



Guide des ressources communautaires

Dernière révision Août 2025

Pour les mises à jour, veuillez contacter Brandi Nieland à l'adresse suivante

brandi.nieland@maryland.gov

410-767-8150

www.OPC.Maryland.gov

Contenus

Demandez de l'aide à l'Office of Home Energy Programs.....	3
Eligibilité.....	3
Comment et où postuler à l'OHEP.....	5
Liste des documents dont vous avez besoin pour postuler à l'OHEP.....	5
Choisir les subventions à demander dans le cadre de l'application OHEP	6
Je n'ai pas reçu de réponse de l'Office of Home Energy Programs.....	7
Formulaire de certificat médical.....	8
Avantages d'un formulaire de certification médicale	8
Marche à suivre pour obtenir un formulaire de certificat médical auprès de votre compagnie d'électricité.....	9
Des programmes gratuits pour vous aider à réduire votre facture énergétique mensuelle	9
Contactez votre service public pour connaître les programmes spéciaux	13
Négociez avec votre service public	13
Comment déposer une plainte contre votre service public local	14
Où vous pouvez déposer une plainte	14
Recommandations sur la manière de déposer une plainte.....	14
Autres sources d'aide pour payer votre facture de services publics	15
Fonds de carburant	15
211MD	16
MAP	16
L'engagement de MD envers les anciens combattants.....	16
Assistance pour votre facture de téléphone	16
Eligibilité.....	17
Comment et où postuler.....	17
Comment déposer une plainte contre un fournisseur Lifeline ?.....	18
Foire aux questions.....	19
Qu'est-ce que la facturation budgétaire ?	19
Pourquoi ai-je soudainement reçu une facture élevée ?	19
Puis-je déplacer la date d'échéance de ma facture de services publics ?	20

Ce guide vous guidera à travers les étapes que nous vous suggérons de suivre afin de maintenir votre électricité. Si vous rencontrez des problèmes, n'hésitez pas à contacter notre bureau en appelant le 410-767-8150.

Demandez de l'aide à l'Office of Home Energy Programs

Si vous avez du mal à payer votre facture de services publics, il existe une aide disponible. Vous pouvez envisager de demander une aide financière à l'Office of Home Energy Programs (OHEP). L'OHEP est un programme géré par l'État qui aide les ménages éligibles à payer leurs factures d'énergie et de carburant. Vous n'avez pas besoin d'un avis d'arrêt de travail pour faire une demande. Lorsque vous remplissez le formulaire de demande de l'OHEP, vous demandez quatre subventions et des travaux gratuits de rénovation de votre maison pour vous aider à réduire vos coûts mensuels.

Éligibilité

Pour être éligible, vous devez répondre aux critères de revenu indiqués ci-dessous. Vous n'avez pas besoin d'un avis de coupure de service public pour faire une demande. Vous pouvez recevoir une aide de l'OHEP une fois par année fiscale (du 1er Juillet au 30 Juin).

Directives sur les revenus : Ils sont basés sur les revenus de votre ménage pour toute personne âgée de 18 ans ou plus. Les revenus comprennent toutes les prestations et les revenus du travail. Si une personne ne perçoit aucun revenu, elle doit remplir le formulaire "revenu nul". Les lignes directrices en matière de revenu sont basées sur le revenu brut, c'est-à-dire le revenu avant déduction des impôts. Ces lignes directrices en matière de revenu ne tiennent pas compte de vos autres factures ou des autres dépenses du ménage.

Comment et où postuler à l'OHEP

Il existe cinq façons de postuler.

- 1) Postulez en ligne : Vous devrez créer un compte afin de pouvoir soumettre une demande. Veillez à joindre tous les documents requis à votre demande en ligne. Il vous demandera vos documents après votre signature électronique. <https://benefits.maryland.gov>
- 2) Postulez en personne : Appelez avant de vous rendre sur place pour vérifier les heures d'ouverture et les conditions de rendez-vous et pour vous assurer qu'ils reçoivent des personnes en personne. Apportez tous les documents

requis.

- 3) Le courrier : Vous pouvez envoyer votre demande remplie par courrier au bureau local de l'OHEP. Veillez à envoyer par courrier des copies de tous les documents requis. Faites une copie de votre demande et de vos documents pour les conserver avant de les envoyer par courrier à l'adresse suivante Bureau de l'OHEP.
- 4) Email dans : Vous pouvez envoyer par courriel votre demande dûment remplie au bureau local de l'OHEP. Veillez à joindre tous les documents requis à l'e-mail que vous envoyez.
- 5) Boîtes de dépôt : Vous pouvez déposer votre demande dûment remplie et tous les documents requis dans une boîte de dépôt sécurisée située dans votre OHEP local. Faites une copie de votre demande et de vos documents pour les conserver avant de déposer vos informations dans une boîte de dépôt à votre OHEP local.

Vous devez inclure des copies de tous les documents requis. Les documents manquants retarderont le processus. N'envoyez pas une demande avec des documents manquants ; votre demande sera refusée.

Liste des documents dont vous avez besoin pour postuler à l'OHEP

Une demande OHEP complète comprend tous les éléments suivants - SANS EXCEPTION. Lorsque vous présentez des documents, assurez-vous que le nom de la personne, le montant, la source et la date sont visibles.

- Demande de participation à l'OHEP remplie et signée.

- Une copie de votre facture de services publics la plus récente.
- Copie de la pièce d'identité de la personne dont le nom figure sur la demande de l'OHEP.
- Copie des cartes de sécurité sociale de toutes les personnes figurant dans le foyer.
- Preuve de revenus pour tous les membres du ménage énumérés sur la demande et âgés de plus de 18 ans.
- Tout autre formulaire applicable à votre demande. Une liste de formulaires est disponible sur le site Internet de l'OHEP : <https://dhs.maryland.gov/office-of-home-energy-programs/>. Si vous n'avez pas accès à l'internet, contactez votre bureau local de l'OHEP pour une assistance supplémentaire.

Si vous ne disposez pas de certains de ces documents, vous pouvez en utiliser d'autres.
 Consultez la liste des substitutions sur le site de l'OHEP.

Choisir les subventions à demander dans le cadre de l'application OHEP

Dans votre demande, il vous sera demandé pour quelles subventions vous souhaitez postuler. L'OHEP ne vous examinera que pour les cases que vous aurez cochées. Il est important de cocher les cases auxquelles vous pouvez prétendre afin de bénéficier de tous les avantages. Cela peut être délicat, alors allez-y doucement et lisez la section sur les subventions.

- *L'EUSP (Electric Universal Service Protection)* est une aide à l'électricité. L'EUSP concerne les factures courantes et s'étale uniformément sur une période de 12 mois. Ex: Si vous recevez 396 \$ de l'EUSP, vous recevrez un crédit de 33 \$ sur votre facture pendant 12 mois.
- *Le MEAP (Maryland Energy Assistance Program)* est destiné à vous aider pour tout type de combustible que vous utilisez pour chauffer votre maison (gaz, charbon, bois, pétrole, etc.).
- *L'EARA (Electric Arrearage Retirement Assistance) et la GARA (Gas Arrearage Retirement Assistance)* concernent les factures d'électricité et de gaz en souffrance qui se sont accumulées au fil du temps. Vous pouvez bénéficier de cette subvention une fois tous les 5 ans. L'OHEP exclut l'année fiscale 2020 et l'année fiscale 2021. Chaque subvention peut s'élever jusqu'à 2 000 dollars.
- *L'intempérisation* permet d'apporter gratuitement des améliorations à votre maison pour la rendre plus efficace et plus confortable.

- *L'USPP (Utility Service Protection Program)* est disponible pour les consommateurs qui participent au Maryland Energy Assistance Program (MEAP) par le biais de l'Office of Home Energy Programs. Il existe plusieurs avantages pour ceux qui remplissent les conditions requises et s'inscrivent à l'USPP :
 - Les consommateurs de l'USPP qui ne sont pas raccordés pour la première fois doivent être reconnectés si les arriérés sont réduits à 400 \$ ou moins.
 - Les nouveaux consommateurs de l'USPP peuvent appliquer les prestations du PAME aux arriérés antérieurs.
 - Les consommateurs actuels de l'USPP qui sont coupés doivent être reconnectés s'ils paient leurs arriérés jusqu'à 400 dollars ou le montant total de la mensualité impayée, le montant le plus élevé étant retenu.
 - Inscription de la facturation du budget.

Je n'ai pas reçu de réponse de l'Office of Home Energy Programs

Vérifiez le statut de votre demande sur www.myohepstatus.benefits.maryland.gov. Le statut de votre demande devrait apparaître sur ce site Web 15 à 20 ours ouvrables après la réception de votre demande par l'OHEP. Vous devez saisir le nom de famille du demandeur, les quatre derniers chiffres de son numéro de sécurité sociale et sa date de naissance pour pouvoir consulter son statut.

Une fois que vous êtes connecté, le site web vous donne des informations sur l'état d'avancement de votre demande, si vous avez obtenu une subvention ou s'il y a un problème avec votre demande.

Si vous ne voyez pas de statut actualisé sur ce site Web, appelez ou envoyez un courriel à votre OHEP local et demandez une mise à jour du statut. *N'ayez pas peur d'appeler et d'envoyer des courriels à plusieurs reprises.* Continuez à vérifier votre courrier, votre courriel et votre boîte vocale pour obtenir des informations de l'OHEP. Ils essaieront de vous contacter s'il y a un problème avec votre demande.

Office of Home Energy Programs
Your Home Energy Partner

Check the status of your OHEP application!
FY: 2021

Applicant's Last Name *

Applicant's Last 4 Digits Of SSN *

Applicant's DOB *
-Month- -Day- -Year-

* indicates required field.

Submit

Welcome to Office of Home Energy Programs (OHEP)

The Office of Home Energy Programs (OHEP) provides bill assistance to low-income households in the State of Maryland to make their with the prevention of loss and the restoration of home energy service.

OHEP provides four separate grants:

The Maryland Energy Assistance Program (MEAP):
The Maryland Energy Assistance Program (MEAP) provides assistance grants to help with home heating bills. Payments are made to th customer's behalf.

The Electric Universal Service Program (EUSP):
The Electric Universal Service Program (EUSP) provides financial assistance with electric bills. Eligible customers receive help that pays Some EUSP participants may qualify for assistance with past due electric bills as well as referrals to energy efficiency programs. Custom budget billing plan with their utility company.

Arrearage Retirement Assistance:
Arrearage Retirement Assistance helps customers with large, past due electric and/or gas bills. If eligible, customers may receive forgiv due bills. Customers must have a past due bill of \$300 or greater to be considered eligible. Customers may only receive an arrearage g exceptions.

Download OHEP Brochure

OHEP NEWS

Vidéo pour l'assistance

Si vous avez accès à Internet, il existe une boîte à outils en ligne contenant de plus amples informations, y compris des vidéos d'instruction. _

<https://www.youtube.com/watch?v=V-dbDkEzg80>

Formulaire de certificat médical

Si vous souffrez d'une maladie grave ou si vous avez de l'équipement médical à votre domicile, vous pouvez avoir droit à un formulaire de certification médicale de la Commission de la fonction publique. Le formulaire de certification médicale indique que l'interruption de votre service public aggraverait une maladie grave existante ou vous empêcherait d'utiliser un équipement de survie. Ce formulaire doit être signé par un médecin, une infirmière praticienne ou un assistant médical, puis envoyé à la compagnie d'électricité pour qu'elle le conserve dans ses dossiers.

Le fait d'avoir un formulaire de certification médicale signé dans le dossier de la compagnie d'électricité présente plusieurs avantages. L'essentiel est que la compagnie d'électricité soit informée de la maladie avant toute interruption de service.

Avantages d'un formulaire de certification médicale

Il y a des avantages à avoir un formulaire de certification médicale dans le dossier de votre compagnie d'électricité.

- Si vous avez un avis de fermeture en cours, la fermeture sera suspendue pendant 30 jours si vous concluez un accord de paiement pendant ces 30 jours.
- Vérifier votre bien-être et vous fournir une assistance en cas d'urgence liée à la météo, dans la mesure du possible. Toutefois, le fait de soumettre ce formulaire ne vous donnera pas la priorité pour le rétablissement du service d'électricité.
- Il existe des protections supplémentaires en termes de résiliation.

Si vous ou une personne de votre foyer est médicalement vulnérable, vous pouvez envisager d'envoyer un formulaire rempli à votre compagnie d'électricité.

Marche à suivre pour obtenir un formulaire de certificat médical auprès de votre compagnie d'électricité

- 1) Appelez votre compagnie d'électricité et dites-lui qu'il y a un problème médical au domicile et que vous vous efforcez de faire remplir un formulaire de certification médicale par votre prestataire de soins.
- 2) Faites remplir et signer le formulaire par votre médecin, votre infirmière ou votre assistant médical.
- 3) Faites au moins 3 copies. Un pour vous-même, un pour votre service public et un pour l'OHEP.
- 4) Appelez votre compagnie d'électricité et dites-lui que vous voulez lui envoyer un formulaire de certification médicale dûment rempli. Demandez-leur où envoyer le formulaire.
- 5) Après avoir envoyé le formulaire rempli à la compagnie d'électricité, appelez-la pour confirmer qu'elle l'a bien dans ses dossiers.

Des programmes gratuits pour vous aider à réduire votre facture énergétique mensuelle

Les réparations et les mises à niveau d'une maison peuvent réduire considérablement la consommation d'énergie tout au long de l'année, ce qui peut vous donner une maison plus confortable, réduire les factures d'électricité mensuelles et améliorer la qualité de l'air et la santé de la famille. Le ministère du

logement et du développement communautaire du Maryland (DHCD) propose des programmes qui peuvent vous aider à réaliser gratuitement des travaux tels que l'isolation, l'amélioration des systèmes d'eau chaude, la réparation ou le remplacement des systèmes de chauffage et de refroidissement, les systèmes d'énergie renouvelable et d'autres améliorations en matière de santé et de sécurité. Vérifiez si vous êtes admissible à l'un ou à l'ensemble de ces programmes. Les conditions d'éligibilité sont différentes pour ces programmes que pour l'aide de l'OHEP.

Comment postuler pour ces programmes : Remplir une demande de l'OHEP ou du DHCD. Vous serez sélectionné pour les trois programmes.

Pour toute question ou assistance concernant la demande : Appelez le 1-855-583-8976. <https://dhcd.maryland.gov/Energy-Home-Repair/Pages/default.aspx>

1) Programme d'efficacité énergétique EmPOWER MD pour les revenus limités

Une fois l'éligibilité déterminée, l'agence locale planifiera une évaluation énergétique du logement. Si l'état actuel du logement le permet, le programme peut apporter les améliorations suivantes pour rendre votre logement plus sûr, plus sain et plus économe en énergie :

- Isolation du grenier, des sols et des murs.
- Amélioration du système d'eau chaude
- Modernisation de l'éclairage
- Nettoyage, réglage et réparation de sécurité des chaudières
- Remplacement des appareils ménagers, le cas échéant
- Articles de santé et de sécurité

Admissibilité:

- Vous devez être client de l'une des entreprises de services publics suivantes : BGE, Delmarva Power, Potomac Edison, Pepco, SMECO ou Washington Gas.
- Il faut répondre aux critères de revenu ci-dessous.

2) Programme d'aide à l'intempérisation

Une fois l'éligibilité déterminée, l'agence locale planifiera une évaluation énergétique à domicile. Si l'état actuel du logement le permet, le programme peut apporter les améliorations suivantes pour rendre votre logement plus sûr, plus sain et plus économe en énergie :

- Réduction de l'infiltration d'air par les portes
- Isolation du grenier, des sols et des murs.
- Amélioration du système d'eau chaude
- Modernisation de l'éclairage
- Nettoyage/réglage de la chaudière, réparations de sécurité, modernisation ou remplacement du brûleur.
- Articles de santé et de sécurité

Eligibilité:

- Propriétaire du logement : Les candidats propriétaires doivent être éligibles en termes de revenus et être en mesure de prouver qu'ils sont propriétaires de l'unité de logement.
- Locataire : Pour les logements locatifs, les propriétaires doivent prouver qu'ils sont propriétaires et accepter de participer. Les locataires des unités locatives doivent être éligibles en termes de revenus.

La priorité est donnée aux demandeurs éligibles qui sont des personnes âgées, des handicapés, des familles avec enfants et qui ont la plus forte consommation d'énergie.

- Il faut répondre aux critères de revenu ci-dessous.

3) Programme d'assistance énergétique du Maryland

Une fois l'éligibilité déterminée, l'agence locale organisera une évaluation à domicile. Si l'état actuel du logement le permet, le programme peut apporter les améliorations suivantes pour rendre votre logement plus sûr, plus sain et plus économe en énergie :

-
- Remplacement des systèmes de chauffage/refroidissement/chauffe-eau

Eligibilité:

- Avoir un système de chauffage, de refroidissement et/ou de chauffage de l'eau qui ne fonctionne pas.
- Il faut répondre aux critères de revenu ci-dessous.

Contactez votre service public pour connaître les programmes spéciaux

Si vous avez du mal à payer vos factures de services publics, contactez votre compagnie d'électricité et renseignez-vous sur les plans de paiement et autres programmes spéciaux.

Négociez avec votre service public

Si vous êtes en retard dans le paiement de vos factures, contactez immédiatement votre compagnie d'électricité.

Les choses dont vous devriez parler avec votre compagnie d'électricité :

- Demandez un plan de paiement.
- Indiquez à la compagnie d'électricité si vous avez fait une demande auprès de l'OHEP.
- Expliquez pourquoi vous êtes en retard et votre plan pour le rattraper.
- Informez la compagnie d'électricité si le foyer présente des problèmes médicaux.

- Informez le service public s'il y a des apprenants virtuels dans le foyer.

Parlez d'abord avec le représentant du service. Si vous n'avez pas de chance, demandez à parler à un superviseur. Si votre compagnie d'électricité refuse votre demande ou ne vous propose qu'un plan qui, selon vous, n'est pas raisonnable, vous avez le droit de déposer une plainte auprès de la division d'assistance aux consommateurs de la Commission des services publics.

Comment déposer une plainte contre votre service public local

Les plaintes contre les entreprises de services publics sont déposées auprès de

la Public Service Commission (PSC), Community Affairs Division (PSC/CAD). La PSC réglemente les services publics et la CAD traite les plaintes des consommateurs concernant ces services. Vous devez d'abord contacter le service public pour tenter de résoudre votre problème.

Où vous pouvez déposer une plainte

Il existe quatre façons de déposer une plainte :

- 1) Déposez une plainte en ligne sur https://mdpsc.my.site.com/complaints/s/?language=en_US
- 2) Téléchargez un formulaire de plainte de la CFP à l'adresse www.psc.state.md.us et envoyez-le par la poste avec toutes les pièces justificatives.
Maryland Public Service Commission
6 St. Paul Street, 15th Floor
Baltimore, MD 21202
- 3) Appelez le 410-767-8000 et demandez qu'un formulaire vous soit envoyé.
- 4) Vous pouvez faxer votre plainte écrite, accompagnée de tout document justificatif, au 410-333-6844.

Recommandations sur la manière de déposer une plainte

Lorsqu'il remplit le formulaire de plainte PSC/CAD, le CPVP recommande ce qui suit :

- Avant de déposer une plainte, assurez-vous d'avoir parlé avec votre service public.
- Soyez clair sur votre plainte et sur les raisons pour lesquelles vous la déposez. Vous leur dites pourquoi vous n'êtes pas d'accord avec la décision de la compagnie.
- Dressez la liste des actions que vous avez déjà entreprises pour tenter de résoudre le problème avec le service public. Soyez précis et incluez tous les détails concernant les documents, les dates et les personnes.
- Obtenez une réponse bien documentée de la compagnie d'électricité au sujet de votre plainte. Avec qui vous avez parlé, à quelle date, et ce qui a été dit. Les détails comptent.

Pendant que la CAD enquête sur votre plainte, un service public ne peut pas interrompre le service pour un montant de facture en litige. Cependant, vous êtes toujours responsable de l'indiscutable partie de la facture. Vous avez droit à une décision écrite concernant votre plainte. Vous avez également le droit de faire appel de la décision par CAD. Si, à l'issue de la procédure de plainte, vous recevez une décision défavorable, vous disposez de 30 jours pour contester cette décision devant le Circuit Court.

Autres sources d'aide pour payer votre facture de services publics

Si vous êtes refusé par l'OHEP ou si vous avez besoin d'un financement supplémentaire pour couvrir les coûts de votre facture de services publics, il existe peut-être d'autres options.

Fonds de carburant

Le Fuel Fund of Maryland est un organisme privé à but non lucratif qui peut vous aider à payer vos frais de gaz, d'électricité et de combustible en vrac une fois que vous avez fait une demande auprès de l'OHEP. Vous ne pouvez utiliser cette aide qu'une fois tous les 12 mois. Le Fuel Fund est un programme éligible au revenu qui répond aux besoins/domaines suivants.

- Gaz/électricité/carburant en vrac pour les clients de BGE

l'ensemble de l'État Vous pouvez
demander à bénéficier du Fuel Fund de
deux manières :

- 1) Appelez-les au 410-235- 9080
- 2) Postulez en ligne sur www.fuefundmaryland.org

211MD

Le 211MD est une ligne d'assistance téléphonique disponible 24h/24, 7j/7 et 365 jours par an, qui fournit des informations et vous oriente vers d'autres ressources d'aide financière dans votre région. Vous pouvez les contacter de trois manières :

- 1) Composez le 2-1-1 ou le 800-685-0185.
- 2) Recherche de ressources en ligne sur www.211md.org
- 3) Envoyez-leur un courriel à info@211md.org

MAP

Le MAP est la porte d'entrée des services et des aides à long terme dans le Maryland. Les spécialistes du MAP travaillent avec les soignants, les professionnels et toutes les personnes ayant besoin de soins de longue durée pour planifier, identifier, mettre en relation et aider à accéder aux ressources privées et

publiques pour les services et les aides de longue durée. 1-844-MAP-LINK (1-844-627- 5465)

L'engagement de MD envers les anciens combattants

Les coordinateurs régionaux de ressources aident les résidents du Maryland qui ont servi ou servent actuellement dans les services armés américains (service actif, garde ou réserve) et leurs familles, à accéder aux services de santé mentale et de toxicomanie. Ils offrent également des services d'orientation, un soutien par les pairs et un financement en cas de crise. Appelez 24/7/365 au 1-877-770-4801.

Assistance pour votre facture de téléphone

Lifeline est un programme fédéral qui aide les consommateurs à revenu limité à payer leurs services de téléphone et d'Internet en leur offrant une réduction mensuelle. Le coût du programme est partagé par tous les clients du téléphone. Dans le Maryland, le programme s'appelle Tel-Life.

Vous pouvez appliquer l'assistance Lifeline à l'une de ces options :

- Voix fixe existante (téléphone à domicile)
- Voix existante - mobile (téléphone cellulaire)
- Internet haut débit autonome (mobile ou fixe)
- Offres groupées existantes ou nouvelles de services vocaux (fixes ou mobiles) et d'Internet à haut débit.

Les fournisseurs de services Lifeline doivent répondre aux normes minimales suivantes :

- Téléphone portable : Au moins 1000 minutes par mois fournies
- Internet mobile : Vitesse de 3G ou supérieure et utilisation d'au moins 4,5G par mois fournie.
- Internet à domicile : Une vitesse de 25/3Mbps et une utilisation d'au moins 1230GB par mois sont prévues.
- Services groupés : Au moins un des services (voix ou internet) doit répondre aux normes minimales pour ce service.

Eligibilité

Vous êtes admissible à Lifeline si vous ou votre personne à charge répondez

à l'un des critères ci-dessous :

- Gagner 135 % ou moins du seuil fédéral de pauvreté.

OU

- Participez à l'un de ces programmes :
 - Programme complémentaire alimentaire (SNAP)
 - Medicaid
 - Revenu complémentaire de sécurité (SSI)
 - Aide publique fédérale au logement (FPHA)
 - Pension d'ancien combattant ou pension de survivant
 - Certains programmes tribaux

Comment et où postuler

Vous vous inscrirez directement auprès de l'entreprise. De nombreuses entreprises font de la publicité pour leurs services Lifeline, ou vous pouvez trouver une liste sur www.lifelinesupport.org . Lorsque vous vous inscrivez à Lifeline, vous devez fournir les informations suivantes :

- Nom légal complet
- Date de naissance
- Les quatre derniers chiffres du numéro de sécurité sociale
- Adresse

Vous devrez également fournir l'un des documents suivants pour vérifier votre identité :

- Identité valide
- Carte de sécurité sociale
- Carte Medicaid
- Déclaration d'impôt de l'année précédente
- Autre preuve d'identité ou d'adresse

Preuve de revenus :

- Preuve du revenu annuel brut
- Preuve de participation à un programme (SNAP, Medicaid, etc.)

Comment déposer une plainte contre un fournisseur Lifeline ?

Tout d'abord, vous devez contacter le fournisseur pour essayer de résoudre le problème. Si vous n'êtes pas satisfait, il existe d'autres agences que vous pouvez contacter.

Bureau du procureur général du Maryland

Division de la protection des
consommateurs 200 St. Paul
Place
Baltimore, MD 21202
410-528-8662: Unité de médiation des
consommateurs - Hotline Email :
consumer@oag.state.md.us

Si vous avez une plainte concernant une publicité ou un contrat trompeur ou mensonger, ou si vous avez une plainte concernant un fournisseur de services sans fil ou à large bande, contactez le bureau du procureur général.

Commission des services publics du Maryland

Office of External Relations
6 St. Paul Street, 16th Floor
Baltimore, MD 21202
410-767-8028
Déposer une plainte en ligne : <https://mdpsc.force.com/complaints/>

La Commission des services publics du Maryland certifie les fournisseurs Lifeline et dispose d'une autorité réglementaire sur les fournisseurs de téléphonie fixe. Elle n'a pas d'autorité réglementaire sur les fournisseurs de services sans fil ou à large bande.

Compagnie administrative du service universel

www.usac.org
Pour des informations générales sur le programme Lifeline.

Foire aux questions

Qu'est-ce que la facturation budgétaire ?

Les plans de facturation budgétaire visent à répartir uniformément le coût de vos factures de services publics sur toute l'année. Les plans de paiement de la

facturation budgétaire sont des programmes de services publics approuvés par la Commission des services publics. Ces montants de paiement sont basés sur une estimation de l'utilisation et ne signifient pas que le consommateur paie le même montant pendant 12 mois. Le service public ajustera le paiement du consommateur au moins deux fois par an sur la base de l'utilisation réelle. Au fil du temps, un crédit ou un débit peut s'accumuler sur le compte du consommateur, et le service public peut ajuster le paiement mensuel à la hausse ou à la baisse plus fréquemment si le débit ou le crédit devient trop élevé.

Pourquoi ai-je soudainement reçu une facture élevée ?

Si vous recevez soudainement une facture beaucoup plus élevée que prévu, contactez le service public pour en déterminer la cause. Certaines des raisons courantes pour lesquelles vous pouvez avoir reçu une facture élevée :

- Une facture impayée de votre résidence précédente a été ajoutée à votre facture actuelle. Appelez votre service public pour déterminer si une facture de résidence antérieure a été ajoutée à votre facture actuelle. Si vous constatez que les frais supplémentaires ne sont pas les vôtres et que vous ne pouvez pas régler la situation avec le service public, contactez notre bureau pour obtenir de l'aide.
- Le ménage peut avoir une chaudière ou un appareil défectueux ou n'est pas bien isolé. Il existe des programmes d'efficacité. Consultez la section sur la météorologie de ce dossier pour connaître les options possibles.
- Vous avez peut-être souscrit un abonnement auprès d'un fournisseur de détail qui facture un prix plus élevé que votre compagnie d'électricité locale.
- La facture peut être basée sur des relevés de compteur estimés et non sur la consommation réelle. Appelez votre service public et demandez un relevé de compteur pour obtenir un ajustement de votre facture.
- Le compteur indique mal la consommation. Il est très rare que le compteur soit mal relevé. Vous pouvez demander à votre compagnie d'électricité de tester votre compteur. Si vous n'êtes pas satisfait par le test du compteur du service public, vous pouvez demander un test d'arbitrage à la Commission des services publics (pour une somme modique).

Puis-je déplacer la date d'échéance de ma facture de services publics ?

Le plan d'extension de facture permet aux consommateurs d'obtenir une date de paiement de facture qui correspond à la date de réception de leur chèque. Tous les

consommateurs de services publics bénéficiant de la sécurité sociale ou d'autres programmes d'aide publique devraient envisager de participer au plan de prolongation de la facture pour éviter les frais de retard. Appelez votre compagnie d'électricité et demandez à bénéficier du programme d'allongement de la facture.