



Pour publication immédiate : 12/28/2015

GOVERNEUR ANDREW M. CUOMO

## LE GOUVERNEUR CUOMO ANNONCE DES REMBOURSEMENTS SUR LES FACTURES D'ÉLECTRICITÉ À PLUS DE 1500 NEW-YORKAIS

*La Protection des consommateurs de l'État obtient près de 1 million de dollars en remboursements à la suite de plaintes contre Ambit Energy*

Le Gouverneur Cuomo a annoncé qu'une enquête de la Protection des consommateurs du Département des services publics a permis à 1566 usagers des services publics de recevoir 950 700 \$ en remboursements sur leurs factures d'électricité d'Ambit Energy, un fournisseur d'électricité au détail, à la suite de plaintes déposées par des consommateurs contre la société dans l'État de New York.

« New York n'a aucune tolérance pour les entreprises qui modifient les règles et privent les contribuables d'un terrain de jeu équitable, **a déclaré le Gouverneur Cuomo**. La Protection des consommateurs de l'État de New York a été créée en vue de corriger ces inégalités et, comme le montre cette mesure, de rendre leur argent durement gagné aux New-Yorkais qui ont été trompés. »

« Il est essentiel que les fournisseurs d'électricité respectent les règles et réglementations rigoureuses de New York et suivent les meilleures pratiques qui soient en matière de service à la clientèle, **a déclaré Audrey Zibelman, première dirigeante du Département des services publics**. Plutôt que de courir le risque de perdre la possibilité de faire des affaires dans l'État de New York, Ambit a accepté de répondre aux plaintes de consommateurs non résolues ayant fait l'objet d'une enquête de la Protection des consommateurs du DPS, et de rembourser environ 1 million de dollars dus aux consommateurs. »

L'enquête a été lancée après que le Département des services publics a exprimé ses inquiétudes sur les avis de renouvellement et les déclarations de divulgation aux consommateurs d'Ambit, surtout pour les consommateurs ayant abandonné un plan à économies garanties pour un plan à taux variable nettement plus coûteux.

Résultat de cette enquête, Ambit a apporté d'importants ajustements aux factures des usagers dans un effort visant à résoudre les inquiétudes exprimées par le Département et à satisfaire les clients ayant dû payer plus après avoir abandonné le plan à économies garanties. En conclusion de son enquête, le Département a examiné la réponse de la société et a déterminé qu'elle avait redressé de manière suffisante les insuffisances et convenablement ajusté les taux et factures des usagers. Le taux de remboursement réel dépend d'un certain nombre de facteurs, y compris le temps durant lequel l'utilisateur a dû payer un prix plus élevé.

<b>Territoire desservi</b>	<b>Usagers – Gaz et électricité</b>	<b>Remboursements</b>
Vallée de l'Hudson	43	14 300 \$
Ville de New York	153	62 200 \$
Centre et est de New York	774	500 100 \$
Southern Tier	396	275 900 \$
Ouest de l'État de New York	200	98 200 \$
<b>Grand Total</b>	<b>1566</b>	<b>950 700 \$</b>

\*Alors que plus de 1500 usagers recevront un remboursement, il se peut que certains soient remboursés et pour l'électricité, et pour le gaz.

La Protection des consommateurs du Département des services publics a enquêté sur les activités d'Ambit. Mise sur pied en 2015, la Protection des consommateurs vise à faire en sorte que les consommateurs soient complètement protégés contre les entreprises d'énergie et les services publics réglementés, et que ces entreprises, ainsi que les fournisseurs de services externes, respectent les règles en matière de service à la clientèle. Depuis janvier, les usagers ont reçu jusqu'à 3 millions de dollars en remboursements à la suite des enquêtes menées par le Bureau de la Protection des consommateurs, sans compter les remboursements d'Ambit.

Le Département suit de près le nombre et les types de plaintes reçues contre tous les services publics et entreprises de services énergétiques ayant des activités dans l'État de New York. Le Département s'assure que les services publics et les entreprises énergétiques remplissent leurs obligations et offrent un service efficace et conforme aux lois, règles, réglementations et politiques exigées par le Département.

Les entreprises de services énergétiques comme Ambit sont tenues de se conformer aux pratiques d'affaires uniformes (UBP) du Département en vue de vendre du gaz naturel et des services d'électricité dans l'État de New York. De ne pas se conformer aux UBP peut entraîner diverses mesures d'application des règles, la Commission des services publics de l'État pouvant par exemple révoquer l'admissibilité d'un fournisseur d'électricité concurrentiel à desservir des usagers dans l'État de New York. Les usagers qui croient que leurs tarifs sont incorrects sont encouragés à faire une plainte auprès de la Protection des consommateurs du Département des services publics.

###

Des informations complémentaires sont disponibles à [www.governor.ny.gov](http://www.governor.ny.gov)  
État de New York | Chambre Exécutive | [press.office@exec.ny.gov](mailto:press.office@exec.ny.gov) | 518.474.8418