



Document d'information

Protection des consommateurs, données sur les services publics et programmes d'aide pour les consommateurs à faible revenu

Notre mandat de protection

La Commission de l'énergie de l'Ontario (CEO) est l'organisme de réglementation responsable de la protection des consommateurs d'énergie en Ontario. La CEO dispose d'un vaste mandat exhaustif pour la protection des consommateurs qui inclut les objectifs suivants :

- fixer des tarifs justes et raisonnables qui permettent un approvisionnement sécuritaire en électricité et en gaz naturel pour tous les consommateurs;
- établir des règles que doivent respecter les services d'électricité et de gaz naturel;
- surveiller et inspecter les sociétés auxquelles nous délivrons des permis et réglementer, y compris les services publics et les sociétés qui vendent de l'énergie en vertu d'un contrat;
- aider les consommateurs à trouver des solutions aux questions relatives aux sociétés d'énergie;
- enquêter sur les violations alléguées;
- entreprendre des actions coercitives quand les sociétés n'obéissent pas aux règles.

À propos des rapports sur les services publics

La CEO établit des règles et des normes pour le rendement des services publics. La CEO recueille des données importantes afin de s'assurer que les services publics respectent ces règles et normes. La CEO utilise également ces données pour évaluer les tendances et s'assurer que les politiques respectent leurs objectifs.

La CEO recueille des données financières qui sont utilisées pour la tarification, la fiabilité et la sécurité, des données sur la qualité des services, y compris des statistiques de centre d'appel et des données pour évaluer et surveiller les règles de service à la clientèle et les programmes d'aide aux consommateurs à faible revenu.

Arriérés et règles de débranchement pour les services publics

Dans le cadre de l'engagement de la Commission de l'énergie de l'Ontario (CEO) à l'égard de la protection des consommateurs, nous mettons en place des règles que les distributeurs d'électricité doivent suivre s'ils ont l'intention de débrancher un client. L'objet des nouvelles règles et de la création de programmes normalisés de gestion des arriérés était de protéger les

clients de débranchements inutiles, d'accorder aux clients à faible revenu une période plus longue pour payer leurs factures, de diminuer les taux de débranchement généraux et de réduire les radiations des créances irrécouvrables des services publics. Entre autres :

- les services publics doivent mettre des programmes de gestion des arriérés à la disposition des clients résidentiels qui sont admissibles et qui ne sont pas en mesure de payer leur facture d'électricité;
- il est interdit aux services publics de débrancher un client qui a accepté un programme de gestion des arriérés et qui est à jour dans ses paiements;
- les clients doivent recevoir un préavis d'au moins 10 jours de la part de leur service public local avant le débranchement pour non-paiement; l'avis de débranchement doit contenir des renseignements sur les options telles que les plans à versements égaux et les programmes de gestion des arriérés, et doit inclure d'autres renseignements sur l'aide que peut recevoir un client à faible revenu admissible;
- le service public doit faire des efforts raisonnables pour communiquer avec le client en personne ou par téléphone au moins 48 heures avant le débranchement;
- le service public doit suspendre le débranchement pendant 21 jours si, à ce moment, le client est évalué aux fins d'admissibilité à recevoir une aide financière d'urgence dans le cadre du Programme d'aide aux impayés d'énergie (AIE).

Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez visiter le site Web de la CEO à l'adresse : http://www.ontarioenergyboard.ca/oeb/Consumers/Consumer+Protection/Help+for+Low-Income+Energy+Consumers/Help+for+Low-Income+Energy+Consumers_fr

- La CEO est là pour aider les consommateurs. À leur réception, les plaintes concernant un débranchement imminent sont traitées en priorité. Le but est d'éviter un débranchement si possible et de s'assurer que les règles de la CEO ont été respectées avant que le débranchement ait lieu. Dans le cas de nombreuses plaintes, la CEO est en mesure de résoudre le problème et d'éviter le débranchement ou de faire en sorte que le client soit rebranché rapidement.

À propos de ces chiffres

Les normes pour les services à la clientèle à l'échelle de la province et les règles visant à protéger les consommateurs risquant un débranchement par les services d'électricité ont été établies par la Commission de l'énergie de l'Ontario (CEO) en 2011. Pour commencer à tester l'efficacité de ces normes, la CEO a demandé à tous les services d'électricité de nous fournir des données annuelles sur les débranchements, les rebranchements et les arriérés depuis 2013. Nous venons juste de commencer à recueillir les données. Elles seront utilisées pour aider la CEO à examiner les tendances et à déterminer l'efficacité des politiques, des règles et des programmes existants.

Prochaines étapes

La CEO a demandé des modifications au Projet de loi 218, *Loi sur l'allègement du fardeau réglementaire*, qui donneraient à la CEO plus de pouvoir sur la façon dont les services d'électricité exercent leur droit de débrancher pour non-paiement. S'il est adopté dans sa formulation actuelle, le Projet de loi 218 permettrait à la CEO de fixer des règles établissant les périodes au cours desquelles un service public ne peut pas débrancher un client résidentiel ou une petite entreprise.

Aide pour les Ontariens à faible revenu

Des investissements financiers sont nécessaires pour s'assurer que notre réseau répond aux besoins changeants des consommateurs d'énergie d'aujourd'hui et constitue une ressource fiable pour les futures générations. La CEO reconnaît depuis longtemps que cela met de la pression sur certaines familles. Dès 2008, elle a travaillé avec l'industrie et des défenseurs des droits des consommateurs à faible revenu, et a établi un groupe de travail d'aide financière pour concevoir les programmes d'aide. C'est pourquoi la CEO a des programmes en place aujourd'hui pour aider les clients à faible revenu qui ont des difficultés à payer leurs factures d'électricité, notamment :

- le **Programme ontarien d'aide relative aux frais d'électricité (POAFE)**, qui profite désormais à plus de 125 500 consommateurs d'électricité dans toute la province;
- depuis 2011, le **Programme d'aide aux impayés d'énergie (AIE)** offre une aide financière d'urgence sous la forme d'une subvention unique pour régler une facture d'électricité ou de gaz naturel si le client est dans l'incapacité de joindre les deux bouts en cas d'urgence;
- les **règles spéciales** que les services publics doivent suivre lorsqu'ils ont affaire à des clients aux ressources financières limitées, en plus des normes pour les services à la clientèle de 2011, y compris des exemptions de dépôt de garantie qui permettent des délais de paiement plus longs et plus encore;
- des programmes de **conservation d'énergie** sont offerts par la Independent Electricity System Operator et exécutés par l'entremise de services publics locaux pour réduire la consommation d'énergie et les coûts totaux de maison. Voir le site SaveOnEnergy.ca.

De plus amples renseignements sur ces programmes sont disponibles à l'adresse :

http://www.ontarioenergyboard.ca/oeb/Consumers/Consumer+Protection/Help+for+Low-Income+Energy+Consumers/Help+for+Low-Income+Energy+Consumers_fr

La CEO invite tous les Ontariens à faible revenu à visiter notre site Web à l'adresse ci-dessus pour savoir s'ils sont admissibles aux programmes d'aide.

À propos de la Commission de l'énergie de l'Ontario

La Commission de l'énergie de l'Ontario supervise le secteur de l'énergie en Ontario. Nous sommes responsables de veiller à ce que les sociétés d'électricité et de gaz naturel respectent les règles. Notre objectif consiste à promouvoir un secteur de l'énergie viable, durable et efficace qui sert l'intérêt public et aide les consommateurs à obtenir des services d'énergie fiables à coût raisonnable.

Pour obtenir de plus amples renseignements, communiquez avec les services suivants :

Renseignements généraux pour les médias

416-544-5171

oebmedia@ontarioenergyboard.ca

Demandes de renseignements des consommateurs

416-314-2455

1-877-632-2727

@OntEnergyBoard

www.OntarioEnergyBoard.ca