**Choix du client**

**Foire aux questions pour les centres d’appel et les sites web des distributeurs**

**Questions et réponses**

**Qu’est-ce que le choix du client ?**

Si vous êtes un client résidentiel ou une petite entreprise, vous pouvez choisir de passer d’une tarification selon l’heure de consommation à une tarification par paliers, ou inversement. Et à partir du (LE DISTRIBUTEUR D’ÉLECTRICITÉ DOIT INSCRIRE LA DATE ICI QUAND IL EST PRÊT), vous pouvez passer à la nouvelle grille de tarif d’électricité de nuit très bas.

Si vous souhaitez changer de grille tarifaire, vous devez en informer (INSÉRER LE NOM DU DISTRIBUTEUR D’ÉLECTRICITÉ ICI) en remplissant un formulaire de choix. Vous pouvez demander un changement de grille tarifaire à tout moment.

Si vous souhaitez conserver votre grille tarifaire actuelle, aucune action n’est requise.

**Que sont les tarifs selon l’heure de consommation?**

Avec la tarification selon l’heure de consommation, le prix varie en fonction du moment où l’électricité est consommée.

Il y a trois périodes de tarification :

* **Période creuse**, lorsque la demande d’électricité est généralement plus faible. Ce tarif s’applique le soir en semaine et toute la journée le week-end. Chaque ménage et chaque petite entreprise est différent, mais en moyenne, les ménages de l’Ontario utilisent près des deux tiers de leur électricité pendant les heures creuses.
* **Période normale**, lorsque la demande d’électricité est modérée. Elle se situe pendant la journée, mais pas aux heures de pointe.
* **Période de pointe**, lorsque la demande d’électricité est généralement plus élevée. Ce sont les moments les plus chargés de la journée, généralement lorsque les gens cuisinent, mettent en marche leurs appareils électroniques personnels et allument les chauffages ou les climatiseurs.

Avec la tarification selon l’heure de consommation, vous pouvez gérer vos coûts d’électricité en décalant votre consommation à des périodes où les prix sont moins élevés, dans la mesure du possible.

**Qu’est-ce qu’une tarification par paliers?**

Dans le cadre d’une tarification par paliers, vous pouvez consommer une certaine quantité d’électricité chaque mois à un tarif inférieur. Une fois cette limite (appelée seuil) dépassée, le palier supérieur s’applique. Pendant la période hivernale (du 1er novembre au 30 avril), le seuil pour les clients résidentiels est de 1 000 kWh. Pendant la période estivale (du 1er mai au 31 octobre), le seuil pour les clients résidentiels est de 600 kWh. Le seuil pour les petites entreprises est de 750 kWh tout au long de l’année.

La tarification par paliers vous donne la possibilité de consommer de l’électricité à tout moment de la journée au même prix, bien que ce prix change si vous dépassez le seuil au cours du mois.

**Quels sont les tarifs d’électricité de nuit très bas ?**

Avec le tarif d’électricité de nuit très bas, le prix dépend du moment où vous consommez de l’électricité.

Il y a quatre périodes de tarif d’électricité de nuit très bas.

* **Période de nuit ultra-faible**, lorsque la demande d’électricité est en moyenne la plus faible.
* **Période creuse pendant la fin de semaine**, lorsque la demande d’électricité est généralement plus faible.
* **Période normale**, lorsque la demande d’électricité est modérée.
* **Période de pointe**, lorsque la demande d’électricité est en moyenne la plus élevée.

Les périodes de tarif d’électricité de nuit très bas sont les mêmes en été qu’en hiver.

**Que paient les tarifs selon l’heure de consommation, par paliers et de nuit très bas**

La CEO fixe la tarification selon l’heure de consommation, la tarification par paliers et le tarif d’électricité de nuit très bas sur la base d’une prévision de ce qu’il en coûtera pour fournir aux clients l’électricité qu’ils sont censés utiliser au cours des 12 prochains mois, et pour recouvrer le même coût moyen prévu de l’approvisionnement.

Le CEO fixe la tarification selon l’heure de consommation, la tarification par paliers et le tarif d’électricité de nuit très bas dans le cadre de la grille tarifaire réglementée (GTR). La GTR a pour objet d’assurer une tarification stable, d’encourager l’économie d’énergie et de garantir que le prix que les clients (résidentiels ou petites entreprises) paient pour l’électricité reflète mieux le prix payé aux entreprises qui produisent l’électricité consommée.

Les distributeurs en électricité n’ont pas le droit de faire de bénéfice sur la vente de l’électricité.

**À quelle fréquence les prix des grilles tarifaires réglementées (tarification selon l’heure de consommation, tarification par paliers et tarif d’électricité de nuit très bas) sont-ils fixés ?**

La CEO fixe généralement la tarification selon l’heure de consommation, la tarification par paliers et le tarif d’électricité de nuit très bas une fois par an, le 1er novembre, sur la base d’une estimation de ce qu’il en coûtera pour fournir aux clients résidentiels et aux petites entreprises soumis à la grille tarifaire réglementée l’électricité qu’ils sont censés utiliser. Les premiers tarifs d’électricité de nuit très bas ont été fixés au 1er mai 2023 et seront réinitialisés au 1er novembre 2023.

**Vais-je économiser de l’argent en changeant de grille tarifaire?**

Il n’y a aucune garantie que vous économiserez de l’argent en changement de grille tarifaire. L’incidence totale du changement sur la facture variera en fonction de la quantité d’électricité consommée au cours d’un mois et de la période à laquelle elle est utilisée pendant la journée.

Vous envisagez de changer de plan tarifaire ? Pour plus de renseignements, consultez le site [www.oeb.ca/choix](http://www.oeb.ca/choix) et utilisez le calculateur de facture de la CEO pour estimer le montant de votre facture si vous changez de grille tarifaire.

**Que dois-je faire pour changer de grille tarifaire?**

Si vous ne souhaitez pas changer de grille tarifaire, vous n’avez rien à faire. Vous serez toujours assujetti à votre grille tarifaire actuelle.

Si vous souhaitez changer de grille tarifaire, voici les règles qui s’appliquent. Ces règles s’appliquent également si vous souhaitez revenir en arrière ou passer à une autre grille tarifaire.

* (INSÉRER LE NOM DU DISTRIBUTEUR D’ÉLECTRICITÉ) doit rendre les formulaires de choix accessibles sur son site Web et les mettre à disposition de tout client qui en fait la demande. (INSÉRER LE NOM DU DISTRIBUTEUR D’ÉLECTRICITÉ) doit accepter les formulaires de choix par courriel ou par voie postale. (LE DISTRIBUTEUR D’ÉLECTRICITÉ DOIT INDIQUER LES AUTRES MODALITÉS D’ACCEPTATION DU FORMULAIRE). Vous devrez remplir un formulaire de choix pour informer (INSÉRER LE NOM DU DISTRIBUTEUR D’ÉLECTRICITÉ) que vous souhaitez changer de grille tarifaire. Le formulaire est conçu pour être aussi simple que possible en ce qui concerne les renseignements que vous devez fournir. Ayez une facture d’électricité récente à portée de main lorsque vous remplissez le formulaire, car vous aurez besoin du numéro de compte de votre service public.
* Dans un délai de 10 jours ouvrables suivant la réception de votre formulaire de choix, (INSÉRER LE NOM DU DISTRIBUTEUR D’ÉLECTRICITÉ) doit vous informer si votre formulaire de choix ne peut être traité et vous expliquer pourquoi (par exemple, si vous n’êtes pas autorisé à apporter des modifications au compte ou si le compte ne peut être vérifié).
* S’il n’y a aucun problème avec votre formulaire de choix, (INSÉRER LE NOM DU DISTRIBUTEUR D’ÉLECTRICITÉ) doit vous indiquer dans le même délai de 10 jours ouvrables à quel moment vous commencerez à être facturé sur la base de votre nouvelle grille tarifaire.
* Le passage d’une grille tarifaire à une autre ne peut se faire qu’au début d’une période de facturation. Une période de facturation dure généralement environ 30 jours, mais cela peut varier. Les dates de début et de fin sont indiquées sur votre facture d’électricité. De nombreux clients ne sont pas facturés sur la base d’un mois civil, et le début de votre période de facturation peut être n’importe quel jour du mois.
  + (INSÉRER LE NOM DU DISTRIBUTEUR D’ÉLECTRICITÉ ICI) doit commencer à vous facturer selon votre nouvelle grille tarifaire à partir de votre prochaine période de facturation après l’envoi de votre formulaire de choix si (INSÉRER LE NOM DU DISTRIBUTEUR D’ÉLECTRICITÉ ICI) reçoit ce formulaire *au moins 10 jours ouvrables* avant le début de cette période de facturation, et à condition qu’il n’y ait pas de problèmes avec votre formulaire (voir ci-dessus).
  + Si (INSÉRER LE NOM DU DISTRIBUTEUR D’ÉLECTRICITÉ ICI) reçoit votre formulaire de choix rempli *moins de 10 jours ouvrables* avant le début de votre prochaine période de facturation, (INSÉRER LE NOM DU DISTRIBUTEUR D’ÉLECTRICITÉ ICI) sera peut-être en mesure d’effectuer le changement de grille tarifaire dès cette prochaine période de facturation. Si (INSÉRER LE NOM DU DISTRIBUTEUR D’ÉLECTRICITÉ ICI) n’est pas en mesure de le faire, (INSÉRER LE NOM DU DISTRIBUTEUR D’ÉLECTRICITÉ ICI) doit commencer à vous facturer selon votre nouvelle grille tarifaire au début de la période de facturation suivante.
  + Étant donné qu’un changement de prix ne peut prendre effet qu’au début d’une période de facturation, il peut s’écouler un certain temps entre le jour où vous envoyez votre formulaire de choix et le jour où vous commencerez à être facturé sur la base de votre nouvelle grille tarifaire.

**Si je suis passé à une nouvelle grille tarifaire, puis-je revenir à ma grille tarifaire précédente ou à une autre grille tarifaire ?**

Oui.

**Tous les clients peuvent-ils changer de grille tarifaire?**

Le choix entre la tarification selon l’heure de consommation, la tarification par paliers et le tarif d’électricité de nuit très bas est possible pour les clients résidentiels et les petites entreprises qui ont des compteurs intelligents et qui sont facturés dans le cadre de la GTR de la CEO.

Certains clients résidentiels et petites entreprises sont assujettis à la tarification par paliers parce que leurs compteurs ne sont pas adaptés à la tarification selon l’heure de consommation ou au tarif d’électricité de nuit très bas. Ils ne peuvent pas prétendre à la tarification selon l’heure de consommation ou au tarif d’électricité de nuit très bas pour le moment.

Si vous vivez dans une copropriété ou un appartement qui possède son compteur individuel et que votre facture provient d’une société autre qu’un service public d’électricité, vous dépendez d’un fournisseur de compteurs divisionnaires. Les clients de fournisseurs de compteurs divisionnaires ne peuvent pas non plus changer de grille tarifaire. Cette décision doit être prise pour l’ensemble du bâtiment par la personne qui a retenu les services d’un fournisseur de compteurs divisionnaires pour la propriété. Dans la plupart des cas, c’est le gestionnaire immobilier, le propriétaire ou le conseil de copropriété qui met en place cette entente.

**Je reçois un crédit mensuel du Programme ontarien d’aide relative aux frais d’électricité. Est-ce que je perdrai ce crédit si je change de grille tarifaire?**

Non. Vous recevrez toujours le crédit.

**Je reçois la Remise de l’Ontario pour l’électricité. Est-ce que je perdrai cette remise si je change de grille tarifaire?**

Non. Vous continuerez à bénéficier de la remise.