

Gérez vos coûts en énergie durant l'hiver.

Si vous éprouvez des difficultés à gérer vos factures d'énergie, vous devez communiquer avec votre service public afin de trouver une solution à la situation.

Énergie NB : (sans frais) 1 800 663-6272
ou www.nbpower.com

Saint John Energy : (506) 658-5252
ou www.sjenergy.com

Énergie Edmundston : (506) 739-2119

Perth-Andover Electric Light Commission :
(506) 273-4959

La foire aux questions suivante (FAQ) servira de guide des options disponibles pour les Néo-Brunswickois au cours de cette saison de chauffage d'hiver.

Que faire si je peux me permettre de payer davantage en été, mais que je n'ai pas les moyens de payer ma facture entière en hiver?

Votre service public peut vous aider à étaler ou égaliser vos paiements tout au long de l'année. Un régime de paiements égaux peut offrir la prévisibilité qui vous aidera à dresser votre budget, en particulier pendant les mois plus froids.



Énergie NB Power

Saint John
Energy

Énergie
Edmundston
Energy

Perth-Andover Electric
Light Commission

Pendant les mois d'hiver, mes factures de chauffage augmentent, et je n'ai pas les moyens de les payer. Qu'est-ce que je peux faire?

La première étape est de communiquer avec votre service public. S'il ne sait pas que vous avez un problème, il ne peut pas vous aider. Votre service public est conscient de ces périodes difficiles, et ses représentants veulent travailler avec vous pour trouver des solutions à vos problèmes de paiement. Il est très important que vous discutiez de l'état de votre compte et de votre situation financière afin qu'ils puissent offrir des options et des conseils.

Est-ce qu'on peut me débrancher l'hiver?

Le débranchement est à tout moment un dernier recours pour votre service public. Le gouvernement maintient une politique sur les débranchements d'hiver, qui est en vigueur du début de novembre jusqu'à la fin avril. Si vous avez des besoins économiques légitimes, il suffit de communiquer avec votre service public pour discuter de votre compte, et si vous continuez à faire des paiements mutuellement convenables sur votre solde, vous ne serez pas débranché. Cette politique ne signifie pas que vous n'aurez pas à payer vos factures d'électricité. Le paiement demeure votre responsabilité. Plus important encore, si vous éprouvez des difficultés à payer vos factures, il est essentiel que votre service public soit au courant et comprenne votre situation. Ces représentants ont une formation spécialisée pour travailler avec vous, faire des recommandations et donner des conseils à l'égard de votre compte et comment vous pouvez réduire votre facture.

Qu'est-ce que je devrais faire si mon service public m'envoie un avis de débranchement, si mon compte est en souffrance ou si je ne peux pas garder mes arrangements de paiement?

Appelez votre service public immédiatement. Communiquer avec votre service public est essentiel pour aider à résoudre la situation, sinon vous risquez d'être débranché. Le débranchement à tout moment est toujours un dernier recours. Votre service public est peu susceptible de vous débrancher si vous restez en contact avec eux, si vous faites des arrangements de paiement et si vous continuez à effectuer des paiements sur votre solde impayé. Votre service public a besoin de comprendre votre situation financière actuelle. C'est très important, puisque les avis de débranchement sont basés sur l'historique de vos paiements. Les clients sont sujets au débranchement lorsque les termes et conditions de service ne sont pas respectés. Rester en contact avec votre service public est essentiel.

Le chauffage / l'électricité est inclus dans mon loyer. Alors que dois-je faire pour être certain que je ne perdrai pas de service?

Soyez certain de poser les questions à votre propriétaire sur ce qui est inclus dans votre loyer et ce que vous devez faire si votre service est affecté. Si vous ne pouvez pas joindre votre propriétaire et prévoyez des problèmes, communiquez avec le Bureau du médiateur des loyers. Le médiateur des loyers est un fonctionnaire du gouvernement qui protège les droits des propriétaires et des locataires. Vous pouvez obtenir les coordonnées du médiateur des loyers de votre région en composant le 1-888-762-8600 (sans frais).

En raison des lois sur la protection des renseignements personnels, votre service public ne peut pas discuter du compte de votre propriétaire avec vous.

Pour de plus amples renseignements sur la consommation d'énergie, visitez :
www.efficacitenb.com or www.sjenergy.com