

# CHARTRE DES DROITS DES CLIENTS RÉSIDENTIELS DES SERVICES PUBLICS

(En vigueur à partir du 13 mars 2023)



## Établie par la Commission des services publics du New Jersey (BPU)

Si vous avez des difficultés à payer votre facture d'électricité ou si vous risquez de voir votre service déconnecté, vous pouvez bénéficier d'une aide dans le cadre d'un programme d'assistance au paiement des services publics administré par l'État du New Jersey. Pour en savoir plus, appelez votre compagnie d'électricité ou composez le 2-1-1. Des informations sur des programmes tels que le Winter Termination Program et le Universal Service Fund sont également disponibles en ligne à l'adresse sur [www.nj211.org/utility-assistance-programs](http://www.nj211.org/utility-assistance-programs). Si vous avez des questions ou des inquiétudes concernant l'un des droits expliqués dans ce document, appelez votre compagnie d'électricité. Si cette dernière n'est pas en mesure de vous aider ou si vous avez une plainte à formuler à l'encontre de votre fournisseur, vous pouvez alors contacter la BPU Division of Customer Assistance (Division de l'assistance à la clientèle) au 800-624-0241 ou en ligne sur <https://www.nj.gov/bpu/assistance/>.

1. Vous avez le droit de bénéficier d'un service public sûr, adéquat et approprié si vous êtes un demandeur qualifié.
2. Vous n'êtes pas tenu de payer une caution déraisonnable pour bénéficier du service public.
3. Vous avez le droit de bénéficier d'un "plan de facturation budgétaire" auprès de votre compagnie d'électricité si vous êtes un client résidentiel de l'électricité, du gaz, de l'eau et/ou des eaux usées. Il s'agit d'un plan qui vous permet de payer un montant fixe chaque mois pendant une période déterminée.
4. Vous avez droit à au moins un "plan de paiement différé" par an avec votre compagnie de services publics si vous avez une facture impayée que vous ne pouvez pas payer. Il s'agit d'un plan qui tient compte de votre situation financière et qui vous permet d'effectuer des paiements sur la facture impayée tant que vous restez à jour dans le paiement de toute nouvelle facture.
5. Vous avez le droit de contester un montant figurant sur votre facture d'électricité auprès de la compagnie d'électricité. Tant que vous payez le montant non contesté, votre service public ne peut pas être interrompu pendant que la compagnie enquête sur le montant contesté.
6. Vous avez le droit de faire vérifier gratuitement votre compteur par votre compagnie d'électricité, une fois tous les 12 mois, si vous pensez qu'il est défectueux. Vous pouvez demander à un employé du BPU d'être présent lorsque la compagnie de services publics effectue le test,
7. Vous avez droit à un préavis écrit d'au moins 10 jours de la part de votre compagnie d'électricité avant que votre service public ne soit déconnecté pour cause de non-paiement. Votre service peut être déconnecté après ce délai si vous n'effectuez pas un paiement raisonnable de ce que vous devez ou si vous n'êtes pas d'accord avec les conditions d'un plan de paiement avec votre fournisseur de services.
8. Vous avez le droit de recevoir un préavis raisonnable de la part de la compagnie d'électricité avant que votre service ne soit suspendu ou déconnecté pour des raisons autres que le non-paiement.
9. Sauf en cas d'urgence liée à la sécurité, une compagnie d'électricité ne peut pas suspendre ou déconnecter le service en dehors des heures de 8 heures et de 16 heures, du lundi au jeudi.
10. Sauf en cas d'urgence liée à la sécurité, une entreprise de services publics ne peut pas suspendre ou interrompre le service d'électricité le vendredi, le samedi ou le dimanche, un jour férié de l'État du New Jersey ou la veille d'un jour férié de l'État du New Jersey, ou en cas d'urgence médicale valable dans votre foyer.
11. Si vous êtes un client éligible à la protection dans le cadre du programme de résiliation hivernale, vous avez le droit de bénéficier des services publics du 15 novembre au 15 mars. Vous devez informer votre compagnie d'électricité de votre éligibilité à cette protection.
12. Si vous vivez dans un logement multifamilial, vous avez le droit d'être averti si la compagnie d'électricité prévoit de suspendre le service de votre logement. La société de services publics doit afficher un avis dans une partie commune et/ou vous envoyer l'avis en tant qu'occupant du logement.
13. Si la quantité d'électricité, de gaz, d'eau ou d'eaux usées indiquée sur votre facture semble inexplicablement élevée ou suspecte, vous avez le droit de demander à l'entreprise de services publics d'effectuer en votre nom une enquête de détournement de service.
14. Vous avez le droit de continuer à bénéficier du service public tant que vous payez les frais pour le service que vous avez reçu. Une société de services publics ne peut pas vous envoyer un avis vous menaçant de déconnecter votre service public en raison de frais supplémentaires.
15. Vous avez le droit de récupérer votre dépôt une fois que vous avez fermé votre compte et que la facture finale a été réglée. La compagnie d'électricité doit vous donner le choix de choisir entre le versement de votre dépôt sur votre compte sous forme de crédit ou de chèque séparé.
16. Vous ne devez pas payer de frais de retard sur votre facture de service public pour les clients résidentiels.