

Section du site Web des nouveaux résidents - FAQ

Comment puis-je communiquer avec Maritime Electric?

Téléphone

Vous pouvez communiquer avec nous sans frais en composant le **1-800-670-1012**.

Courriel

Adressez-nous un courriel à customerservice@maritimeelectric.com.

En personne

Nous sommes situés au **180, rue Kent, à Charlottetown**.

Comment dois-je signaler une panne d'électricité?

Par téléphone

Pour nous signaler une panne d'électricité, veuillez appeler Maritime Electric au **1-800-670-1012**.

En ligne

Déclarez toute panne à l'aide de votre téléphone cellulaire ou de votre ordinateur de bureau au moyen de notre [formulaire en ligne de déclaration de panne](#).

De quoi Maritime Electric a-t-elle besoin de ma part pour créer un nouveau compte?

- De votre adresse municipale

Exemple d'adresse

180, rue Kent
Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard)
C1A 1N9

- Numéro de téléphone (**p. ex. 902-555-5555**)
- Passeport ou tout autre type de pièce d'identité
- Nom du propriétaire et convention de bail (le cas échéant)

Vais-je devoir payer un dépôt de garantie?

Vous serez peut-être tenu(e) de déboursier un dépôt de garantie remboursable au moment d'établir votre nouveau service d'électricité. Ce dépôt de garantie peut varier entre un minimum de 100 \$ et un maximum équivalant à une facturation de deux mois. Les intérêts seront versés sur votre dépôt. Le dépôt de sécurité sera remboursé si vous effectuez vos paiements à temps pendant 12 mois consécutifs.

Combien de temps dois-je prévoir pour l'établissement de mon service d'électricité?

Il faut prévoir environ 2 à 5 jours ouvrables pour garantir le raccordement au réseau de distribution d'électricité ou encore un transfert de service. Nous vous recommandons d'appeler au moins une semaine à l'avance pour vous assurer d'être raccordé au réseau avant d'emménager.

Comment vais-je recevoir ma facture d'électricité de Maritime Electric?

Vous pouvez recevoir votre facture par la poste ou vous inscrire à notre service de facturation électronique et vous recevrez votre facture par courriel. Lorsque vous créez votre nouveau compte, demandez à notre représentant(e) de service à la clientèle de vous inscrire à la facturation électronique ou consultez [MyPower](#) pour débiter.

Quand vais-je recevoir ma facture d'électricité de Maritime Electric?

À Maritime Electric, nous proposons de nombreux cycles de facturation. Vous pouvez déterminer votre cycle de facturation en nous appelant au 1-800-670-1012 pour parler à votre représentant de service à la clientèle. Si vous avez déjà un compte MyPower, vous pouvez vérifier à quel moment vous recevrez votre prochaine facture.

Si vous ne possédez pas de compte MyPower mais que vous désirez en créer un, cliquez [ici](#).

Où puis-je payer ma facture?

Vous pouvez régler votre facture à n'importe quel de nos centres de paiement de Maritime Electric partout à l'Île-du-Prince-Édouard au cours des heures d'ouverture. Voir la liste complète des centres de paiement [ici](#).

Il est à noter que nous n'acceptons aucun paiement au téléphone.

Je déménage d'un lieu à un autre, comment faire pour transférer mon compte?

Vous pouvez transférer votre compte en appelant Maritime Electric au 1-800-670-1012 ou en utilisant notre formulaire en ligne [New Service Connect](#) (Raccordement au réseau; nouveau service).

Puis-je payer ma facture à l'aide d'une carte de crédit?

Oui, mais moyennant des frais supplémentaires. Vous pouvez faire un paiement en ligne à l'aide de votre carte Visa ou MasterCard ou au téléphone par le biais de Paymentus. **Des frais de paiement de 1,75 % sont payables à Paymentus pour chaque paiement individuel lorsque vous payez vos factures d'électricité au moyen de ce service.**

Appelez sans frais Paymentus au 1-877-954-2076.

Remarque : Lorsque vous effectuez un paiement en ligne, veuillez prévoir de 3 à 6 jours ouvrables avant que le paiement ne soit traité et appliqué à votre compte de Maritime Electric.

La limite par transaction s'élève à 1 000 \$.

***Veuillez noter que nous N'acceptons PAS d'argent comptant ni de crédit à notre emplacement du 180, rue Kent à Charlottetown.**

Qu'est-ce qu'un accord de paiement par débit préautorisé?

Si vous êtes inscrit(e) au service de paiement préautorisé, cela signifie que les sommes sont prélevées automatiquement sur votre compte chaque mois afin de régler votre facture de Maritime Electric. Cette méthode vous assure la tranquillité d'esprit, car vous avez la certitude que votre facture sera toujours payée en entier et à temps. Si vous effectuez des paiements préautorisés, cela signifie que vous N'avez PAS besoin de verser un paiement manuellement tous les mois.

Si vous désirez vous inscrire au service de paiement préautorisé, il vous faudra remplir notre formulaire [Pre-Authorized Debit Plan Agreement](#) (Accord de paiement par débit préautorisé) et nous le retourner ensuite.

Suis-je inscrit(e) au service de paiement préautorisé?

Si vous n'êtes pas certain de vous être inscrit au service de paiement préautorisé, veuillez nous appeler au 1-800-670-1012 ou ouvrir une session dans votre compte [My Power](#).