



Commission  
de l'énergie  
de l'Ontario

# Tenir les services publics responsables

---

Rapport sur les activités de conformité  
et d'application de la loi de la CEO

Avril 2021 – Septembre 2021

## TABLE DES

# MATIÈRES



Introduction	3
Aperçu des processus de conformité et d'application de la CEO	4
Faits marquants d'avril 2021 à septembre 2021	5
Statistiques sur les plaintes et les examens de conformité	6
Information sur l'inspection – Statistiques	8
Sélection de résumés des examens de conformité	9
Renseignements et conseils destinés à l'industrie	12
Renseignements aux consommateurs et questions sur le service à la clientèle	13
Sensibilisation aux activités de conformité et d'application de la loi de la CEO	15

# Introduction

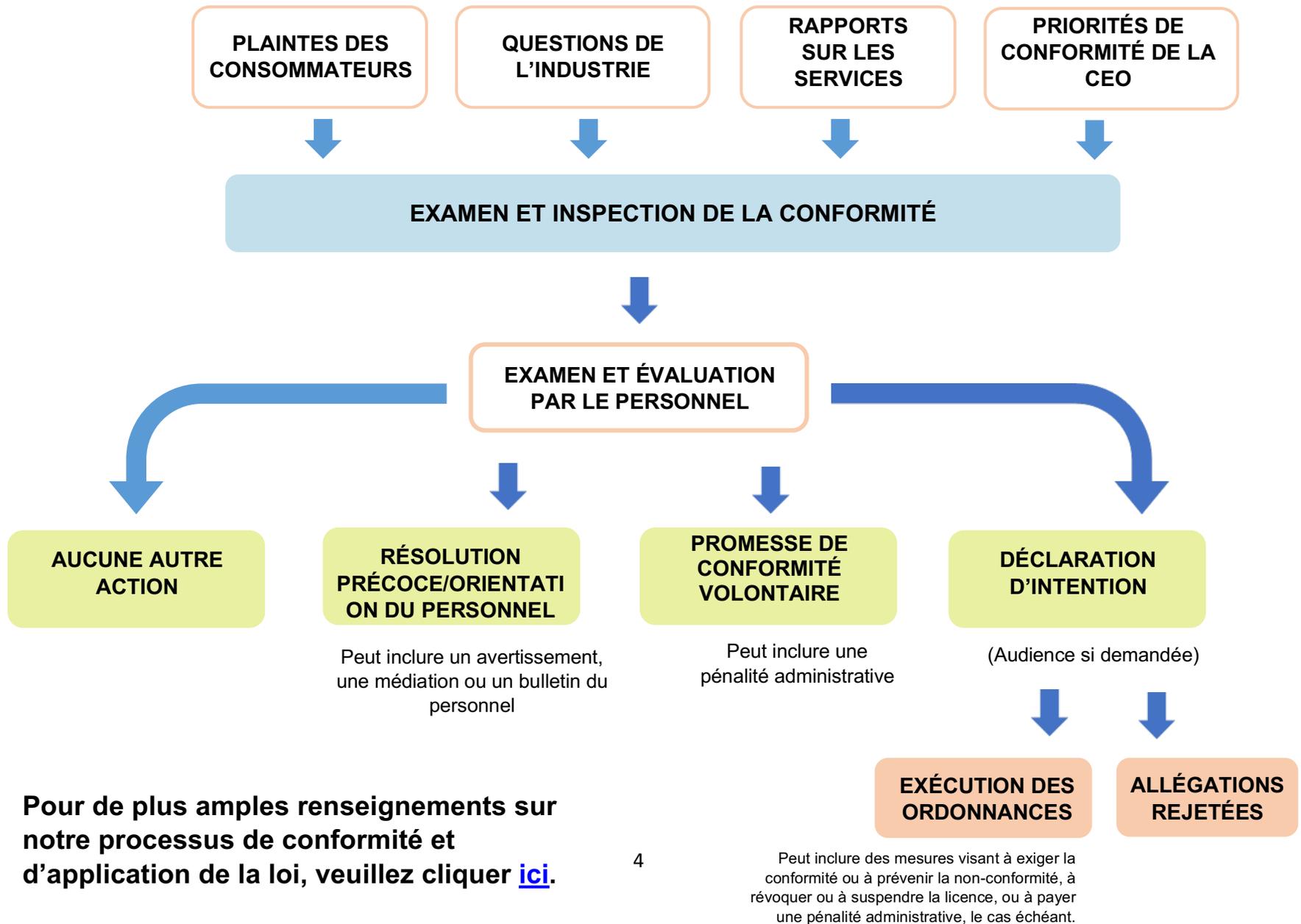
---

La Commission de l'énergie de l'Ontario (CEO) est heureuse de publier *Tenir les services publics responsables– Rapport d'activité de conformité et d'application de la loi de la CEO (avril 2021 à septembre 2021)*, qui décrit la manière dont, durant le premier semestre de l'exercice 2021-2022, la CEO s'est acquittée de son mandat consistant à engager la responsabilité des services publics d'électricité et de gaz naturel, de protéger les intérêts des consommateurs et d'offrir une valeur publique qui contribue au développement économique, social et environnemental de l'Ontario.

Grâce à une réglementation prudente et à un processus décisionnel indépendant, la CEO prend des décisions et établit des règles qui visent à assurer la protection des consommateurs et à maintenir la fiabilité et la durabilité des secteurs de l'électricité et du gaz naturel. Cela comprend l'établissement et l'application des règles pour les sociétés énergétiques exerçant leurs activités en Ontario.

Ce rapport, représentatif d'une approche ciblée et réfléchie vers la modernisation, présente les principales réalisations de la CEO, rapporte quelques cas illustrant comment la CEO aborde les problèmes de conformité, témoigne de ses progrès dans la promotion d'une culture de conformité parmi les entités réglementées et, par conséquent, soutient sa mission d'être un organisme de réglementation de confiance reconnu par le public qu'il sert, les représentants envers lesquels il est redevable, au sein d'une collectivité réglementée.

## VUE D'ENSEMBLE DES PROCESSUS DE CONFORMITÉ ET D'APPLICATION DE LA CEO



## FAITS MARQUANTS D'AVRIL 2021 À SEPTEMBRE 2021

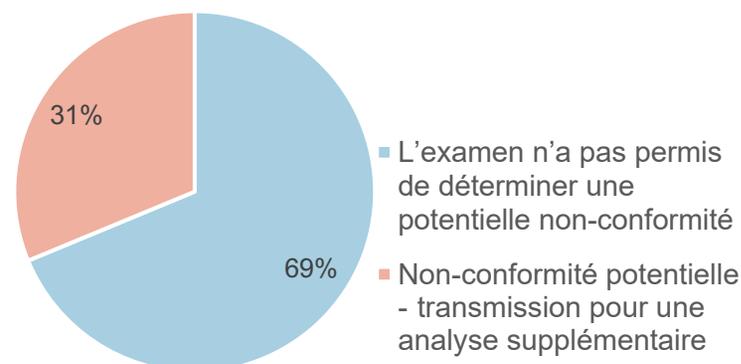
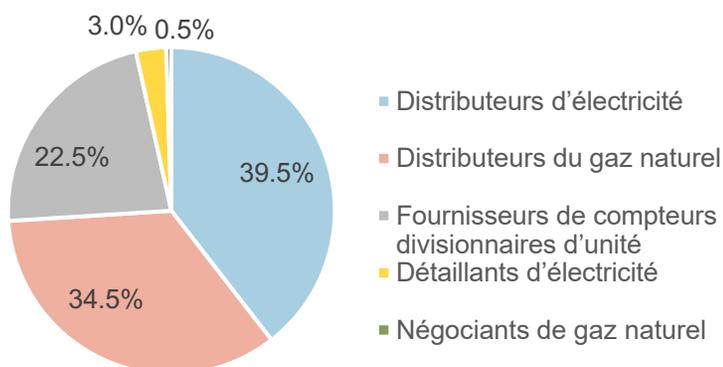
---

- 464 plaintes de consommateurs reçues contre des services publics et d'autres entités réglementées
- 240 plaintes de consommateurs ont été transmises pour un examen supplémentaire et une analyse détaillée lorsque l'examen initial a identifié des problèmes potentiels de non-conformité
- 32 examens de conformité initiés lorsque des cas potentiels de non-conformité aux exigences réglementaires ont été indiqués
  - Principaux domaines d'intérêt : avis de débranchement et processus connexes, obligation de détenir une licence
  - 72 % des examens de conformité ont été entrepris à la suite d'une plainte déposée par un consommateur auprès de la CEO
- 16 inspections initiées
  - 25 % des inspections ont été initiées à la suite de renseignements examinés en raison d'une plainte déposée par un consommateur auprès de la CEO
- 13 inspections réalisées, dont 7 ont abouti à ce qui suit :
  - 128 200 \$ de pénalités administratives payées aux termes des promesses de conformité volontaire
  - 12 610 \$ retournés aux consommateurs directement touchés
  - 85 000 \$ en fonds supplémentaires versés par le service public dans le cadre de son Programme d'aide aux impayés d'énergie – Aide financière d'urgence (AIE AFU) pour les consommateurs à faible revenu qui risquent d'être débranchés ou qui l'ont déjà été
  - Aucun des montants ci-dessus n'était recouvrable auprès des contribuables du service public

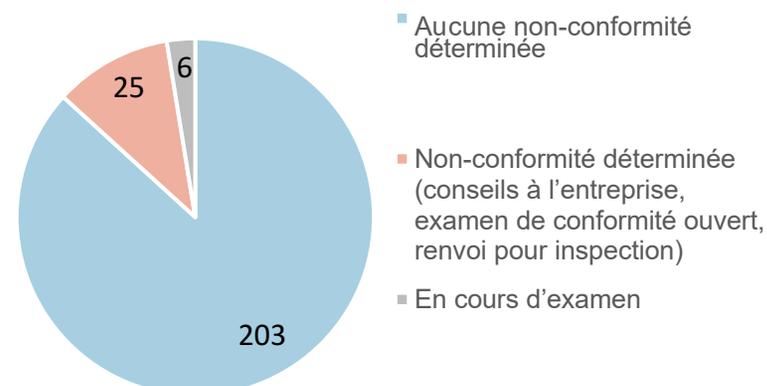
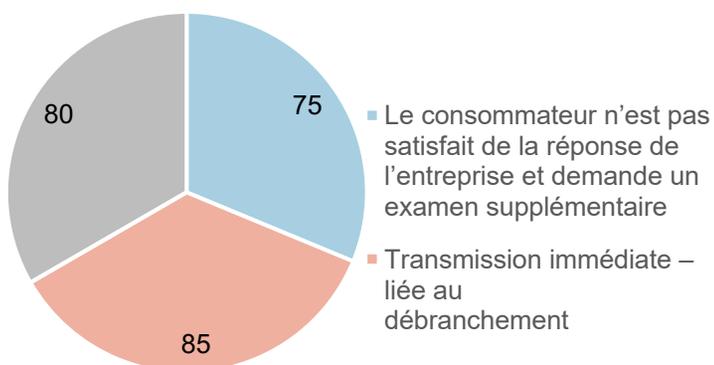
# STATISTIQUES SUR LES PLAINTES ET LES EXAMENS DE CONFORMITÉ

## Plaintes de consommateurs reçues (464) Examen des réponses des entités réglementées

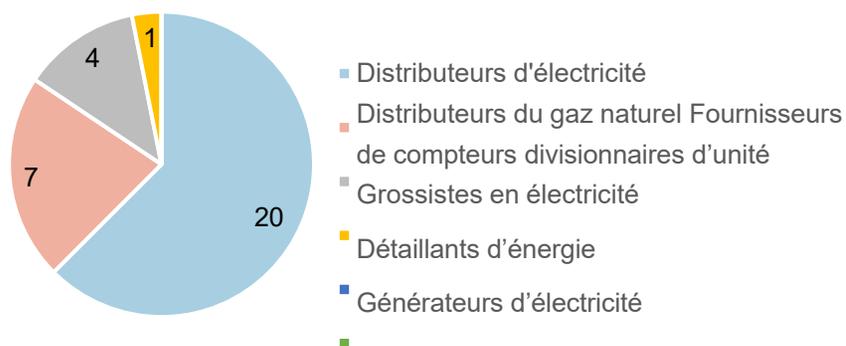
– par secteur réglementé aux plaintes des consommateurs



## Plaintes transmises (240) Plaintes transmises - Conclusion (234\*)



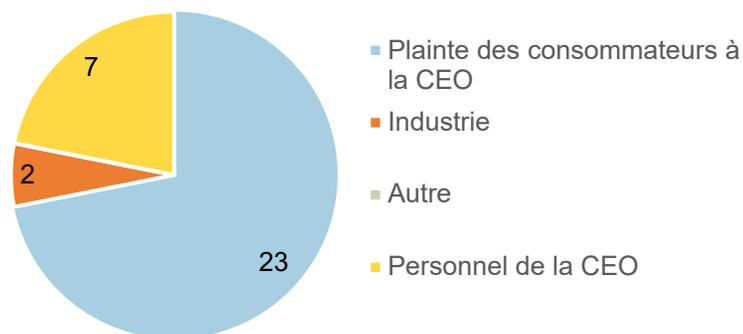
## Examens de conformité ouverts (32) - par secteur réglementé



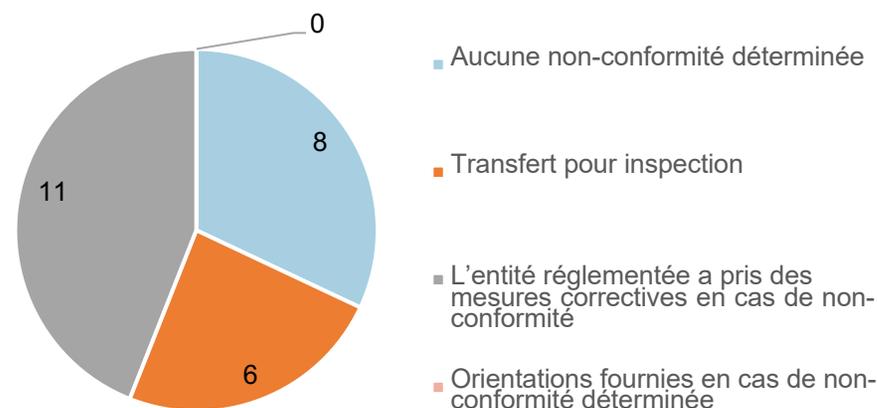
Exemples choisis d'examens de conformité ouverts :

- Examen des avis de débranchement des services publics et des processus connexes
- Non-respect du Code des relations avec les affiliés
- Exploitation sans la licence requise
- Échelonnement des seuils au prorata dans les périodes de changement de taux
- Frais de services publics pour le raccordement au lotissement
- Résiliation anticipée des crédits du Programme ontarien d'aide relative aux frais d'électricité
- Surfacturation due à un mauvais calcul des frais fixes mensuels

## Origine de l'examen de conformité



## Examens de conformité fermés (25\*)

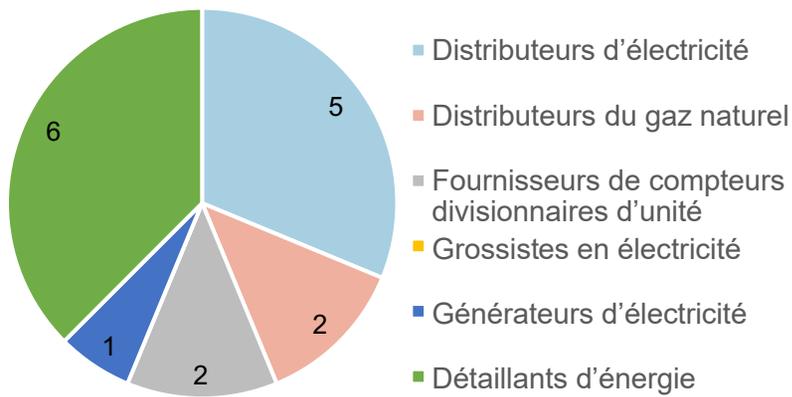


\* Le chiffre 31 indiqué sous « Examens de conformité fermés » n'est pas un sous-ensemble du nombre de dossiers ouverts et peut inclure des dossiers ouverts dans une période antérieure. Les contrôles de conformité qui sont restés ouverts à la fin de la période ne sont pas pris en compte.

**61 173 \$ remboursés aux consommateurs grâce aux mesures correctives prises par les titulaires de licence**

# RENSEIGNEMENTS SUR LES INSPECTIONS – STATISTIQUES

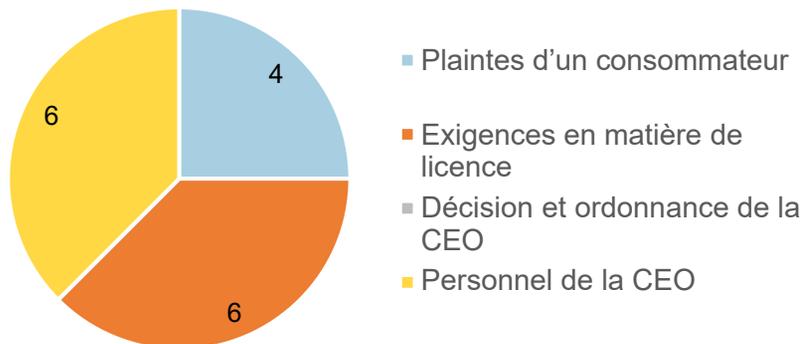
## Inspections initiées (16) - par secteur réglementé :



## Exemples choisis d'inspections de conformité effectuées :

- Examen de l'administration du remboursement d'électricité de l'Ontario pour un échantillon d'entités réglementées
- Opérations sur le marché de gros de l'électricité sans licence
- Opérations sur le marché de détail sans licence
- Inscription de consommateurs sur la base de contrats non valides (allégation selon laquelle les contrats n'étaient pas valides, car les signatures n'étaient pas celles de personnes autorisées)
- Avis ou processus non conformes en matière de débranchement pour non-paiement
- Conformité au programme pilote de grille tarifaire réglementée (GTR) pour certains services publics

## Source des inspections :



## Résultats des inspections (13)

- 128 200 \$ de pénalités administratives payées aux termes des promesses de conformité volontaire
- 12 610 \$ retournés directement aux consommateurs
- 85 000 \$ en fonds supplémentaires pour le Programme aux impayés d'énergie - Aide financière d'urgence

## ET RÉSUMÉ D'INSPECTIONS SÉLECTIONNÉ

### Exploitation sans licence

La CEO a pris des mesures d'exécution à l'encontre d'un certain nombre d'entités qui opéraient sur le marché de gros après l'expiration de leur licence. Dans chaque cas, la question a été résolue après l'acceptation par la CEO d'une promesse de conformité volontaire (PCV) de la part de l'entité non conforme. Une PCV est un engagement contraignant de la part d'une entité réglementée à prendre des mesures pour rectifier ou prévenir la non-conformité, et le non-respect des conditions d'une PCV peut entraîner des mesures d'exécution supplémentaires de la part de la CEO. Aux termes de leur PCV, chacune des entités s'est engagée à se conformer à toutes les exigences réglementaires relatives à l'octroi de licences et a assuré qu'elle avait institué ou renforcé ses contrôles internes. De plus, chaque titulaire de permis a payé une sanction administrative pécuniaire à la CEO d'un montant allant de 3 000 \$ à 18 000 \$.

**Résultat : la CEO a accepté les PCV de chacun des titulaires de licence et un total de 43 200 \$ a été payé en pénalité administrative.**

### Contrats sans autorisation valide du client

Quelques distributeurs d'électricité agréés ont conclu des contrats de vente au détail d'électricité, sans l'autorisation valide du client. De ce fait, ces distributeurs n'avaient pas l'autorisation de commencer à fournir de l'électricité aux clients. Ils étaient non conformes à certaines dispositions de l'*Electricity Retailer Code of Conduct* (code de conduite des détaillants d'électricité - en anglais seulement) et du Retail Settlement (code de règlement au détail) de la CEO.

Cette question a été résolue à la suite de l'acceptation par la CEO d'une PCV des entités non conformes. Par le biais de la PCV, les distributeurs d'électricité agréés ont reconnu qu'ils étaient responsables en dernier ressort des actions de leurs vendeurs et qu'ils n'avaient pas d'autorisation valide de client pour fournir de l'électricité aux clients concernés. Ils ont également assuré la CEO qu'ils avaient modifié plusieurs processus de vente afin d'atténuer plus encore le risque que ses vendeurs se livrent à des pratiques commerciales déloyales.

**Résultat : Dans le cadre de la PCV, les détaillants ont payé une sanction administrative de 37 000 \$ et ont versé un remboursement de 192 000 \$ aux clients concernés.**

## Remise de l'Ontario pour l'électricité

Un échantillon de distributeurs d'électricité a fait l'objet d'inspections pour évaluer leur conformité à la *Loi de 2016 sur la remise de l'Ontario pour les consommateurs d'électricité*.

Le personnel de la CEO a publié plusieurs lettres et bulletins indiquant l'exigence d'utiliser la méthode de comptabilité d'exercice pour les transactions de remise de l'Ontario pour l'électricité (ROE). Il a été constaté que certains distributeurs continuaient d'effectuer des demandes de règlement pour les ROE en utilisant à la place la méthode de facturation. Il en résulte un décalage d'un mois dans le règlement des montants des réclamations des ROE, car les données facturées se rapportent à la consommation du mois précédent.

Quant à certains autres distributeurs qui utilisaient correctement la méthode de comptabilité d'exercice pour les transactions de ROE, le personnel de la CEO a constaté que des pourcentages de ROE incorrects avaient été utilisés lors de l'estimation des demandes de règlement mensuelles. Ces distributeurs n'ont pas tenu compte des modifications périodiques du pourcentage de ROE dans le processus de comptabilité d'exercice.

Le personnel de la CEO s'attend à ce que les distributeurs et les fournisseurs de compteur divisionnaire révisent leurs processus d'estimation des réclamations mensuelles de ROE, en particulier pour le mois suivant une modification du pourcentage de ROE à appliquer, afin de garantir l'exactitude des montants de règlement.

***Résultat : Des conseils ont été fournis aux distributeurs d'électricité lorsque des problèmes ont été identifiés. Le personnel de la CEO préparera également un bulletin du personnel contenant des conseils à l'intention de l'ensemble de l'industrie.***

## Facturation des clients sur la base de la consommation individuelle, sans licence

Le personnel de la CEO a entrepris un examen de conformité à la suite de plaintes reçues par la CEO de la part de clients de certaines communautés de maisons mobiles appartenant toutes à une société en particulier. Les plaintes concernaient des questions sur les factures d'électricité sur la base de la consommation mesurée individuellement reçues par les résidents permanents du parc. Dans le cadre de son examen, le personnel de la CEO a constaté que le parc ne se conformait pas à l'exigence d'obtenir une licence de la CEO en tant que fournisseur de compteurs divisionnaires d'unité afin d'émettre des factures en fonction de l'utilisation des compteurs individuels pour les clients résidentiels, conformément à l'article 57 de la *Loi de 1998 sur la Commission de l'énergie de l'Ontario*.

**Résultat : L'affaire a été résolue à la suite de l'acceptation par la CEO d'une PCV de l'entité non conforme. Aux termes de la PCV, la société s'est engagée à conclure un contrat avec un fournisseur de compteurs divisionnaires d'unité pour les lotissements des résidents à temps plein aussi rapidement que possible et à s'abstenir de facturer ou d'obtenir le paiement des résidents à temps plein jusqu'à ce qu'une solution conforme soit en place. La société s'est également engagée à assumer le coût de toute électricité consommée par les résidents permanents avant l'installation d'un compteur divisionnaire d'unité pour chaque lotissement, un coût situé entre 80 000 \$ et 100 000 \$.**

## **Pratiques de débranchement – Distributeur de gaz**

Dans le cadre d'une inspection de la CEO, un distributeur de gaz a confirmé qu'environ 18 500 avis de débranchement envoyés en août 2020 ne respectaient pas toutes les exigences de la règle d'accès à la distribution de gaz (Gas Distribution Access Rule [GDAR]) de la CEO. Après avoir pris connaissance du problème, le distributeur a immédiatement cessé toute activité de débranchement. Par conséquent, le service de gaz d'aucun des clients ayant reçu les avis de débranchement non conformes n'a été interrompu à la suite de ces avis.

Le GDAR exige qu'un distributeur de gaz fournisse un préavis d'au moins 14 jours à un client avant le débranchement. Les avis de débranchement émis aux clients concernés étaient établis sur un mauvais calcul de la date la plus rapprochée à laquelle le débranchement peut avoir lieu, et en conséquence, ces clients n'ont pas été prévenus assez tôt du possible débranchement. De plus, les avis de débranchement n'incluaient aucun renseignement sur les programmes de paiement d'arriérés prescrits par la CEO, les frais de rebranchement ainsi que le temps dont les clients disposent pour effectuer un paiement et ainsi éviter un débranchement. Ces renseignements sont exigés par la GDAR pour les avis de débranchement émis aux clients résidentiels.

Le distributeur a assuré à la CEO qu'il a pris toutes les mesures raisonnables pour assurer le respect de ses obligations en matière de débranchement des clients et qu'il a mis en place des améliorations opérationnelles afin d'éviter la récurrence de la non-conformité.

**Résultat : L'affaire a été réglée suite à l'acceptation d'une PCV du distributeur dans laquelle il a accepté de payer une sanction administrative de 40 000 \$ et a également versé un paiement supplémentaire de 60 000 \$ à l'organisme social qui gère le Programme ontarien d'aide relative aux frais d'électricité pour les personnes à faible revenu dans les zones desservies par le distributeur. Aux termes de la PCV, le distributeur a également affiché sur son site Web un avis aux clients les informant de l'inspection de la CEO et de sa résolution.**

## RENSEIGNEMENTS ET CONSEILS DESTINÉS À L'INDUSTRIE

Le personnel de la CEO publie des lettres, des bulletins et répond directement aux participants du secteur (appelés « demandes de renseignements sur les relations avec l'industrie ») pour fournir aux entités réglementées des renseignements ou des conseils concernant leurs exigences légales et réglementaires. Ces conseils visent à garantir que les entités réglementées connaissent et comprennent ces exigences. On s'attend à ce que cela favorise la conformité, ce qui, à son tour, renforcera la confiance du public dans la protection des intérêts des consommateurs.

### Domaines clés des demandes de renseignements sur les relations avec l'industrie (290 demandes reçues)

- Questions relatives aux licences – comment obtenir, renouveler ou modifier un nom sur une licence, vérification de l'utilité d'une licence de générateur
- Remise de l'Ontario pour les consommateurs d'électricité/Remise de l'Ontario pour l'électricité (ROE) – admissibilité, crédits rétroactifs une fois admissibles
- Règles concernant le débranchement en hiver
- Exigences de la CEO en matière de rapports et de tenue de dossiers – clarification sur les renseignements à communiquer et les dates d'échéance
- Conditions d'admissibilité au comptage net
- Tarification échelonnée – Cycle de facturation et perte en ligne
- Comptage par intervalles – impacts de la facturation par heure ou par intervalle de 15 minutes
- Remises et questions de propriété relatives aux anciennes lignes sur des propriétés privées
- Questions sur les critères d'admissibilité au Programme d'aide aux impayés d'énergie en raison de la COVID-19 (AIEC) et sur le financement du programme
- Questions d'admissibilité au Programme d'aide relative aux frais d'électricité (POAFE) pour les personnes à faible revenu pendant la période d'interdiction de débranchement en hiver ou parallèlement au Programme AIEC.

### Guide de conformité (1 émis)

- Le personnel de la CEO a publié des directives à l'attention des distributeurs d'électricité concernant le rajustement global pendant la période de participation à l'Initiative d'économie d'énergie en milieu industriel 2021-2022 et l'admissibilité à ce programme.

# RENSEIGNEMENTS AUX CONSOMMATEURS ET QUESTIONS SUR LE SERVICE À LA CLIENTÈLE

Le personnel de la CEO répond aux demandes de renseignements du grand public en ce qui concerne le secteur de l'énergie et les décisions et ordonnances de la CEO. Les consommateurs peuvent également soulever des problèmes de service à la clientèle concernant leur compagnie d'énergie dans un domaine où il n'y a pas de règles prescrites et, dans ce cas, le personnel de la CEO transmettra le problème de service à la clientèle à l'entité réglementée pour s'assurer qu'elle est au courant du problème et lui demander de répondre au consommateur.

## Principaux domaines de demande de renseignements des consommateurs (3 557 demandes reçues)

- Demande d'information sur les programmes d'aide financière d'urgence (AIE, POAFE, PAIEC)
- Questions concernant les documents de renouvellement de contrat d'un détaillant ou d'un grossiste
- Questions concernant le débranchement du service et l'interdiction hivernale des débranchements
- ROE et tarifs d'électricité – préoccupations relatives aux changements de facture
- Escroqueries ciblées concernant la ROE et les programmes d'assistance énergétique
- Préoccupations concernant l'augmentation des frais de livraison d'électricité
- Désaccord avec les changements aux tarifs saisonniers proposés par la CEO
- Questions concernant les critères d'admissibilité pour l'expansion du gaz naturel
- Questions des conseils d'administration des copropriétés concernant une demande de ROE
- Questions sur les entreprises qui ne sont pas réglementées par la CEO (p. ex. les entreprises de propane, les frais d'eau municipaux, les appareils de chauffage, les frais pour les chauffe-eau)
- Options du client dans le cadre de grille tarifaire réglementée
- Problèmes de facturation concernant le fournisseur de compteurs divisionnaires d'unité
- Problèmes concernant les parcs de maisons mobiles

## Principales questions sur le service à clientèle soulevées (25 reçues)

- Questions concernant la facturation électronique et papier
- Arrêts de service planifiés fréquents par un service public
- Préoccupations concernant le processus d'échange de compteurs de gaz - moment de l'échange, problèmes avec l'entrepreneur, nécessité d'une visite pour rallumer
- Désaccord avec les frais de tiers sur la facture de gaz naturel
- Qualité du service client des services publics
- Coûts de branchement aux services publics
- Confusion sur le temps d'utilisation/prix différenciés
- Questions relatives aux servitudes et à l'accès à la propriété
- Questions concernant l'accès des services publics à la propriété, entre autres pour l'élagage des arbres

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

Conformément à son mandat consistant à engager la responsabilité des services publics d'électricité et de gaz naturel, à protéger les intérêts des consommateurs et à offrir une valeur publique, et pour soutenir davantage l'ouverture et la transparence attendues d'un organisme de réglementation indépendant, la CEO publie des communiqués de presse et des alertes aux consommateurs pour promouvoir une sensibilisation accrue à ses activités de conformité

### Couverture médiatique sélectionnée découlant des activités de conformité de la CEO (3 communiqués de presse émis)

- **Onit Energy Ltd. – Communiqué de la CEO, 2021-04-15**
  - **Cision** – Ontario Energy Board accepts Assurance of Voluntary Compliance from ONIT Energy Ltd. 2021-04-15 (en anglais).
  - **Yahoo** — Ontario Energy Board accepts Assurance of Voluntary Compliance from ONIT Energy Ltd. 2021-04-15 (en anglais).
  
- **PUC Distribution Inc. — Communiqué de la CEO, 2021-04-22**
  - **Cochrane Times Post** - PUC Pays Fine AVC 2021-04-23 (en anglais).
  - **Soo Today** - PUC to pay \$45,000 fine for improper disconnections, notices 2021-04-23 (en anglais).
  - **CTV Northern** - Sault Ste. Marie's power company fined \$20K by Ontario Energy Board 2021-04-23. Publication en anglais.
  
- **Enbridge Gaz Inc. — Communiqué de la CEO, 2021-07-22**
  - **Cision** - Ontario Energy Board accepts Assurance of Voluntary Compliance from Enbridge Gas Inc (en anglais).
  - **Business Insider** - Ontario Energy Board accepts Assurance of Voluntary Compliance from Enbridge Gas Inc. 2021-07-22 (en anglais).

- [Radio-Canada](#) - Amende à Enbridge pour l'envoi de milliers d'avis de débranchement non conformes. 2021-07 23

## Alertes aux consommateurs émises

- **Alerte aux consommateurs Méfiez-vous des offres trompeuses concernant le Programme d'aide aux impayés d'énergie en raison de la COVID-19. 2021-04-28**
- [Yahoo](#) - Consumer Alert: Beware Misleading Offers Regarding COVID-19 Energy Assistance Program. 2021-04-28
- **Alerte aux consommateurs : Attention aux escroqueries offrant des remises qui prétendent provenir de la Commission de l'énergie de l'Ontario (CEO) ou être approuvées par la CEO. 2021-06-25**
- [Net News Ledger](#) - Ontario Energy Board Warns of Energy Assistance Rebates Pretending to be from OEB 2021-06-26 (en anglais).
- [Inside Halton](#) - Ontario Energy Board warns of scam offering hydro rebates. 2021-07-11 (en anglais).
- [Toronto Star](#) - 'Jessica' caught me on a dull day—and I almost fell for her AI charm. 2021-08-03 (en anglais).
- **Consumer Alert: Beware of continuing email and online rebate scams pretending to be from or endorsed by the Ontario Energy Board. 2021-08-12 (en anglais).**
- [Yahoo](#) - Consumer Alert: Beware of continuing email and online rebate scams pretending to be from or endorsed by the Ontario Energy Board. 2021-08-12 (en anglais).



Commission  
de l'énergie  
de l'Ontario

---

[WWW.OEB.CA/FR](http://WWW.OEB.CA/FR)