

# Rapport de conformité semestriel 2023

Avril – Septembre 2023

« La CEO continuera à bâtir une culture de conformité avec les entités réglementées et les autres parties prenantes du secteur de l'énergie afin de protéger les consommateurs, aujourd'hui et au cours des années à venir. »

- Harneet Panesar, Chef de l'exploitation



Commission  
de l'énergie  
de l'Ontario

Ontario

# PROTÉGER LES CONSOMMATEURS D'ÉNERGIE DE L'ONTARIO

La Commission de l'énergie de l'Ontario (CEO) offre de la valeur aux Ontariens en tenant les compagnies du secteur de l'énergie responsables des services qu'elles fournissent et en établissant une culture de conformité dans laquelle elles comprennent et respectent les règles qu'elles doivent respecter. Le présent rapport de conformité semestriel témoigne des efforts de conformité déployés au cours des deux premiers trimestres de l'exercice 2023.

À titre d'organisme de réglementation indépendant du secteur de l'énergie, nous protégeons les consommateurs et veillons à ce que les entreprises opèrent de manière équitable et transparente.

## Construire une culture collaborative de conformité, protéger les consommateurs

Ce rapport montre que, conjointement avec le secteur, une culture de conformité se développe. Ces progrès sont particulièrement visibles avec **l'augmentation des autodéclarations et la correction rapide des problèmes de conformité** par les différentes entités. Cette réponse est essentielle et démontre notre volonté commune de **protéger les consommateurs collectivement** et en collaboration.



## Aperçu de la réglementation et de la conformité de la CEO :

1

Nous émettons des règles et des codes que les entreprises du secteur de l'énergie doivent respecter.

2

Les plaintes des consommateurs, les demandes de l'industrie, les rapports des services publics et les priorités de conformité de la CEO déclenchent nos processus de conformité et d'application de la loi.

3

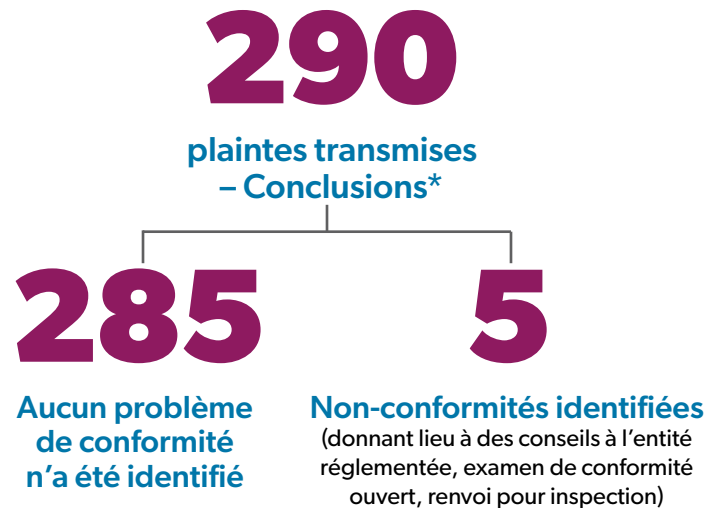
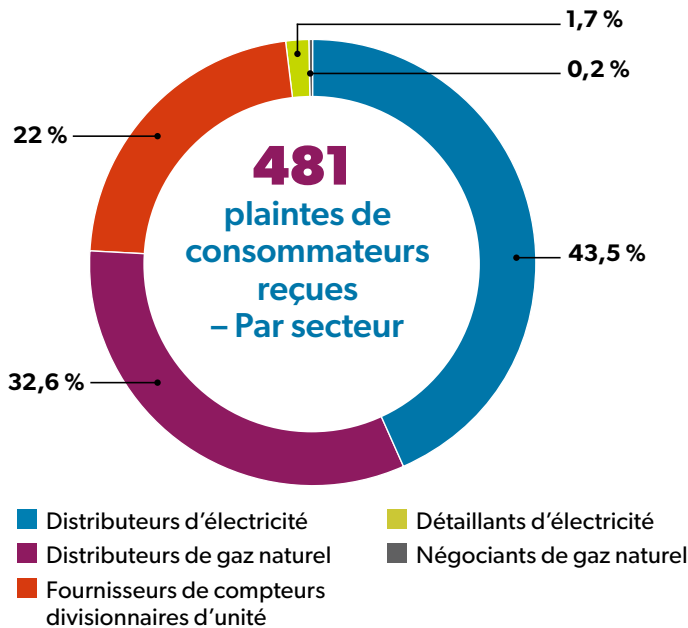
Nous surveillons attentivement les entreprises du secteur de l'énergie et menons des enquêtes lorsque nous pensons qu'elles ont enfreint les règles.

4

Si nous constatons qu'une entreprise du secteur de l'énergie a enfreint les règles, nous pouvons prendre plusieurs mesures telles que demander à l'entreprise de payer une pénalité, assurer la mise en conformité et accorder un crédit aux consommateurs qui ont subi un préjudice.

# RAPPORT SEMESTRIEL EN QUELQUES CHIFFRES

## Statistiques sur les plaintes

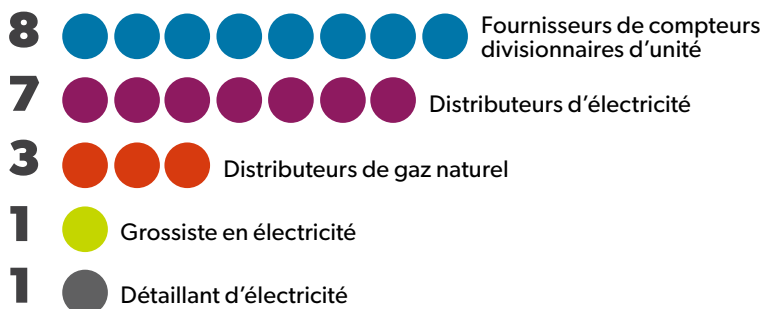


## Statistiques sur la conformité

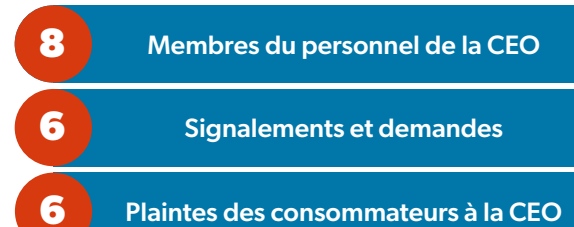
### Exemples choisis d'examens de conformité ouverts :

- Avis de débranchement du service public pour non-paiement et processus connexes
- Exploitation sans la licence requise
- Fiabilité et qualité du service électrique dans une communauté
- Le fournisseur de compteurs divisionnaires n'a pas communiqué les informations requises
- Procédure de raccordement aux services publics
- Questions liées au code régissant les sociétés affiliées

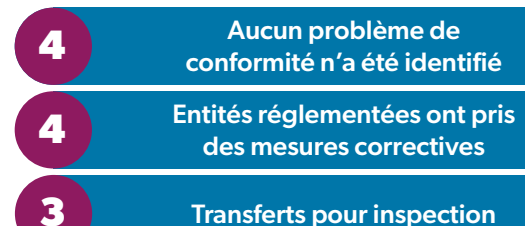
### **20** examens de conformité ouverts – Par secteur



### **20** Source des examens de conformité



### **11** examens de conformité clôturés\*\*



\* Le nombre 290 indiqué sous « Plaintes transmises – Conclusions » peut inclure des plaintes transmises reçues au cours de périodes précédentes.

\*\* Le nombre 11 indiqué sous « Examens de conformité clôturés » n'est pas un sous-ensemble du nombre de dossiers ouverts et peut inclure des dossiers ouverts au cours d'une période précédente. Les examens de conformité encore ouverts à la fin de la période ne sont pas pris en compte.

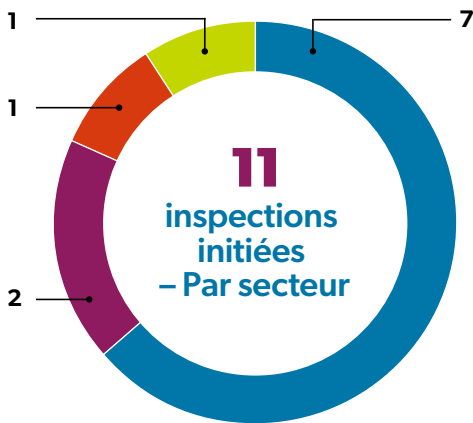


# RAPPORT SEMESTRIEL EN QUELQUES CHIFFRES

## Statistiques sur les inspections

### Exemples choisis d'inspections de conformité effectuées :

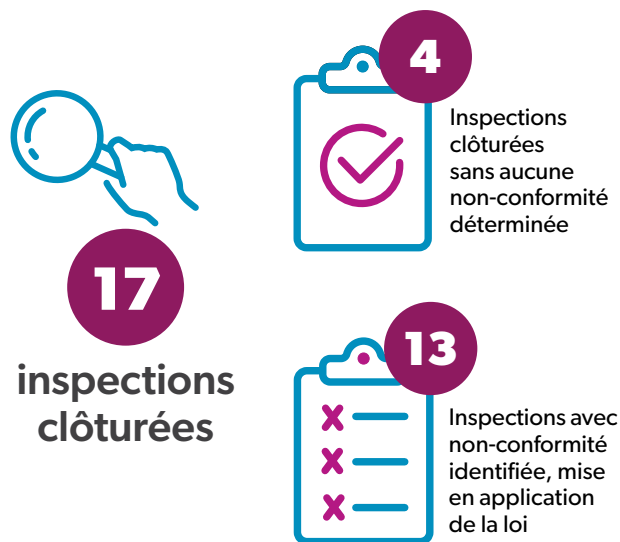
- Opérations sur le marché de gros de l'électricité sans licence
- Opérations sur le marché de détail sans licence
- Erreurs de facturation des frais fixes aux clients
- Erreurs de facturation du POAFE et de la ROE aux clients



- Distributeurs d'électricité
- Distributeur de gaz naturel
- Grossistes en électricité
- Société de stockage d'électricité

**11**  
Source des inspections

- 5** Autodéclarations de l'industrie
- 3** Décisions et ordonnances de la CEO
- 2** Demandes de renseignements des intervenants
- 1** Plainte d'un consommateur



### Cas d'application de la loi clôturés

**10** cas d'application de la loi clôturés  
Promesses de conformité volontaire

**48 750 \$** de pénalités administratives payées aux termes des Promesses de conformité volontaire\*\*\*

**96 406 \$** versés à l'Aide financière d'urgence du Programme d'aide aux impayés d'énergie (Programme AFU-AIE)\*\*\*

\*\*\* Aucun des montants ci-dessus n'était recouvrable auprès des contribuables des services publics.

## Sensibiliser les consommateurs aux escroqueries énergétiques

Le centre de communication avec les consommateurs de la CEO a répertorié 387 tentatives d'escroquerie au cours des six derniers mois. Les escrocs sont toujours là et deviennent de plus en plus inventifs. Le bon côté des choses? Les clients qui appellent la CEO sont mieux informés et nous alertent désormais sur d'éventuelles escroqueries. Apprenez à repérer une escroquerie en cliquant [ici](#).

## Renseignements et conseils destinés à l'industrie

La CEO a fourni à l'industrie des conseils sur les exigences légales et réglementaires, notamment :

- [Termes et conditions pour le partage de données avec l'Initiative du bouton vert](#)
- [Raccordement des clients résidentiels et des lotissements et améliorations de service](#)
- [Options de tarification de la Grille tarifaire réglementée offertes aux clients à facturation nette](#)

**Pour en savoir plus sur le processus de conformité et d'application de la CEO, cliquez [ici](#).**

## APERÇU DES ÉVÉNEMENTS IMPORTANTS

### De plus en plus de services publics font des autodéclarations, protégeant ainsi plus de consommateurs

Six sociétés de distribution locale (SDL) ont autodéclaré à la CEO des problèmes de facturation après avoir pris connaissance de problèmes similaires de la part d'autres SDL.

#### **Renouvelez votre licence**

**La CEO rappelle au secteur que les activités prescrites exigent une licence de la CEO. Nous continuons à identifier des entités qui opèrent sans en avoir une.**

À la réception de ces rapports, la CEO a accepté une Promesse de conformité volontaire (PCV) de la part de chacune des six SDL, selon laquelle elles s'engagent à :

- prendre les mesures nécessaires pour corriger l'erreur du système de facturation;
- être désormais en conformité;
- payer des pénalités administratives, pour un total de 33 250 \$;
- verser les sommes surfacturées par erreur, d'un montant de 96 406 \$, à l'Aide financière d'urgence du Programme d'aide aux impayés d'énergie (Programme AFU-AIE) pour aider les clients dans le besoin sur leurs territoires de service respectifs.

**Vous avez une plainte à formuler au sujet d'une compagnie du secteur de l'énergie? Nous sommes [là](#) pour vous aider.**