



Commission
de l'énergie
de l'Ontario

Rapport sur les activités de conformité



Avril 2022 – Mars 2023



Table des matières



Introduction	2
Sommaire exécutif	3
Approche de la conformité	5
Aperçu des processus de conformité et d'application de la loi de la CEO	7
Aperçu de l'année	8
Statistiques sur les plaintes et les examens de conformité	9
Statistiques sur les inspections	11
Synthèse des examens de conformité et des inspections	12
Cas résultant de plaintes de consommateurs	13
Cas résultant des demandes des entités réglementées ou des décisions et ordonnances de la CEO	15
Cas résultant de situations de non-conformité auto-déclarées par des entités réglementées	16
Cas de conformité identifiés par le personnel de la CEO	18
Renseignements et conseils destinés à l'industrie	20
Renseignements aux consommateurs et questions sur le service à la clientèle	23
Sensibilisation aux activités de conformité et d'application de la loi de la CEO	24
Annexe - Statistiques d'une année sur l'autre	30

INTRODUCTION

Le rapport de conformité de la Commission de l'énergie de l'Ontario (CEO) montre la manière dont la CEO, en tant qu'organisme de réglementation indépendant des secteurs de l'électricité et du gaz naturel de l'Ontario, s'est acquittée de son mandat consistant à protéger les intérêts des consommateurs et à offrir une valeur publique au cours de l'exercice allant du 1er avril 2022 au 30 mars 2023.

Le rapport donne un aperçu des activités entreprises par la CEO pour s'assurer que les entités réglementées se conforment aux exigences légales et réglementaires et comprend des données statistiques connexes. Le rapport met également en évidence certains cas qui illustrent le mieux la façon dont la CEO a traité les questions de conformité au cours de cette période.

Ce rapport est un outil important utilisé par la CEO pour informer les intervenants et le public de nos activités de protection des consommateurs et de favoriser une culture de conformité parmi les entités réglementées. Il fait également preuve de transparence et soutient la vision de la CEO, qui souhaite être reconnue comme un organisme de réglementation digne de confiance par le public qu'elle sert, les représentants auxquels elle doit rendre des comptes et la communauté réglementée.

SOMMAIRE EXÉCUTIF

Le rapport de conformité de la Commission de l'énergie de l'Ontario (CEO) présente nos activités de conformité et d'application de la loi les plus récentes et, ce faisant, démontre la culture de conformité que nous instaurons avec ceux que nous réglementons dans le secteur de l'énergie. À cette fin, nos progrès au cours de l'année écoulée ont été particulièrement évidents grâce à l'autodéclaration et à la correction rapide des problèmes de conformité par diverses entités. Ce type de réponse est essentiel si nous voulons protéger les intérêts des consommateurs de manière collective et collaborative.

Conformément au rapport de la vérificatrice générale de l'Ontario intitulé « *Vérification de l'optimisation des ressources - Commission de l'énergie de l'Ontario : Surveillance de l'électricité et protection des consommateurs* » (novembre 2022), notre plan stratégique quinquennal et notre plan d'activités 2022-2026, nous nous sommes engagés à améliorer la transparence et le suivi du rendement de nos activités de conformité et d'application de la loi. Alors que nous élaborons ces indicateurs de rendement afin de mesurer l'efficacité des activités de conformité, nous reconnaissons que l'évaluation et la compréhension des plaintes et des problèmes que nous recevons nous fournissent des données plus claires et de meilleure qualité.

De notre processus de conformité au bilan de l'année, en passant par les statistiques sur les plaintes, les examens de conformité et les inspections, nous mettons en lumière un certain nombre d'activités clés tout au long de ce rapport, notamment :

- **1 200** plaintes reçues des consommateurs
- **525** plaintes de consommateurs ont été transmises en vue d'un examen supplémentaire et d'une analyse détaillée lorsque l'examen initial a identifié des problèmes potentiels de non-conformité
- **53** examens de conformité ont été lancés, dont un grand nombre à la suite d'une plainte d'un consommateur
- **32** inspections ont été menées à bien, ce qui a donné lieu à :
 - **483 250 \$** de pénalités administratives payées aux termes des promesses de conformité volontaire
 - **10 296 862 \$** restitués directement aux consommateurs concernés
 - **43 578 \$** en fonds supplémentaires versés par le service public dans le cadre de son Programme d'aide aux impayés d'énergie (AIE), qui fournit un financement d'urgence aux consommateurs à faibles revenus.

Aucun des montants ci-dessus n'a été récupéré auprès des contribuables du service public.

Le présent rapport fait également état des nombreuses tactiques utilisées pour sensibiliser le public aux activités de conformité et d'application de la loi de la CEO, notamment la publication de **sept** bulletins et lettres du secteur, **six** communiqués et **trois** alertes aux consommateurs tout au long de l'année fiscale.

En tant qu'organisme de réglementation indépendant des secteurs de l'électricité et du gaz naturel en Ontario, l'une de nos tâches consiste à établir et à faire respecter les règles que les entreprises réglementées d'électricité et de gaz naturel doivent suivre pour protéger les consommateurs et veiller à ce que le secteur de l'énergie fonctionne d'une manière équitable, transparente et responsable. Notre objectif est de promouvoir un secteur de l'énergie durable et efficace, pour aujourd'hui et demain, et notre travail de conformité et d'application de la loi fait partie intégrante de cet effort.

APPROCHE DE LA CONFORMITÉ

En tant qu'organisme de réglementation indépendant du secteur de l'énergie, la CEO surveille la conduite et les activités d'un certain nombre de participants du secteur de l'énergie, notamment ceux qui produisent, transportent, distribuent et vendent de l'énergie au détail dans la province, et protège les intérêts de millions de consommateurs d'électricité et de gaz naturel. Grâce à un arbitrage indépendant et à une réglementation prudente, la CEO prend des décisions et établit des règles qui garantissent que les consommateurs reçoivent le bon niveau de service au bon tarif et que le secteur de l'énergie reste fiable et durable. En outre, la plupart des participants du secteur de l'énergie doivent obtenir un permis de la CEO pour exercer leurs activités commerciales réglementées.

Il incombe également à la CEO de veiller à ce que les entités réglementées respectent les exigences légales et réglementaires énoncées dans la législation applicable et dans les permis, codes, règles et ordonnances de la CEO (appelées collectivement « dispositions exécutoires »). Nous nous acquittons de ce rôle de plusieurs façons, notamment par les moyens suivants :

Fournir des renseignements au public et traiter les plaintes : nous fournissons aux consommateurs les renseignements dont ils ont besoin pour mieux comprendre les règles qui les protègent, leurs choix énergétiques et les changements qui peuvent les affecter. Nous traitons également les plaintes des consommateurs contre les entités réglementées afin de veiller à ce que des solutions appropriées soient trouvées. La CEO peut initier un examen de conformité si l'examen initial d'une plainte identifie des problèmes potentiels nécessitant une analyse plus approfondie.

Fournir des conseils en matière de réglementation : nous encourageons l'amélioration de la conformité dans le secteur en fournissant des conseils aux entités réglementées sur le respect des exigences légales et réglementaires. Nous examinons les demandes de renseignements (demandes de renseignements des relations avec l'industrie) des participants du secteur de l'énergie et y répondons afin de les aider à comprendre ce qui est requis et attendu d'eux. Nous fournissons également des conseils aux entités réglementées par le biais de bulletins et de lettres portant sur des questions d'intérêt général ou ayant des implications plus larges, ou lorsqu'il existe de nouvelles exigences légales ou réglementaires. La CEO peut également entreprendre un examen de la conformité ou un examen de la politique, selon le cas, sur la base de problèmes identifiés de diverses manières, y compris par le biais des demandes de renseignements des relations avec l'industrie.

Réaliser des examens de conformité : nous effectuons des examens de conformité, tant de manière proactive qu'à la suite de plaintes de consommateurs ou de demandes de renseignements des relations avec l'industrie, afin d'évaluer la

conformité des entreprises réglementées aux exigences légales et réglementaires. Le processus comprend un examen et une évaluation des problèmes sur la base des renseignements dont dispose le personnel de la CEO et/ou fournis par les parties concernées. Les examens de conformité peuvent se conclure de l'une des manières suivantes :

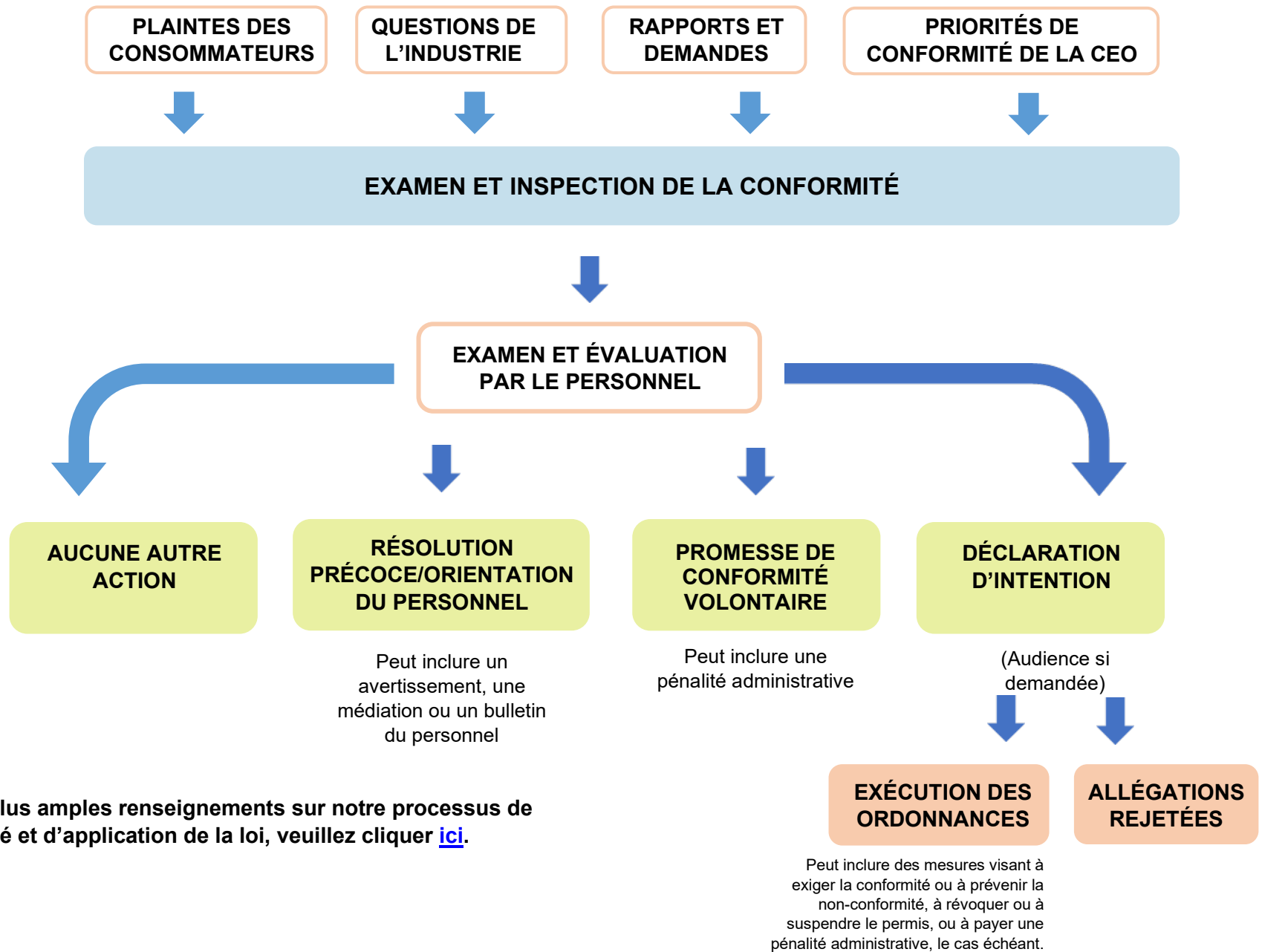
- **Aucune autre mesure** : aucune mesure supplémentaire ne sera prise si l'examen ne révèle aucun problème de conformité.
- **Résolution informelle** : les problèmes sont résolus en aidant les entités réglementées à comprendre leurs obligations légales et réglementaires et à s'y conformer. Il peut s'agir d'une médiation informelle ou de l'acceptation par l'entité réglementée de prendre des mesures correctives volontaires. Dans certains cas, le personnel de la CEO peut émettre un avertissement ou un bulletin d'interprétation.
- **Examen de politique** : une recommandation pour un examen de politique afin de clarifier une politique existante ou d'élaborer une nouvelle politique relative aux exigences légales ou réglementaires applicables.
- **Inspection** : une recommandation pour qu'une inspection soit effectuée.

Effectuer des inspections : les inspections sont un processus formel d'évaluation de la conformité des entreprises réglementées aux exigences légales et réglementaires. La CEO effectue des inspections à la suite de plaintes, d'examens de conformité, de problèmes identifiés dans les rapports des entreprises réglementées et de décisions de la CEO sur les demandes présentées par les services publics. Les inspecteurs de la CEO peuvent demander aux entités réglementées de fournir des documents, des registres ou des renseignements. À l'instar des examens de conformité, une inspection peut n'entraîner aucune mesure supplémentaire lorsqu'il n'y a pas de problème de conformité ou une forme de résolution informelle lorsque l'entreprise accepte de modifier ses pratiques. D'autres résultats sont également possibles :

- **Promesse de conformité volontaire** : une entité réglementée peut donner à la CEO une promesse de conformité volontaire écrite qui, une fois acceptée par la CEO, a la même valeur et le même effet qu'une ordonnance de la CEO. La promesse peut inclure un engagement de l'entité réglementée à payer une pénalité administrative.
- **Recommandation de mise en application** : les mesures d'application de la loi peuvent déboucher sur une ordonnance de la CEO imposant une pénalité administrative, exigeant que des mesures correctives soient prises et/ou suspendant ou révoquant un permis.

Non-conformité auto-déclarée : la CEO encourage les entités réglementées à examiner systématiquement leurs pratiques commerciales en vue d'assurer leur conformité aux exigences légales et réglementaires, et à signaler à la CEO tout cas possible de non-conformité à ces exigences. Les cas de non-conformité auto-déclarés auront plus de chances d'être résolus rapidement et une auto-déclaration sera considérée comme un facteur atténuant par la CEO lorsqu'elle évaluera la pertinence d'une pénalité administrative.

APERÇU DES PROCESSUS DE CONFORMITÉ ET D'APPLICATION DE LA CEO



Pour de plus amples renseignements sur notre processus de conformité et d'application de la loi, veuillez cliquer [ici](#).

APERÇU DE L'ANNÉE (voir l'annexe pour les statistiques de l'année précédente)

1 200 plaintes de consommateurs ont été reçues.

525 plaintes de consommateurs ont été transmises en vue d'un examen supplémentaire et d'une analyse détaillée lorsque l'examen initial a identifié des problèmes potentiels de non-conformité.

53 examens de conformité ont été lancés, dont un grand nombre à la suite d'une plainte d'un consommateur.

65 examens de conformité ont été réalisés.

37 inspections et **26** cas d'application de la loi ont été lancés, la plupart à la suite d'une auto-déclaration initiale par l'entité réglementée.

32 inspections ont été réalisées et **26** mesures d'application de la loi ont été prises à la suite des inspections :

- 10 296 862 \$ restitués directement aux consommateurs concernés
- 483 250 \$ de pénalités administratives payées aux termes des promesses de conformité volontaire
- 43 578 \$ en fonds supplémentaires versés par le service public dans le cadre de son Programme d'aide aux impayés d'énergie, qui fournit un financement d'urgence aux consommateurs à faible revenu.

Aucun des montants ci-dessus n'a été récupéré auprès des contribuables du service public.

350 demandes de renseignements ont été reçues de la part des participants de l'industrie (c'est-à-dire du service de renseignements des relations avec l'industrie).

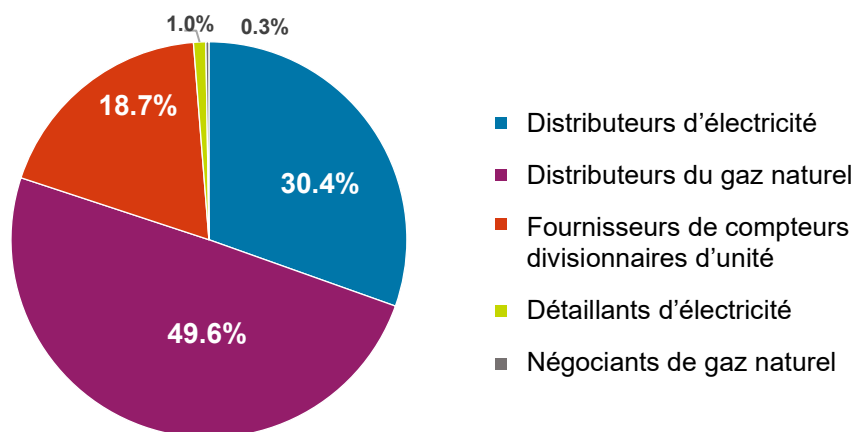
7 documents d'orientation liés à la conformité ont été publiés à l'intention des entités réglementées, notamment des bulletins d'interprétation.

5 606 demandes de renseignements et demandes liées au service clientèle ont été reçues des consommateurs.

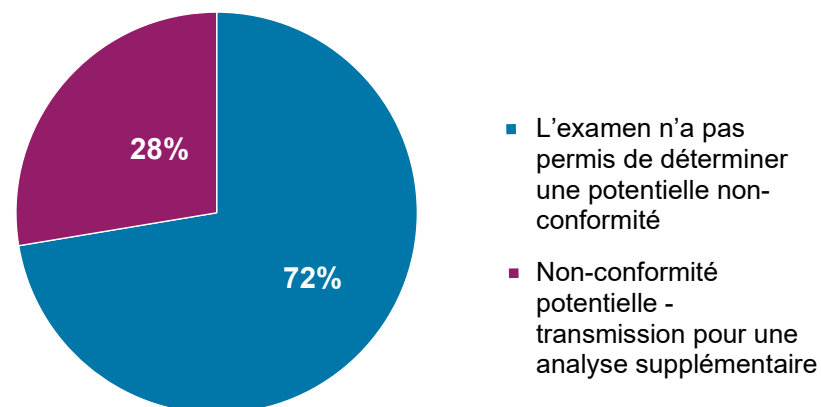
6 communiqués de presse et **3** alertes aux consommateurs ont été publiés.

STATISTIQUES SUR LES PLAINTES ET LES EXAMENS DE CONFORMITÉ

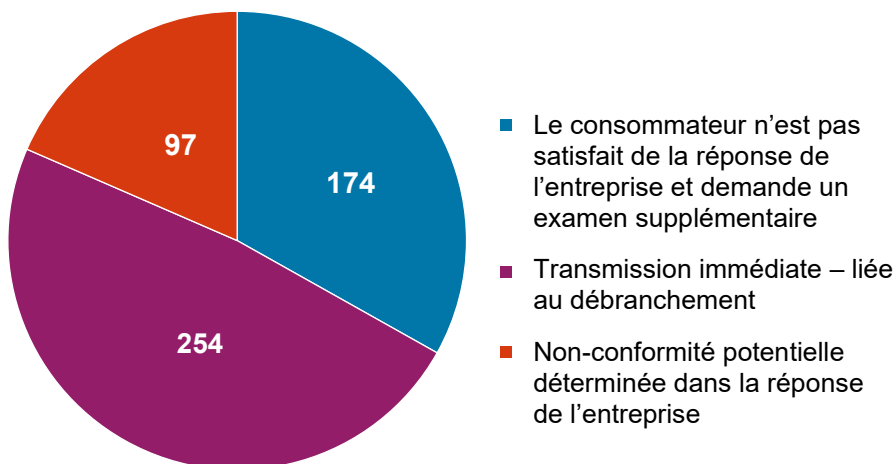
Plaintes de consommateurs reçues (1 200) - Par secteur réglementé



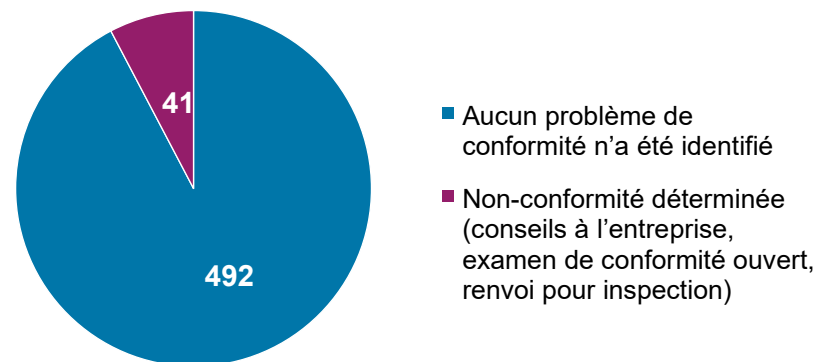
Examen des réponses des entités réglementées aux plaintes des consommateurs



Plaintes transmises (525)

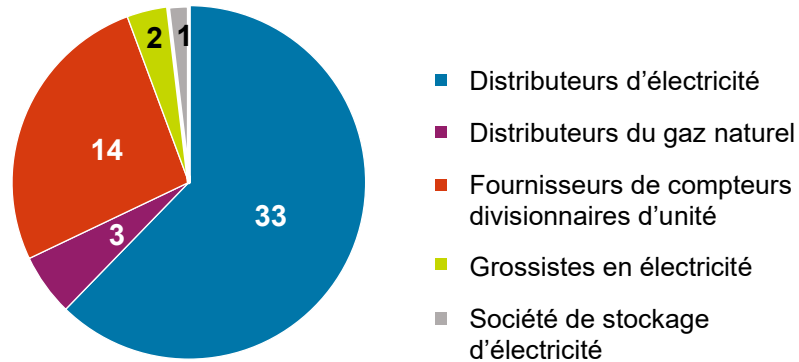


Plaintes transmises- Conclusions (533*)



* Le chiffre 533 indiqué sous « Plaintes transmises - Conclusions » n'est pas un sous-ensemble du nombre de plaintes transmises et peut inclure des dossiers transmis au cours d'une période précédente

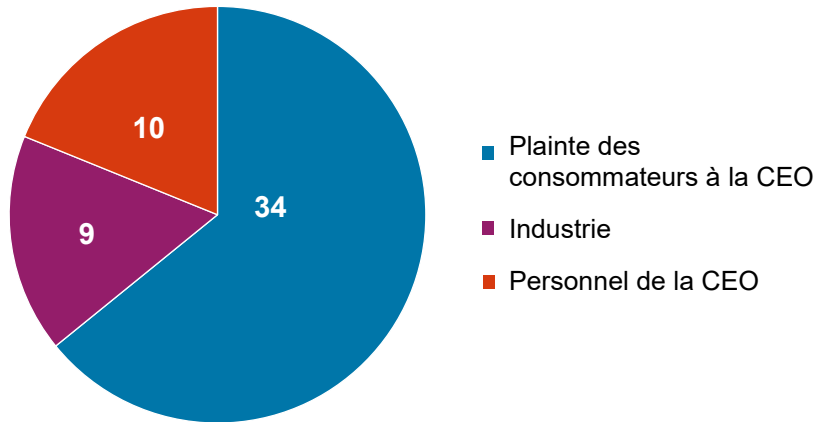
Examens de conformité ouverts (53) - Par secteur régleme



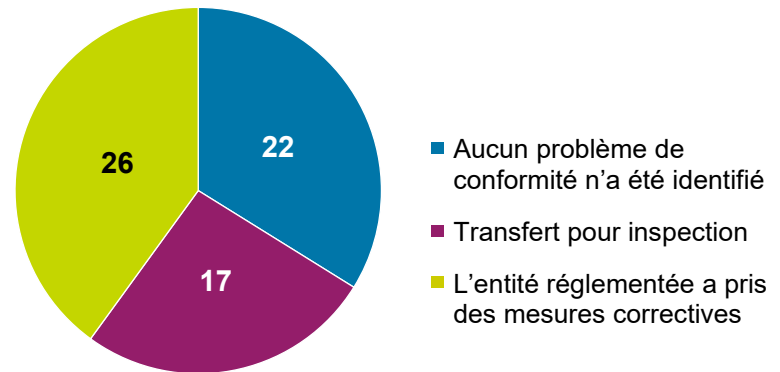
Exemples choisis d'examens de conformité ouverts :

- Avis de débranchement du service public pour non-paiement et processus connexes
- Exploitation sans le permis requis
- Le client ne peut pas accéder aux données de son compteur non vérifiées
- Fiabilité et qualité du service électrique d'une communauté
- Les clients du fournisseur de compteurs divisionnaires d'unité ne peuvent pas accéder au Programme ontarien d'aide relative aux frais d'électricité (POAFE)

Source des examens de conformité



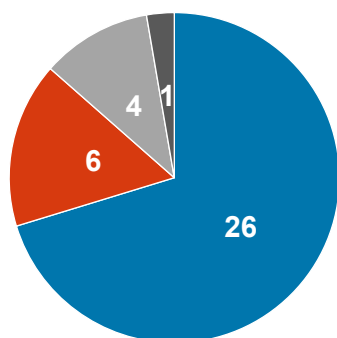
Examens de conformité clôturés (65*)



* Le chiffre 31 indiqué sous « Examens de conformité clôturés » n'est pas un sous-ensemble du nombre de dossiers ouverts et peut inclure des dossiers ouverts dans une période antérieure. Les contrôles de conformité qui sont

STATISTIQUES SUR LES INSPECTIONS

Inspections initiées (37) - Par secteur réglementé

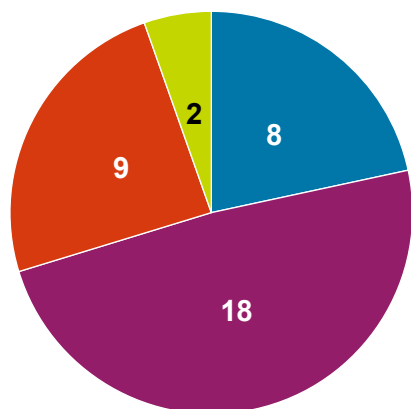


- Distributeurs d'électricité
- Fournisseurs de compteurs divisionnaires d'unité
- Grossistes en électricité
- Détaillants d'énergie

Exemples choisis d'inspections de conformité effectuées :

- Opérations sur le marché de gros de l'électricité sans permis
- Opérations sur le marché de détail sans permis
- Erreurs de facturation des frais fixes aux clients
- Erreurs de facturation du POAFE et de la Remise de l'Ontario pour l'électricité (ROE) aux clients

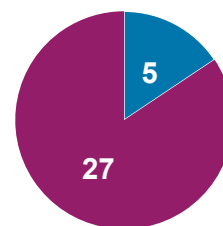
Source des inspections



- Plaintes d'un consommateur
- Rapports de l'industrie
- Priorités de conformité de la CEO
- Décision et ordonnance de la CEO

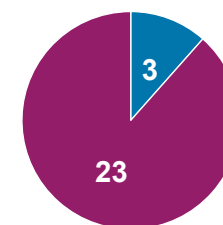
Dossiers d'inspection clôturés (32) et mesures d'application de la loi clôturées (26)

Inspections



- Aucune non-conformité
- Non-conformité identifiée, passer à l'application de la loi

Application de la loi



- Résolution du personnel de la CEO
- Promesse de conformité volontaire

- 10 296 862 \$ retournés directement aux consommateurs
- 483 250 \$ de pénalités administratives payées aux termes des promesses de conformité volontaire
- 43 578 \$ en fonds supplémentaires pour le Programme aux impayés d'énergie

SYNTHÈSE DES EXAMENS DE CONFORMITÉ ET DES INSPECTIONS

Au cours de l'exercice 2022-2023, le personnel de la CEO a lancé **53** examens de conformité, **37** inspections et **26** mesures d'application de la loi (collectivement appelés « cas de conformité ») et a clôturé **65**, **32**, et **26** respectivement. Les résumés de certains cas de conformité qui se sont terminés entre le 1er octobre 2022 et le 30 septembre 2022 sont fournis ci-dessous afin de démontrer la variété et l'étendue des questions que la CEO examine et sur lesquelles elle enquête et d'illustrer les façons dont elle le fait. Les noms des entités réglementées ne sont pas divulgués lorsque les cas de conformité ont été résolus de manière informelle.

Les cas de conformité sont organisés comme suit :

- Cas de conformité résultant de plaintes de consommateurs
- Cas de conformité résultant des demandes des entités réglementées ou des décisions et ordonnances de la CEO
- Cas de conformité résultant de situations de non-conformité auto-déclarées par des entités réglementées
- Cas de conformité résultant de problèmes identifiés par le personnel de la CEO

Ce rapport comprend également des résumés de certains cas signalés dans notre [rapport semestriel 2022](#) afin de fournir des mises à jour ou de renforcer la sensibilisation à d'importants problèmes de conformité.

CAS RÉSULTANT DE PLAINTES DE CONSOMMATEURS

Pratiques de débranchement

À la suite de plaintes de consommateurs, le personnel de la CEO a réalisé **30** examens de conformité concernant les pratiques de débranchement des clients des distributeurs d'électricité et de gaz naturel, ainsi que des fournisseurs de compteurs divisionnaires d'unité. Les plaintes portaient généralement sur les formulaires de notification de débranchement utilisés par les entités réglementées en cas de non-paiement par les clients.

La perte du service d'électricité ou de gaz naturel est l'une des conséquences les plus graves et les plus perturbatrices auxquelles un consommateur peut être confronté. Les services publics doivent suivre une procédure étape par étape imposée par la CEO avant de débrancher un client résidentiel ou une petite entreprise en cas de non-paiement, y compris les périodes de préavis minimales. La CEO continue d'accorder une grande importance à ce que, lorsqu'un consommateur risque d'être débranché ou a été débranché pour non-paiement, le fournisseur de services publics ou de compteurs divisionnaires d'unité ait respecté les règles de débranchement établies par la CEO.

Les résultats de l'examen par la CEO des problèmes liés au débranchement au cours de l'année écoulée montrent une amélioration de la compréhension et de l'application par les services publics des règles améliorées de la CEO en matière de service à la clientèle concernant le débranchement, ce qui soutient notre objectif d'instaurer une solide culture de la conformité.

Sur les 30 cas :

- **14** cas n'ont donné lieu à aucune mesure supplémentaire, car aucun problème de conformité n'a été identifié.
- **12** ont été résolus de manière informelle, la CEO fournissant des éclaircissements et des conseils aux entités réglementées et ces dernières prenant les mesures volontaires appropriées.
- **4** ont donné lieu à des inspections formelles.

Résultat : les cas réglés de manière informelle ont donné lieu à un total de 4 615 \$ de frais de débranchement remboursés, annulés et/ou non facturés aux clients.

Pratiques de débranchement – Distributeur d'électricité

À la suite de plaintes de consommateurs, le personnel de la CEO a entrepris une inspection d'EPCOR Electricity Distribution Ontario Inc. (« EPCOR »), un distributeur d'électricité. Les plaintes portaient sur le fait qu'EPCOR n'avait pas respecté les délais prévus dans le Code des réseaux de distribution (CRD) de la CEO pour débrancher les clients en cas de non-paiement. L'inspection a permis à la CEO de constater que 2 200 avis de débranchement envoyés entre le 1er août 2020 et le 1er septembre 2021 n'étaient pas conformes à toutes les exigences du CRD. Parmi les clients ayant reçu des avis de débranchement non conformes, 103 ont été débranchés.

Le CRD exige qu'un distributeur d'électricité donne un préavis d'au moins 14 jours à un client avant de le débrancher, et qu'il indique dans l'avis de débranchement les dates les plus proches et les plus éloignées auxquelles le débranchement peut avoir lieu. Les avis de débranchement émis par EPCOR ne fournissaient pas un préavis adéquat comme l'exigent ces règles. EPCOR a confirmé que le problème de l'erreur involontaire de calcul des jours qui a conduit aux avis de débranchement non conformes avait été rectifié et que les frais débranchement avaient été remboursés aux clients qui les avaient payés. De plus, EPCOR a assuré la CEO qu'elle avait pris toutes les mesures raisonnables pour s'assurer que le personnel impliqué dans le processus de débranchement est maintenant correctement informé des exigences réglementaires de la CEO et qu'il recevra une formation continue pour assurer le respect de ces exigences.

Résultat : le cas a été résolu après l'acceptation d'une promesse de conformité volontaire de la part d'EPCOR, qui a accepté d'accorder un crédit de 50 dollars à chacun des 103 clients qui avaient été indûment débranchés. EPCOR a également accepté de payer une sanction administrative pécuniaire de 18 000 \$ et d'effectuer un paiement de 3 000 \$ à l'organisme social qui gère le Programme aux impayés d'énergie dans la zone de service d'EPCOR.

CAS DE CONFORMITÉ RÉSULTANT DE DEMANDES DES ENTITÉS RÉGLEMENTÉES OU DES DÉCISIONS ET ORDONNANCES DE LA CEO

Exploitation sans permis



Dans le cadre du processus de demande de permis, la CEO a constaté que cinq entités avaient entrepris des activités sans permis de la CEO, contrairement aux exigences de la *Loi de 1998 sur la Commission de l'énergie de l'Ontario (LCEO)*. La LCEO exige que la plupart des entités du secteur de l'électricité soient titulaires d'un permis délivré par la CEO. Un permis est un outil important de protection de la clientèle, et ils obligent également les acteurs du secteur à respecter les règles du marché.

Algoma Steel Inc. (production), Compass Minerals Canada Corp. (marché de gros), Dyno Nobel Nitrogen Inc. (marché de gros), Weyerhaeuser Company Limited (marché de gros) et Trilliant Networks (Canada) Inc. (fournisseur de compteurs divisionnaires d'unité) ont été reconnus comme ayant opéré sans le permis nécessaire de la CEO. Dans chaque cas, la question a été résolue après l'acceptation par la CEO d'une PCV de la part de l'entité non conforme, en vertu de laquelle chaque entité s'est engagée à prendre les mesures appropriées pour se conformer à l'obligation d'obtenir un permis.

Résultat : la CEO a accepté une promesse de conformité volontaire de la part de chaque entité, et un total de 81 500 \$ a été payé en pénalités administratives.

CAS DE CONFORMITÉ RÉSULTANT DE SITUATIONS DE NON-CONFORMITÉ AUTO-DÉCLARÉES PAR DES ENTITÉS RÉGLEMENTÉES

Comptabilité réglementaire - Auto-déclaration dans la demande de tarifs



Waterloo North Hydro Inc. a déclaré, dans le cadre de sa procédure tarifaire, qu'elle devait procéder à certains ajustements liés à la comptabilisation des coûts des produits de base de l'électricité pour la période allant de 2015 à 2020.

Le personnel de la CEO a procédé à une inspection d'Enova Power (le distributeur d'électricité titulaire d'un permis de la CEO qui poursuit les activités de Kitchener-Wilmot Inc. et de Waterloo North Hydro Inc. depuis leur fusion à l'automne 2022), concernant ses comptes d'écart de produits de base et la conformité à la législation relative au règlement des coûts des produits de base de l'électricité. Notre inspection a révélé que Waterloo North ne respectait pas les dispositions applicables en vertu de la *Loi de 1998 sur l'électricité* et des règlements connexes en ce qui concerne le règlement des coûts des produits de base. L'inspection a mis en évidence des problèmes liés à l'exactitude et à l'exhaustivité des processus de comptabilité réglementaire et de règlement des coûts de l'électricité de Waterloo North. Plus précisément, l'inspection a révélé qu'entre 2015 et 2020, Waterloo North n'a pas suivi et réglé avec exactitude les coûts de l'électricité consommée par ses clients ainsi que les coûts de rajustement global auprès de la Société indépendante d'exploitation du réseau d'électricité (SIERE). En conséquence, Waterloo North a surfacturé ses clients d'environ 1,6 million de dollars et n'a pas reversé suffisamment d'argent à la SIERE, soit environ 3,3 millions de dollars.

Résultat : la CEO a accepté une promesse de conformité volontaire en vertu de laquelle Enova Power a accepté de verser un paiement de règlement de 3 486 655 \$ à la SIERE et de payer une pénalité administrative de 3 000 \$. La CEO a exigé qu'Enova restitue 1 604 378 \$ aux clients concernés dans le cadre de la procédure visant à fixer les tarifs d'Enova pour 2023.

Surfacturation des clients



Dans le rapport semestriel, nous avons identifié la question du non-respect par deux distributeurs d'électricité (Halton Hills Hydro Inc. et Chapleau Public Utilities Corporation) de l'obligation de facturer les clients conformément à leur tarifs et frais approuvés par la CEO en vertu de l'article 78 de la LCEO. À la fin de l'exercice 2022-2023, nous avons accepté 12 autres PCV en plus des deux PCV signalées à la mi-année : ERTH Power Corporation, Oshawa PUC Networks Inc, Orangeville Hydro Limited, Oakville Hydro Electricity Distribution Inc, Elexicon Energy Inc, Tillsonburg Hydro Inc, Wasaga Distribution Inc, Essex Powerlines Corporation, Alectra Utilities Corporation, North Bay Hydro Distribution Limited, Newmarket-Tay Power Distribution Ltd et Kingston Hydro Corporation.

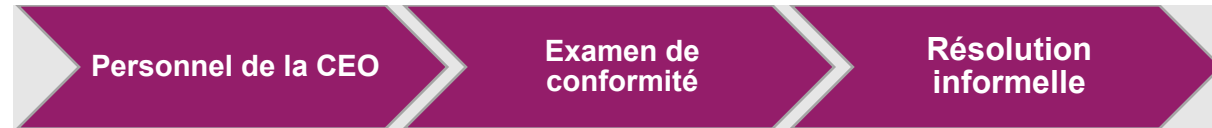
Les distributeurs d'électricité sont tenus de facturer leurs clients sur la base de leurs tarifs et frais approuvés par la CEO. Tous les distributeurs d'électricité autorisés doivent faire preuve de rigueur dans l'application des montants de facturation approuvés par la CEO pour leurs clients. L'exactitude de la facturation est essentielle à la confiance des clients. Ces distributeurs avaient incorrectement calculé au prorata leurs frais mensuels fixes approuvés par la CEO en frais quotidiens, ce qui a entraîné une surfacturation des clients. Leurs systèmes de facturation convertissaient ces frais mensuels en frais quotidiens à appliquer sur les factures des clients. Lors de la conversion des frais mensuels en frais quotidiens, ces derniers étaient calculés sur la base de 30 jours par mois (ou 360 jours par an), mais les clients étaient facturés pour 365 jours par an. Dès la découverte du problème, les distributeurs ont mis en place des mesures pour éviter toute nouvelle surfacturation.

Dans le cadre de chacune des PCV, le distributeur a payé une pénalité administrative et s'est engagé soit à rembourser les clients actuels par le biais d'un crédit unique sur la facture, soit à verser une contribution au Programme d'aide aux impayés d'énergie (AIE) lorsqu'il n'était pas possible d'accorder des crédits sur la facture. Les contributions au programme AIE aident les clients qui sont dans le besoin sur leur territoire de service.

Résultat : la CEO a accepté 14 PCV en vertu desquelles les distributeurs ont payé un total de 120 000 \$ en pénalités administratives et ont remboursé collectivement environ 9,6 millions de dollars à plus de 610 000 clients.

CAS DE CONFORMITÉ IDENTIFIÉS PAR LE PERSONNEL DE LA CEO

Défaut de déclaration des renseignements relatifs à la présentation de rapports et à la tenue de dossiers 2021



À la suite de l'examen par le personnel de la CEO des données déclarées par les entités réglementées en vertu des Exigences en matière de présentation de rapports et de tenue de dossiers sur l'électricité, nous avons constaté que quatre fournisseurs de compteurs divisionnaires d'électricité titulaires d'un permis n'ont pas communiqué les renseignements pertinents à la CEO, comme requis par les exigences en matière de présentation de rapports et de tenue de dossiers.

Les fournisseurs de compteurs divisionnaires d'unité sont tenus de se conformer aux exigences en matière de présentation de rapports et de tenue de dossiers en tant que condition de leur permis d'exercer des activités liées aux compteurs divisionnaires d'unité. Les exigences en matière de présentation de rapports et de tenue de dossiers fixent les obligations minimales en matière de rapports et de tenue de dossiers auxquelles les titulaires de permis d'électricité doivent se conformer, et les résultats déclarés constituent une source importante de données financières et non financières dont la CEO a besoin pour s'acquitter de son mandat.

Un contrôle de conformité a été effectué pour chacun des quatre titulaires de permis. Dans trois cas, les problèmes ont été résolus de manière informelle, les trois titulaires de permis ayant fourni toutes les données pertinentes. Un cas est encore en cours d'examen.

Résultat : trois cas ont été résolus de manière informelle et un cas est toujours en cours d'examen.

Décaissement inapproprié de fonds excédentaires du programme AIE

À la suite d'une demande de renseignements des relations avec l'industrie, le personnel de la CEO a entrepris un examen de la conformité d'un distributeur d'électricité qui a déboursé des fonds excédentaires dans le cadre du Programme d'aide aux impayés d'énergie (AIE) à des organismes sociaux qui gèrent le programme AIE dans la zone de service d'autres distributeurs d'électricité.

Le programme AIE est financé par les contribuables à travers les tarifs de chaque distributeur d'électricité autorisé. Les distributeurs et les organismes sociaux peuvent également collecter des fonds à partir de dons privés pour compléter le financement du programme AIE. Le manuel du POAFE et du programme AIE de la CEO (manuel) exige que les fonds fournis par un distributeur particulier pour le programme AIE ne soient utilisés que pour les clients de ce distributeur ou pour les clients des fournisseurs de compteurs divisionnaires d'unité opérant dans la zone de service de ce distributeur.

Résultat : le problème a été résolu de manière informelle. Le distributeur s'est vu rappeler ses obligations et les exigences énoncées dans le manuel.

RENSEIGNEMENTS ET CONSEILS DESTINÉS À L'INDUSTRIE

La CEO fournit fréquemment des conseils à l'industrie sur le respect des exigences légales et réglementaires. Ces conseils peuvent prendre différentes formes, depuis les réponses du personnel aux demandes individuelles des participants de l'industrie (demandes de renseignements des relations avec l'industrie) jusqu'à une orientation plus large du personnel par le biais de lettres et de bulletins d'interprétation du personnel à l'intention de l'industrie. Le personnel de la CEO a fourni des conseils aux entités réglementées sur les exigences légales et réglementaires en publiant **quatre** bulletins et **trois** lettres.

Principaux domaines des demandes de renseignements sur les relations avec l'industrie (350 demandes reçues)

- Questions relatives aux permis - exigences et processus relatifs à l'obtention, au renouvellement ou à la modification d'un permis
- Remise de l'Ontario pour l'électricité - admissibilité, rétroactivité et autres questions
- Facturation nette - admissibilité, facturation en fonction de l'heure d'utilisation pour les clients bénéficiant d'un comptage net, calcul de la facture et autres questions
- Questions relatives à l'examen des raccordements des ressources énergétiques distribuées
- Exigences de la CÉO en matière de rapports et de tenue de dossiers - renseignements à déclarer et délais connexes
- Initiative d'économie d'énergie en milieu industriel - regroupement des charges, admissibilité et changement de propriétaire des installations
- Rajustement global
- Critères d'admissibilité au Programme d'aide aux impayés d'énergie (AIE)
- Règles de débranchement en hiver - interdiction de débrancher le service pour non-paiement pendant l'hiver
- Comparaison des prix/questions sur le site Web des détaillants d'énergie

Conseils à l'intention de l'industrie

27 février 2023

[Lettre](#)

Lettre publiée par le personnel de la CEO indiquant que, jusqu'à la fin de 2023, la CEO continuera à faire preuve de souplesse en ce qui concerne les critères d'admissibilité au Programme d'aide aux impayés d'énergie – Aide financière d'urgence (AIE AFU).

9 février 2023

[Lettre](#)

Le personnel de la CEO a publié une lettre fournissant des conseils aux distributeurs d'électricité sur la répartition des coûts des projets afin de soutenir la mise en œuvre opportune des projets à large bande désignés.

17 janvier 2023

[Bulletin](#)

[Lettre de mise à jour](#)

19 avril 2023

Bulletin qui expose le point de vue du personnel selon lequel les distributeurs d'électricité doivent facturer les clients sur le plan de prix réglementé en fonction du choix du client en matière de plans tarifaires - c'est-à-dire la tarification en fonction de l'utilisation ou la tarification par paliers - même si le client dispose d'un compteur net.

22 décembre 2022

[Lettre](#)

Le personnel de la CEO a publié une lettre rappelant aux distributeurs d'électricité autorisés qu'en vertu du Code des réseaux de distribution (CRD), ils ont le pouvoir discrétionnaire, au cas par cas, de prolonger l'horizon de raccordement des clients qui est utilisé dans les expansions du réseau de distribution.

19 décembre 2022

[Bulletin](#)

Bulletin qui fournit des conseils aux distributeurs d'électricité et à la Société indépendante d'exploitation du réseau d'électricité sur l'administration des règles du Règlement sur le rajustement global (Rég. de l'Ont. 429/04) qui permet aux consommateurs de catégorie A de rester dans l'Initiative d'économie d'énergie en milieu industriel lorsque leur demande mensuelle moyenne d'électricité tombe en dessous du seuil d'admissibilité applicable après avoir participé à une initiative de conservation admissible.

29 septembre 2022

[Bulletin](#)

Bulletin qui précise qu'une communauté locale peut choisir une solution alternative à la solution optimale (c'est-à-dire la plus rentable) identifiée pour répondre à un besoin déterminé dans le cadre d'une planification de la distribution ou d'une procédure de planification régionale, sur la base d'une préférence locale. Il fournit également des conseils sur la manière dont la responsabilité des coûts doit être abordée dans de tels cas.

29 septembre 2022

[Bulletin](#)

Bulletin qui clarifie les circonstances dans lesquelles les transporteurs d'électricité réglementés doivent imputer les coûts associés aux améliorations des installations de réseau à un producteur ou à un client de charge qui se connecte au réseau de transport. *Ce bulletin est une mise à jour du bulletin de conformité 200606, publié le 11 septembre 2006.*

RENSEIGNEMENTS AUX CONSOMMATEURS ET QUESTIONS SUR LE SERVICE À LA CLIENTÈLE

En plus de répondre aux plaintes déposées par les consommateurs, le personnel de la CEO répond également aux demandes générales des membres du public qui souhaitent obtenir des renseignements sur le secteur de l'énergie ou qui expriment leur inquiétude quant à une décision de la CEO. Lorsqu'un consommateur soulève un problème de service à la clientèle concernant son entreprise d'énergie réglementé et qu'il n'existe pas de règles prescrites, le personnel de la CEO transmet ces problèmes de service à la clientèle à l'entreprise pour s'assurer qu'elle est au courant du problème et qu'elle répond au consommateur.

Principaux domaines des demandes de renseignements des consommateurs (5 606 demandes reçues)

- Questions relatives à la facturation de l'électricité et du gaz
- Programme AIE et POAFE
- Escroqueries ciblées par une entreprise non réglementée concernant des programmes d'aide aux personnes à faibles revenus
- Questions concernant le débranchement du service et l'interdiction hivernale de débranchement pour non-paiement
- Préoccupations liées à l'augmentation des prix du gaz naturel
- Entités ou activités non réglementées (par exemple, entreprises de propane, frais d'eau municipaux, appareils de chauffage, chauffe-eau)

Principales questions sur le service à la clientèle dirigées vers les entreprises du secteur de l'énergie - (59)

- Préoccupations relatives à l'estimation de la facturation
- Préoccupations concernant le processus d'échange de compteurs de gaz - moment de l'échange, problèmes avec l'entrepreneur, nécessité d'une visite pour rallumer le service
- Fréquence des arrêts planifiés et non planifiés
- Questions non résolues concernant le service à la clientèle, temps d'attente téléphonique, impossibilité de communiquer avec le service public

SENSIBILISATION AUX ACTIVITÉS DE CONFORMITÉ ET D'APPLICATION DE LA LOI DE LA CEO

La CEO a publié six communiqués de presse afin de promouvoir une large sensibilisation à ses activités de conformité. Un article sur le rapport de conformité semestriel a été publié le 30 novembre 2022 sur le site Web de la CEO.

Communiqués de presse et couverture médiatique connexe découlant des activités de conformité de la CEO

- [La Commission de l'énergie de l'Ontario accepte une promesse de conformité volontaire de Kingston Hydro Corporation](#) 15-02-2023
 - Kingston Hydro doit contribuer au fonds pour les personnes à faible revenu après avoir surfacturé ses clients - [YKG News](#) 16-02-2023
- [La Commission de l'énergie de l'Ontario accepte une promesse de conformité volontaire de Newmarket-Tay Power Distribution Ltd.](#) 13-02-2023
- [La Commission de l'énergie de l'Ontario accepte une promesse de conformité volontaire d'Enova Power Corporation](#) 06-02-2023
- [La Commission de l'énergie de l'Ontario accepte une promesse de conformité volontaire de North Bay Hydro Distribution Limited](#) 01-02-2023
 - North Bay Hydro surfacture son propriétaire, la ville de North Bay - [Bay Today](#) 02-02-2023
- [La Commission de l'énergie de l'Ontario accepte une promesse de conformité volontaire de XOOM Energy ONT, ULC](#) 01-02-2023
 - La Commission de l'énergie de l'Ontario accepte une promesse de conformité volontaire de XOOM Energy ONT, ULC - [Cision](#): 26 reprises, 764 consultations des communiqués et visites, 128 activités d'engagement

- [La Commission de l'énergie de l'Ontario accepte une promesse de conformité volontaire d'Alectra Utilities Corporation](#) 30-01-2023
 - Alectra accordera un crédit aux clients de la région de Guelph à la suite d'une erreur de facturation - [Global](#) 31-01-2023
 - Alectra Utilities accordera un crédit unique sur les factures pour les surfacturations - [Guelph Today](#) 31-01-2023
 - Nombre de pages consultées sur le site Web de la CEO : 19

- [La Commission de l'énergie de l'Ontario accepte une promesse de conformité volontaire d'Essex Powerlines Corporation](#) 21-12-2022
 - Essex Powerlines remboursera les clients pour la surfacturation - [Windsor Star](#) 22-12-2022
 - Les clients d'Essex Powerlines bénéficient d'une petite remise sur leur facture. Voici pourquoi - [CBC](#) 21-12-2022
 - Une surfacturation conduit à un rabais pour les clients d'Essex Powerlines - [CKLW](#) 21-12-2022
 - Nombre de pages consultées sur le site Web de la CEO : 22

- [La Commission de l'énergie de l'Ontario accepte une promesse de conformité volontaire de Wasaga Distribution Inc.](#) 14-12-2022

- [La Commission de l'énergie de l'Ontario accepte une promesse de conformité volontaire de Tillsonburg Hydro Inc.](#) 07-12-2022

- [La Commission de l'énergie de l'Ontario accepte une promesse de conformité volontaire d'Elexicon Energy Inc.](#) 06-12-2022
 - Les clients d'Elexicon et d'Oshawa Power seront remboursés pour surfacturation - [Durham Region.com](#) 12-12-2022
 - Elexicon Energy accorde des crédits après avoir surfacturé des clients pour un montant de 2,44 millions de dollars - [Napanee Online](#) 09-12-2022
 - Une société d'énergie de l'Ontario doit accorder plus de 2,6 millions de dollars de crédits à ses clients à la suite d'une erreur de facturation - [CTV](#) 06-12-2022
 - Les clients d'Oshawa PUC recevront un crédit après une surfacturation accidentelle du service public - [Durham Radio News](#) 30-11-2022
 - Nombre de pages consultées sur le site Web de la CEO : 19

- [La Commission de l'énergie de l'Ontario accepte une promesse de conformité volontaire d'Oakville Hydro Electricity Distribution Inc.](#) 05-12-2022
- [La Commission de l'énergie de l'Ontario accepte une promesse de conformité volontaire d'Orangeville Hydro Limited](#) 02-12-2022
 - La Commission de l'énergie de l'Ontario accepte une promesse de conformité volontaire d'Orangeville Hydro - [Orangeville Citizen](#) 08-12-2022
 - La Commission de l'énergie de l'Ontario accepte une promesse de conformité volontaire d'Orangeville Hydro - [Orangeville Banner](#) 09-12-2022
- [La Commission de l'énergie de l'Ontario accepte une promesse de conformité volontaire d'Oshawa PUC Networks Inc.](#) 29-11-2022
 - Les clients d'Elexicon et d'Oshawa Power seront remboursés pour surfacturation - [Durham Region.com](#) 10-12-2022
 - Les clients d'Oshawa PUC recevront un crédit après que le service public ait accidentellement surfacturé - [Durham Radio News](#) 30-11-2022
 - Nombre de pages vues sur le site Web de la CEO : 23
- [La Commission de l'énergie de l'Ontario accepte une promesse de conformité volontaire d'ERTH Power Corporation](#) 17-11-2022
 - Une erreur du système de facturation entraîne un crédit d'ERTH pour les clients de West Perth - [Mitchell Advocate](#) 23-11-2022
 - ERTH doit rembourser 550 000 \$ pour des erreurs de facturation - Aylmer Express 30-11-2022

- [La Commission de l'énergie de l'Ontario accepte une promesse de conformité volontaire d'Enbridge Gas Inc.](#) 15-09-2022
 - La Commission de l'énergie de l'Ontario accepte l'assurance de conformité volontaire d'Enbridge Gas Inc. - [Cision](#) 15-09-2022 964 vues; 74 clics; 21 reprises
 - La Commission de l'énergie de l'Ontario accepte une promesse de conformité volontaire d'Enbridge Gas Inc. - [Yahoo](#) 15-09-2022
 - Gaz naturel : Enbridge condamné à une amende pour avoir surfacturé ses clients - The Saxon 09-10-2022
 - Nombre de pages consultées sur le site Web de la CEO : 892 vues

- [La Commission de l'énergie de l'Ontario accepte une promesse de conformité volontaire d'Halton Hills Hydro Inc.](#) 12-09-2022
 - Les clients d'Halton Hills Hydro ont été surfacturés au cours des 4 dernières années - [Toronto Star](#) 14-09-2022
 - Les clients d'Halton Hills Hydro ont été surfacturés au cours des 4 dernières années - [Independent Free Press](#) 14-09-2022
 - Les clients d'Halton Hills Hydro obtiendront un crédit sur leur facture d'électricité de novembre - [Inside Halton](#) 23-09-2022
 - Les clients d'Halton Hills Hydro obtiendront un crédit sur leur facture d'électricité de novembre - [Independent Free Press](#) 23-09-2022

- [La Commission de l'énergie de l'Ontario accepte une promesse de conformité volontaire d'EPCOR Electricity Distribution Ontario](#) 22-08-2022
 - EPCOR reçoit une amende de 18 000 \$ pour des débranchements inappropriés - [Collingwood Today](#) 24-08-2022
 - Une compagnie d'électricité de la région se voit infliger une amende de 18 000 \$ pour des débranchements inappropriés - [Barrie Today](#) 25-08-2022
 - Une compagnie d'électricité de la région se voit infliger une amende de 18 000 \$ pour des débranchements inappropriés - [Midland Today](#) 25-08-2022

- [La Commission de l'énergie de l'Ontario accepte une promesse de conformité volontaire Chapleau Public Utilities Corporation](#) 18-08-2022
 - L'erreur de facturation de Chapleau sera corrigée - [Timmins Daily Press](#) 19-08-2022
 - L'erreur de facturation de Chapleau sera corrigée - [North Bay Nugget](#) 19-08-2022

Alertes aux consommateurs émises

Nous continuons à informer les consommateurs sur les escroqueries dans le secteur de l'énergie sur diverses plateformes.

De novembre à décembre 2022, la CEO, en collaboration avec les distributeurs d'électricité et de gaz naturel et le ministère de l'Énergie, a mené une campagne multicanal pour aider les consommateurs à reconnaître et à éviter les escroqueries. Grâce à Google, la publicité numérique est apparue dans 187 276 lieux.

La CEO a mené une campagne radio simultanée sur plus de 70 stations différentes couvrant le sud de l'Ontario et s'étendant au nord jusqu'à Thunder Bay, avec une portée estimée à 2,2 millions d'auditeurs.

Le centre d'information du public de la CEO a constaté une augmentation du nombre d'appels liés aux escroqueries en 2022 et nous avons consacré un certain nombre d'alertes aux consommateurs à ce sujet, tout comme les distributeurs, ce qui a donné lieu à un certain nombre de messages sur le site Web et d'articles dans les médias d'information :

- La [Fin de l'interdiction des débranchements](#): fonctionnalité Web 18-04-2022
- [Quoi de neuf](#) : la CEO a publié une lettre pour attirer l'attention sur un courriel frauduleux qui circule dans les entités que nous réglementons. L'expéditeur du courriel cherchait à obtenir des renseignements financiers. 05-04-2022
- Si vous recevez un courriel disant « Newmarket Power Alert », il s'agit d'une escroquerie - [Newmarket Today](#) 26-08-2022
- Une escroquerie vise les clients de Newmarket Power en les menaçant de les débrancher - [Newmarket Today](#) 12-08-2022
- GrandBridge Energy met en garde contre les escroqueries- [Cambridge Today](#) 19-07-2022
- Des responsables mettent en garde contre les escroqueries liées à la Commission de l'énergie de l'Ontario - [My Muskoka Now](#) 19-07-2022
- Des responsables mettent en garde contre les escroqueries liées à la Commission de l'énergie de l'Ontario - [Moose FM](#) 19-07-2022
- L'émission Pat Foran [Consumer Alert](#) de CTV a présenté Harneet Panesar, chef de l'exploitation de la CEO, sur la protection contre les escroqueries 08-12-2022

Veillez prendre en note que les liens vers les articles étaient actifs au moment de la publication de ce rapport.

Médias sociaux :

- 7 octobre 2022 - Publication sur LinkedIn/Twitter au sujet des agents d'information du public de la CEO dans le cadre de la Semaine du service à la clientèle, mentionnant les problèmes d'escroquerie dans un message sur LinkedIn.
- 5 janvier 2023 - Publication sur LinkedIn/Twitter d'une campagne de sensibilisation aux escroqueries dans le secteur de l'énergie coordonnée par le secteur; réutilisation créative de publicités radiophoniques créées pour la campagne sur les escroqueries.
- 7 mars 2023 - Publication sur LinkedIn/Twitter à propos du Mois de la prévention de la fraude, appelant à lutter contre les escroqueries dans le secteur de l'énergie et expliquant comment les consommateurs peuvent mieux se protéger; réutilisation créative de publicités radiophoniques créées pour la campagne sur les escroqueries.
- Nous avons enregistré 231 interactions au cours desquelles le personnel de la CEO a fourni des renseignements et des conseils aux consommateurs sur les escroqueries.
- Il existe également des preuves anecdotiques que la nature des appels concernant les escroqueries a changé. Dans le passé, les consommateurs appelaient la CEO pour savoir s'il s'agissait d'une escroquerie ou pour signaler qu'ils pensaient avoir été victimes d'une escroquerie. Récemment, des consommateurs ont appelé la CEO pour signaler des escroqueries.

Annexe

STATISTIQUES D'UNE ANNÉE SUR L'AUTRE

Plaintes de consommateurs

DE : Distributeur d'électricité GE : Générateur d'électricité
 ER : Détaillant d'énergie SSE : Société de stockage d'électricité
 GEE : Grossiste en électricité DG : Distributeur de gaz
 USMP : Fournisseurs de compteurs divisionnaires d'unité

	Avril 2021-Mars 2022					Avril 2022-Mars 2023				
Plaintes reçues	995					1200				
Plaintes par secteur réglementé	DE	DG	USMP	ER	Autre	DE	DG	USMP	ER	Autre
	36 %	41 %	19 %	4 %	0	30,4 %	49,6 %	18,7 %	1,3 %	0
Plaintes faisant l'objet d'un examen complémentaire	491					525				
Examen des plaintes transmises achevé	467					533				
Conclusions de l'examen des plaintes	N'a pas permis de déterminer une potentielle non-conformité		Non-conformité potentielle transmise pour analyse complémentaire			N'a pas permis de déterminer une potentielle non-conformité		Non-conformité potentielle transmise pour analyse complémentaire		
	69 %		31 %			72 %		28 %		

Examens de conformité

	Avril 2021-Mars 2022						Avril 2022-Mars 2023					
Examens de conformité ouverts	54						53					
Examens de conformité ouverts par secteur réglementé	DE	DG	USMP	ER	GE/S SE	GE	DE	DG	USMP	ER	GE/S SE	GE
	39	8	5	0	0	2	33	3	14	0	1	2
Source des examens de conformité	Plaintes de consommateurs		Industrie	Personnel de la CEO		Autre	Plaintes de consommateurs		Industrie	Personnel de la CEO		Autre
	44		2	9		0	34		9	10		0
Examens de conformité clôturés	47						65					
Conclusion des examens de conformité	Aucun problème de conformité n'a été identifié		Transfert pour inspection	L'entité a pris des mesures correctives		La CEO a fourni des conseils	Aucun problème de conformité n'a été identifié		Transfert pour inspection	L'entité a pris des mesures correctives		
	21		10	15		1	22		17	26		

	Avril 2021-Mars 2022						Avril 2022-Mars 2023					
Inspections initiées	34						37					
Inspections initiées par secteur réglementé	DE	DG	USMP	ER	GE	GE	DE	DG	USMP	ER	GE	GE
	13	3	9	8	1	0	26	0	6	1	0	4
Source des inspections	Plaintes de consommateurs		Rapports de l'industrie	Priorités de conformité de la CEO	Décision et ordonnance de la CEO	Demandes de renseignements des intervenants	Plaintes de consommateurs		Rapports de l'industrie	Priorités de conformité de la CEO	Décision et ordonnance de la CEO	
	17		1	8	2	6	8		18	9	2	
Inspections réalisées	40						32					
Résultat des inspections	Aucune non-conformité déterminée		Résolution du personnel de la CEO		Non-conformité identifiée, passer à l'application de la loi		Aucune non-conformité déterminée		Non-conformité identifiée, passer à l'application de la loi			
	8		1		16		5		27			
Cas d'application de la loi terminés	15						26					
Résultat des cas d'application de la loi	Résolution du personnel de la CEO			Promesse de conformité volontaire			Résolution du personnel de la CEO			Promesse de conformité volontaire		
	3			12			3			23		

Renseignements et conseils destinés à l'industrie

	2021/2022	2022/2023
Demandes de renseignements reçues de la part de participants de l'industrie	449	350
Publication de lettres/bulletins d'information et d'orientation	6	7

Renseignements aux consommateurs

	2021/2022	2022/2023
Demandes de renseignements et demandes liées au service à la clientèle	6981	5606
Publication de lettres/bulletins d'information et d'orientation	9	9



Commission
de l'énergie
de l'Ontario

www.oeb.ca/fr