

Ontario Energy Board
P.O. Box 2319
2300 Yonge Street
26th. Floor
Toronto ON M4P 1E4
Telephone: (416) 481-1967
Facsimile: (416) 440-7656

Commission de l'énergie de l'Ontario
C.P. 2319
2300, rue Yonge
26^e étage
Toronto ON M4P 1E4
Téléphone: (416) 481-1967
Télécopieur: (416) 440-7656



Document d'information / Questions et réponses

Modifications au Code des réseaux de distribution Dépôts de garantie perçus par les distributeurs d'électricité auprès des consommateurs

La Commission de l'énergie de l'Ontario a modifié son Code des réseaux de distribution (CRD) pour les distributeurs d'électricité pour y inclure des lignes directrices sur les dépôts de garantie des consommateurs d'électricité afin but de s'assurer que les consommateurs soient traités de façon uniforme et équitable.

La Commission n'exige pas des distributeurs d'électricité qu'ils perçoivent un dépôt de garantie auprès du consommateur. Cependant, les modifications du CRD décrivent les conditions auxquelles un dépôt de garantie peut être perçu.

Les modifications du CRD stipulent aussi quels sont les montants maximaux des dépôts de garantie que les distributeurs peuvent percevoir et pendant combien de temps ils peuvent les conserver. Les modifications concernent les tarifs résidentiel, commercial et industriel.

Q. Les modifications apportées au Code des réseaux de distribution (CRD) concernant les dépôts de garantie des consommateurs s'appliquent-elles aux distributeurs de gaz naturel de l'Ontario?

R. Non. Les modifications du CRD ne s'appliquent qu'aux distributeurs d'électricité de l'Ontario.

Q. Dans quelles circonstances un distributeur d'électricité a-t-il le droit d'exiger un dépôt de garantie?

R. Un distributeur d'électricité peut exiger un dépôt de garantie si, par exemple, le consommateur a reçu plus d'un avis de débranchement du distributeur **OU** si plus d'un chèque **OU** paiement pré-autorisé n'a pas été honoré faute de fonds suffisants **OU** si un débranchement suivi d'un rebranchement a eu lieu.

La période de temps applicable varie selon le tarif :

- 1 an** pour un client résidentiel;
- 5 ans** pour un client non résidentiel dans une classe tarifaire <50 kW; ou
- 7 ans** pour un client non résidentiel dans toute autre classe tarifaire.

Q. Est-ce que la Commission exige qu'un distributeur d'électricité demande un dépôt de garantie aux consommateurs qui ont des antécédents de mauvais payeur?

R. Non. Le distributeur décide seul d'exiger ou non un dépôt de garantie si le consommateur a des antécédents de mauvais payeur.

Q. Pendant combien d'années le consommateur doit-il avoir été un bon payeur pour être exempté du dépôt de garantie ou pour que son dépôt lui soit remboursé?

R. Le nombre d'années varie selon le tarif :

- 1 an** pour un client résidentiel;
- 5 ans** pour un client non résidentiel dans une classe tarifaire <50 kW; ou
- 7 ans** pour un client non résidentiel dans toute autre classe tarifaire.

La période qui correspond aux bons antécédents de paiement doit être la période la plus récente et une partie de celle-ci doit être comprise dans les 24 derniers mois.

Q. Beaucoup de consommateurs déménagent et deviennent de nouveaux clients d'un distributeur chez lequel ils n'ont pas d'antécédents de paiement. Ces consommateurs ont-ils d'autres options?

R. Il y a deux options :

- Le consommateur peut fournir une lettre de référence d'un autre distributeur d'électricité ou de gaz naturel du Canada dont il a été client et qui confirme ses bons antécédents de paiement;

OU

- Le consommateur peut, à ses frais, fournir une vérification de crédit émise par une société comme Equifax, TransUnion ou Dun & Bradstreet et qui montre qu'il représente un faible risque [*Note : Une vérification de crédit ne peut être utilisée par un client d'une classe de tarif >5 000 kW*].

Q. Comment le montant du dépôt de garantie versé par le consommateur est-il calculé?

R. Si le distributeur facture ses clients mensuellement, le montant maximal du dépôt de garantie que le distributeur peut exiger du client est calculé comme étant 2,5 fois le montant d'une facture moyenne du client (calculé sur la période de 12 mois consécutifs la plus récente des deux dernières années).

Si le distributeur facture ses clients bimensuellement ou trimestriellement, le montant de la facture moyenne est multiplié par 1,75 ou 1,5 respectivement.

Ce calcul correspond au montant maximal. Le distributeur peut choisir d'exiger n'importe quel montant jusqu'à concurrence de ce maximum ou aucun dépôt de garantie.

Q. Quelle sorte de garantie peut-on fournir?

R. Un client *résidentiel* peut payer comptant ou par chèque. Un client *non résidentiel* peut payer comptant, par chèque ou à l'aide d'une lettre de crédit irrévocable à renouvellement automatique. Le distributeur peut aussi accepter d'autres formes de garantie (cautionnement ou endossement de tiers, par exemple) au gré du distributeur.

Q. Si un consommateur est tenu de verser un dépôt de garantie, le distributeur est-il tenu de payer des intérêts au consommateur?

R. Oui, si le dépôt de garantie est payé comptant ou par chèque, de l'intérêt doit être payé à compter de la date de réception du montant total du dépôt. Le taux d'intérêt qui doit être utilisé aux fins du calcul de l'intérêt dû est le *taux préférentiel* de la Banque du Canada *moins 2 %*.

L'intérêt couru doit être payé par le distributeur au moins une fois tous les 12 mois **OU** dès que survient le remboursement ou l'application du dépôt de garantie ou la fermeture du compte.

Q. Si un distributeur d'électricité exige un dépôt de garantie, le consommateur est-il tenu de le verser en un seul paiement?

R. Non. Si le consommateur le désire, il peut payer le dépôt de garantie en versements égaux sur une période de 4 mois. Les versements peuvent être répartis sur une période de plus de 4 mois si le distributeur le permet ou de moins de 4 mois si le consommateur le désire.

Q. Si un consommateur déménage ou ferme son compte pour toute autre raison, à quel moment le distributeur est-il tenu de rembourser le dépôt de garantie?

R. Le distributeur peut rembourser le dépôt de garantie en tout temps dans les 6 semaines. Cependant, si le consommateur a omis de payer sa facture finale, le distributeur peut appliquer le dépôt au solde dû.

Q. Les distributeurs sont-ils tenus d'appliquer les modifications du CRD immédiatement?

R. On a accordé aux distributeurs un délai de mise en œuvre de 6 mois pour leur permettre d'apporter les modifications nécessaires à leurs propres politiques sur les dépôts de garantie et à leurs systèmes d'informations sur les clients. La période de mise en œuvre se termine en juillet 2004.

Q. Si un consommateur a versé un dépôt de garantie qui est détenu à l'heure actuelle par un distributeur et a maintenant de bons antécédents de paiement, quand devrait-il recevoir le remboursement de son dépôt?

R. Les modifications apportées au CRD obligeront les distributeurs à rembourser de nombreux dépôts de garantie détenus à l'heure actuelle. En raison des problèmes de liquidité auxquels les distributeurs pourraient faire face de ce fait, on a accordé aux distributeurs un délai d'un an pour rembourser ces dépôts de garantie. Cette période de transition se termine le 1^{er} février 2005. Les distributeurs peuvent rembourser un dépôt de garantie en tout temps avant le 1^{er} février 2005 à leur gré.

Q. Les distributeurs ne sont tenus d'effectuer un examen qu'une fois par an de tous les dépôts de garantie pour déterminer si certains devraient être remboursés ou ajustés. Les consommateurs doivent-ils attendre cet examen annuel?

R. Non. Après la fin de la période de transition qui se termine le 1^{er} février 2005, si la date anniversaire du versement du dépôt de garantie par le consommateur est antérieure à celle de l'examen annuel du distributeur et que le consommateur s'est convenablement acquitté de ses paiements, celui-ci peut demander un remboursement par écrit en tout temps après la date anniversaire.

Q. Beaucoup de consommateurs ont des habitations saisonnières telles que des résidences de vacances. Quelles dispositions du code relatives aux dépôts de garantie s'appliquent-elles dans ce cas?

R. Les habitations saisonnières sont réputées être des consommateurs résidentiels aux fins de la détermination du dépôt de garantie et l'on exige donc un an de bons antécédents de paiement.

Q. Un consommateur non résidentiel de plus de 5 000 kW a fait convenablement ses paiements pendant 7 ans mais n'a pas reçu un remboursement complet. Pourquoi?

R. Dans le cas des consommateurs non résidentiels de plus de 5 000 kW (qui représentent le plus grand risque), les distributeurs ne sont tenus de rembourser que 50 % du dépôt de garantie s'ils ne s'appuient que sur les bons antécédents de paiement.

Pour obtenir un remboursement plus considérable du dépôt de garantie, le consommateur doit se procurer une cote de crédit auprès de Dominion Bond Rating Service (DBRS), de Standard & Poors (S&P) ou de Moody's. Une cote de crédit remplace les bons antécédents de paiement et le montant du remboursement dépendra de la cote obtenue. Les modifications du CRD comportent un tableau qui indique le remboursement correspondant à chaque cote.

- Q. Une disposition permet aux consommateurs non résidentiels de moins de 5 000 kW et de plus de 50 kW de choisir d'utiliser une cote de crédit. Pourquoi un tel client paierait-il pour obtenir une cote de crédit alors qu'il peut obtenir un remboursement complet grâce à ses seuls bons antécédents de paiement?**
- R. Dès qu'un consommateur a obtenu une cote de crédit, le distributeur doit verser le remboursement immédiatement sans que le consommateur ait besoin d'attendre d'avoir 7 ans de bons antécédents de paiement. Dans le cas des cotes de crédit obtenues au cours de la période de transition, le distributeur doit rembourser le dépôt de garantie dès la fin de la période de transition (le 1^{er} février 2005).
- Q. Certains consommateurs et distributeurs ont conclu des ententes particulières aux termes desquelles ils ont convenu d'une facturation plus fréquente (hebdomadaire par exemple) pour éliminer le besoin de verser un dépôt de garantie. Ces ententes particulières peuvent-elles être maintenues?**
- R. Oui. La Commission a ménagé des dispositions qui facilitent le maintien de telles ententes conclues de gré à gré.
- Q. Ces modifications du code sont-elles définitives?**
- R. Oui. La Commission a tenu de vastes consultations avant de modifier le CRD. Le processus a débuté par la réunion d'un groupe de travail composé de plusieurs intervenants qui comprenaient divers distributeurs d'électricité, des groupes de consommateurs et d'entreprises ainsi que des représentants de l'industrie et des organismes de réglementation. On a donné à toutes les parties intéressées l'occasion de commenter les modifications proposées du CRD lors de deux séances de consultation.

Février 2004