



Au Service Électricité de Burlington (Burlington Electric Department), nous apprécions chacun de nos clients. Nous comprenons que, parfois, nos clients ont de la difficulté à payer leurs factures d'électricité. Pour vous aider à comprendre nos processus de facturation et de coupure, nous avons compilé une liste de questions fréquemment posées.

Qu'est-ce qu'une facture d'électricité ?

Une facture d'électricité est une demande de paiement pour la quantité d'électricité utilisée par votre ménage tous les 30 jours.

Quel est notre cycle de paiement de facture ?

Burlington Electric envoie une facture à la fin du mois pour demander le paiement de 30 jours (1 mois) de fourniture d'électricité. Le paiement est dû lorsque vous recevez la facture. Le montant est indiqué dans la section « Total Amount Due » (Montant total à payer) de la facture.

Comment puis-je payer ma facture ?

Nous acceptons les paiements en espèces, par chèque, par mandat, par carte de crédit ou à débit immédiat.

Burlington Electric vous propose plusieurs options pour payer votre facture. Vous pouvez payer votre facture en personne à notre bureau situé au 585, Pine Street à Burlington. Pour votre commodité, nous avons également un guichet auto qui vous permet de payer sans quitter votre voiture.

Vous pouvez envoyer votre paiement (chèque ou mandat) par courrier postal, en utilisant l'enveloppe de retour jointe à votre facture. Vous pouvez déposer le paiement de votre facture dans l'une de nos boîtes de dépôt, même en dehors des heures d'ouverture de nos bureaux. Ne déposez pas d'argent liquide dans nos boîtes de dépôt.

Vous pouvez également utiliser les boîtes de dépôt qui se trouvent aux endroits suivants :

- Mairie (entrée Church Street)
- Service Électricité de Burlington (notre boîte de dépôt est située à côté du guichet auto)

Vous pouvez faire un paiement en personne, en espèces ou par chèque à :

- TD Banknorth, au 111, Main Street, à Burlington

Burlington Electric Department
585 Pine Street Burlington, VT 05401
burlingtonelectric.com

Phone 802.658.0300

- Supermarchés Hannaford (Avenue North à Burlington et Dorset Street à South Burlington)
- Vous pouvez également payer votre facture en ligne sur notre site Web.

Qu'est-ce qu'un avis de coupure ?

Après 30 jours, votre compte est en retard de paiement et vous pouvez recevoir un avis rouge de coupure indiquant que la fourniture d'électricité sera interrompue à une date précise ou après, à moins que vous n'ayez payé votre facture dans l'intervalle, ou pris des dispositions de paiement avec nous.

Que devez-vous faire si vous recevez un avis de coupure ?

Si vous avez reçu un avis de coupure et si vous n'êtes pas en mesure de payer, ne paniquez pas. Nous pouvons vous aider, si vous appelez notre service à la clientèle, au 865-7300. Nous voulons vous aider à prévenir une interruption de service.

Que devez-vous faire si vous ne pouvez pas payer votre facture ?

Si vous ne pouvez pas payer votre facture, adressez-vous à notre service à la clientèle au 865-7300. Nos représentants du service à la clientèle peuvent vous aider à mettre en place des dispositions de paiement afin de conserver la fourniture d'électricité.

Nos représentants du service à la clientèle peuvent également vous aider à mettre en place un plan de paiement pour les factures à venir. Ce plan de paiement permet aux clients de payer le même montant chaque mois sur une période de 12 mois. Ce plan peut également aider nos clients à éviter de recevoir des avis de coupure puisque le montant de la facture reste le même chaque mois.

Que faire si je ne peux pas payer ma facture de chauffage pendant l'hiver ?

Si vous avez besoin d'aide pour payer les factures de chauffage ou d'électricité pendant les mois froids de l'hiver, vous pouvez demander une aide financière au combustible. Afin de recevoir cette aide, vous devez remplir une demande qui doit ensuite être approuvée.

Pour recevoir une demande, appelez les numéros suivants :

Département de la protection sociale pour le Programme d'aide à l'énergie domestique : (800) 479-6151

Age Well (Bien vieillir, un programme d'aide aux clients de plus de 60 ans) : (802) 865-0360

Agence de la région de Champlain Valley sur le vieillissement : programme WARMTH au (802) 863-6248

Quand devrais-je appeler le service client ?

Si vous avez des questions au sujet de votre facture, appelez nos représentants du service à la clientèle au (802) 865-7300. Nous sommes heureux de vous aider pour toutes les questions de facturation.