

CONSEILS POUR PRÉVENIR LA COUPURE DES SERVICES PUBLICS



La possibilité de coupure des services publics peut être une source de stress, mais l'Utilities Consumers Advocate peut vous aider à vous retrouver dans le processus.

Soyez proactif

Les détaillants sont plus susceptibles de conclure des ententes de paiement si vous en parlez sans attendre et que vous respectez vos engagements.

Réduire l'utilisation des services publics peut contribuer à réduire le montant des factures à venir, mais n'empêche pas la coupure. Pour en savoir davantage sur la façon de réduire vos coûts, visitez notre site Web.

Si vous avez de la difficulté à payer vos factures de services publics en totalité ou à temps, vous pouvez prendre certaines mesures pour éviter la coupure :

- Réduisez votre consommation
- Contactez votre détaillant pour prendre des arrangements de paiement
- Demandez à votre détaillant s'il offre des plans budgétaires ou de paiements égaux

Si vous n'êtes pas en mesure de payer vos factures de services publics, vous pourriez recevoir un préavis de coupure de service. Toutefois, avant d'envoyer cet avis, votre détaillant pourrait :

- ajouter des frais de retard à votre prochaine facture
- vous avertir d'un paiement manqué
- continuer de vous contacter s'il n'obtient pas de réponse

Communiquez

Après avoir reçu un avis de coupure à venir

Si vous avez un solde en souffrance et que vous avez reçu un avis de coupure à venir, vous devriez contacter le détaillant immédiatement. Pour prévenir la coupure, vous pouvez :

- faire un paiement
- demander une entente de paiement
- signaler tout paiement déjà effectué

Quoi faire en cas de coupure

L'électricité et le gaz naturel ne seront pas entièrement rétablis avant :

- Que vous payiez votre compte en entier OU
- Que votre fournisseur accepte un plan de paiements et accepte de rétablir le service en raison de cette entente. Si vous ne respectez pas l'entente, vos services publics pourraient être coupés.

! N'oubliez pas : il peut être coûteux de rebrancher l'électricité après une période de coupure, et le processus exige généralement entre 48 et 72 heures, sans compter les fins de semaine et les jours fériés. Demandez à votre détaillant tous les frais que vous pourriez avoir à payer.

Obtenez de l'aide

Aide financière

Il existe des organismes locaux qui peuvent fournir une aide financière aux personnes qui font face à une coupure. Visitez notre site Web pour obtenir une liste des organismes susceptibles de vous aider.

Comment l'UCA peut vous aider

Les agents de médiation de l'Utilities Consumer Advocate peuvent vous aider à comparer les tarifs, à comprendre certains enjeux et à régler un différend avec votre fournisseur.



utilitiesconsumer
advocate



310-4UCA (4822) | 1-888-644-6608
UCAhelps@gov.ab.ca | UCAhelps.alberta.ca

Also available in English