



Commission
de l'énergie
de l'Ontario

Rapport sur les activités de conformité



Avril – Septembre 2022



Table des matières



| | |
|---|----|
| Introduction | 2 |
| Approche de la conformité | 3 |
| Aperçu des processus de conformité et d'application de la CEO | 6 |
| Aperçu de la conformité (avril – septembre 2022) | 7 |
| Statistiques sur les plaintes et les examens de conformité | 8 |
| Statistiques sur les inspections | 10 |
| Synthèse des examens de conformité et des inspections | 11 |
| Cas résultant de plaintes de consommateurs | 12 |
| Cas résultant des demandes des entités réglementées et des décisions et ordonnances de la CEO | 16 |
| Cas résultant de situations de non-conformité auto-déclarées par des entités réglementées | 17 |
| Renseignements et conseils destinés à l'industrie | 18 |
| Renseignements aux consommateurs et questions relatives au service à la clientèle | 20 |
| Sensibilisation aux activités de conformité et d'application de la loi de la CEO | 22 |

INTRODUCTION

Le rapport de conformité semestriel de la Commission de l'énergie de l'Ontario (CEO) (avril à septembre 2022) montre comment la CEO, en tant qu'organisme de réglementation indépendant du secteur de l'énergie, remplit son mandat de protéger les intérêts des consommateurs et d'offrir une valeur publique.

Le rapport donne un aperçu des activités entreprises par la CEO pour s'assurer que les entités réglementées se conforment à leurs 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 la période indiquée.

Ce rapport est un outil important pour la CEO afin d'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.

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. Il incombe également à la CEO de veiller à ce que les entités réglementées respectent les exigences légales et réglementaires énoncées dans les lois pertinentes, les permis, les codes, les règles et les ordonnances de la CEO. 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 une meilleure conformité dans le secteur en fournissant des conseils aux entités réglementées en ce qui concerne les 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 concernant les questions ayant des implications plus larges et lorsqu'il existe de nouvelles exigences réglementaires. La CEO peut également lancer un examen de conformité ou un examen de politique, selon le cas, en fonction des problèmes identifiés par les 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 :

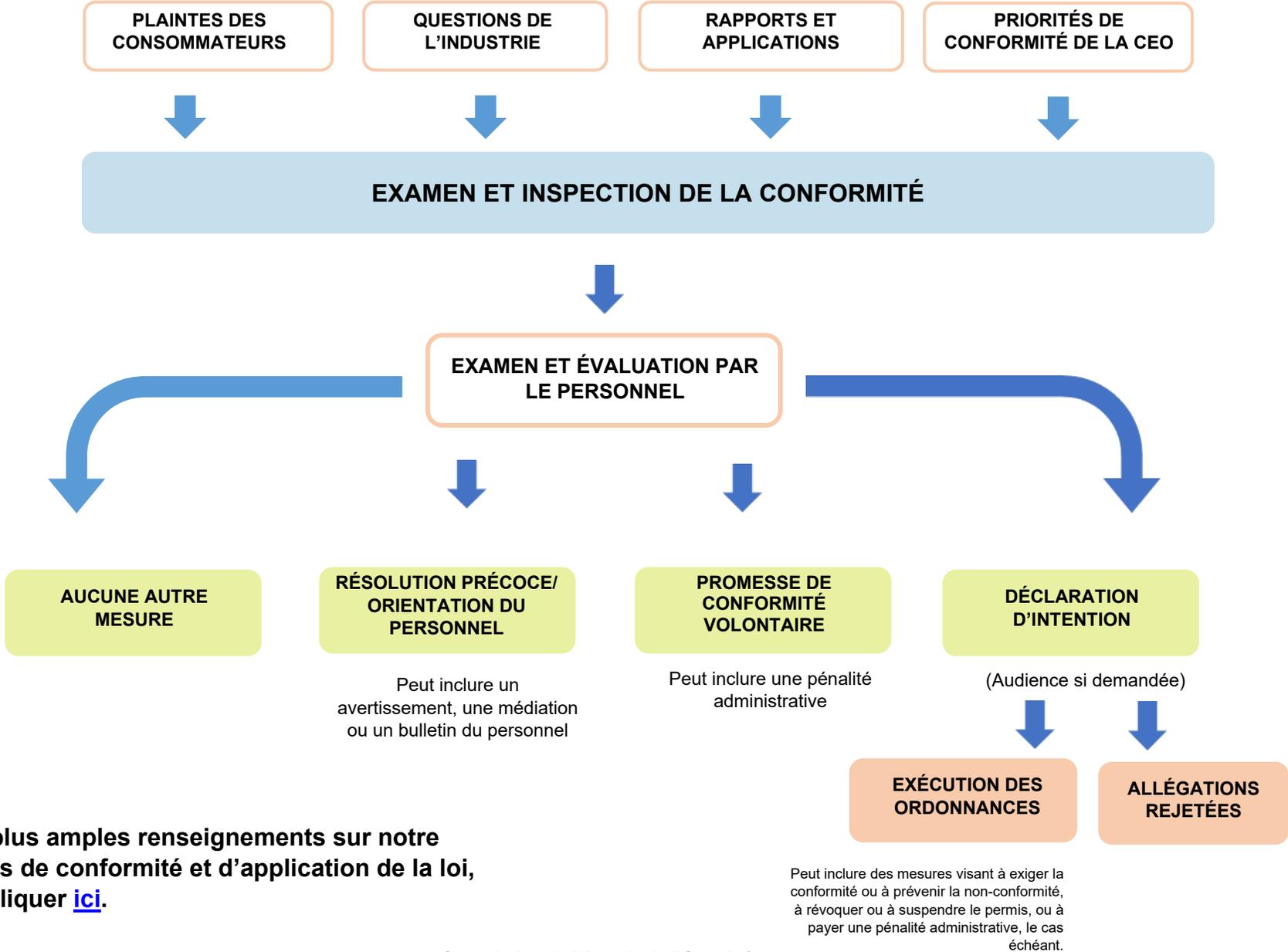
- **Aucune autre mesure** : aucune mesure supplémentaire ne sera prise si l'examen ne révèle aucun problème de conformité.
- **Résolution informelle** : les problèmes sont résolus en aidant les entités réglementées à comprendre leurs obligations légales/réglementaires et les exigences de conformité. Cela peut inclure une médiation informelle ou d'autres mesures volontaires. Dans certains cas, le personnel de la CEO peut émettre un avertissement ou publier 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 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 concernant les demandes des 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 (PCV)** : une entité réglementée peut donner à la CEO une PVC écrite qui, une fois acceptée par la CEO, elle aura 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 pourraient donner lieu à une ordonnance de la CEO imposant une pénalité administrative et/ou d'autres sanctions, y compris la révocation ou la suspension du permis.

Non-conformité auto-déclarée : la CEO encourage les entités réglementées à examiner systématiquement leurs pratiques commerciales en vue d'assurer leur conformité aux obligations légales et réglementaires, et à signaler à la CEO tout cas possible de non-conformité à ces obligations. 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.

VUE D'ENSEMBLE 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 LA CONFORMITÉ (Avril - Septembre 2022)

605 plaintes de consommateurs ont été reçues

306 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

47 examens de conformité ont été lancés, la plupart à la suite d'une plainte d'un consommateur

34 examens de conformité ont été réalisés

26 inspections et **17** cas d'application de la loi ont été lancés, la plupart à la suite d'une auto-déclaration initiale par une entité réglementée.

20 inspections et **8** cas d'application de la loi ont été réalisés :

- 303 000 \$ de pénalités administratives payées aux termes des promesses de conformité volontaire
- 487 620 \$ restitués directement aux consommateurs concernés
- 3 000 \$ en fonds supplémentaires versés au Programme d'aide aux impayés d'énergie – Aide financière d'urgence (AIE AFU), ce qui signifie plus de soutien pour les consommateurs à faible revenu qui risquent d'être débranchés ou qui l'ont déjà été

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

168 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).

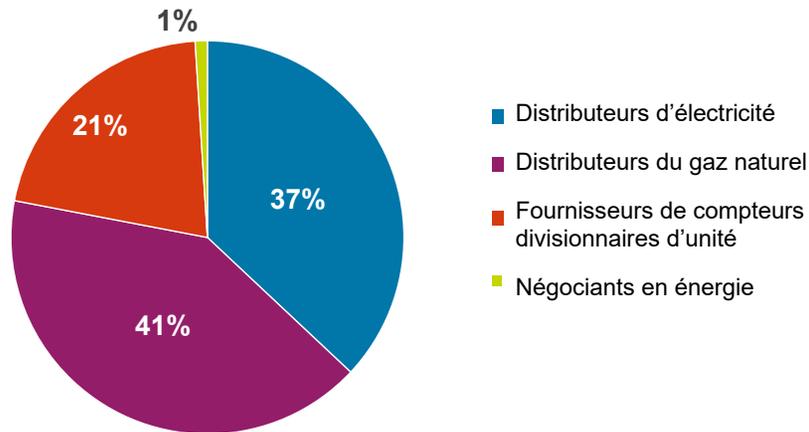
Trois documents d'orientation liés à la conformité ont été publiés à l'intention des entités réglementées, notamment des bulletins d'interprétation.

2,488 demandes de renseignements et demandes liées au service clientèle ont été reçues des consommateurs.

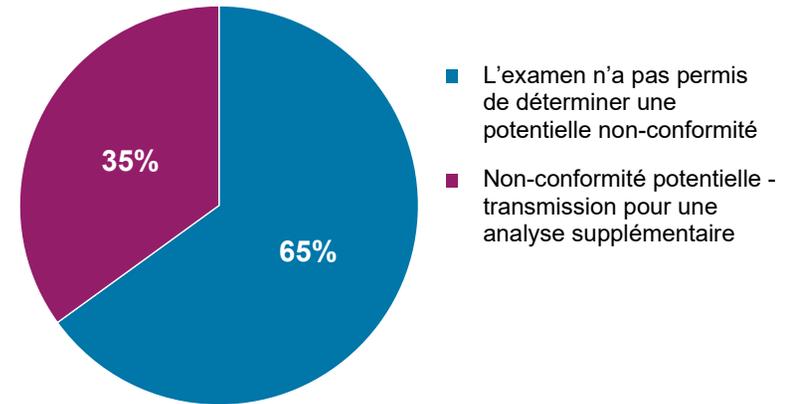
Quatre communiqués de presse et un certain nombre de mises en garde contre les escroqueries dans le domaine de l'énergie sur diverses plateformes ont été publiés.

STATISTIQUES SUR LES PLAINTES ET LES EXAMENS DE CONFORMITÉ (Avril - Septembre 2022)

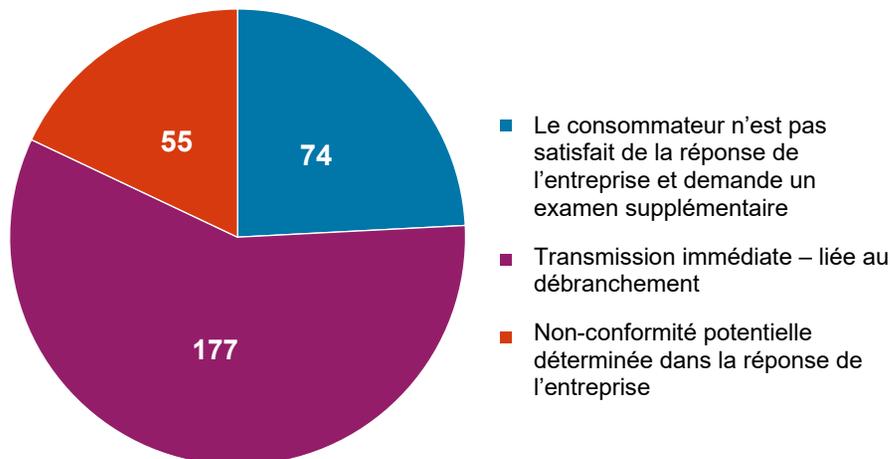
Plaintes de consommateurs reçues (605) - Par secteur réglementé



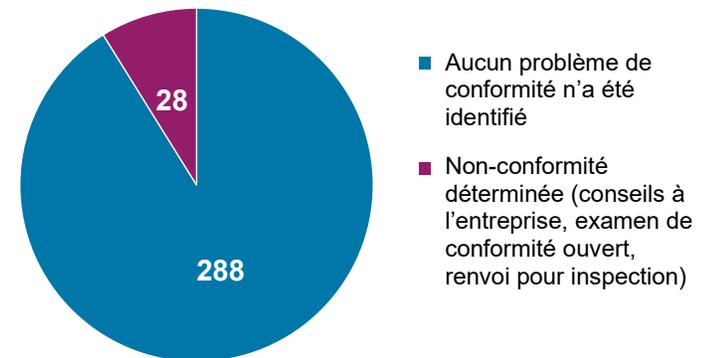
Examen des réponses des entités réglementées aux plaintes des consommateurs



Plaintes transmises (306)

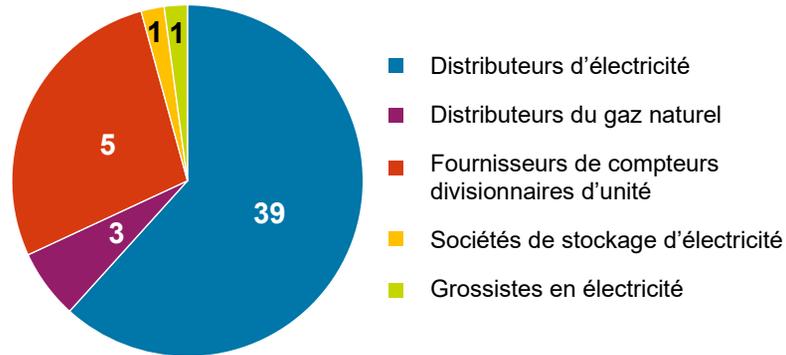


Plaintes transmises- Conclusions (316*)

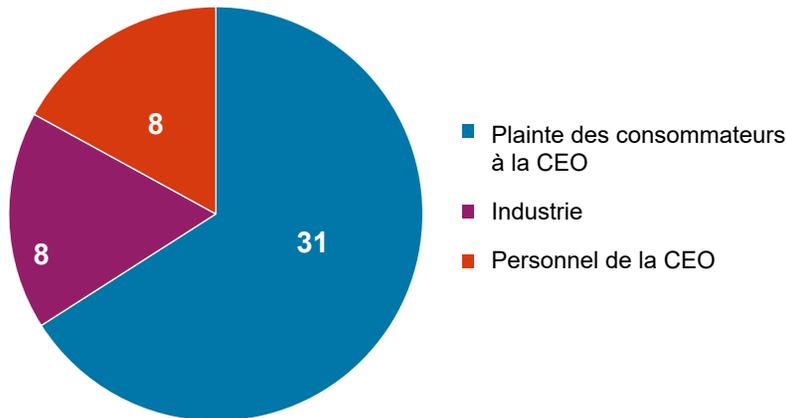


* Le chiffre 316 indiqué sous « Plaintes transmises - Conclusions » ne sont pas un sous-ensemble du nombre de plaintes transmises et peut inclure des dossiers transmis au cours d'une période précédente

Examens de conformité ouverts (47) - Par secteur réglementé

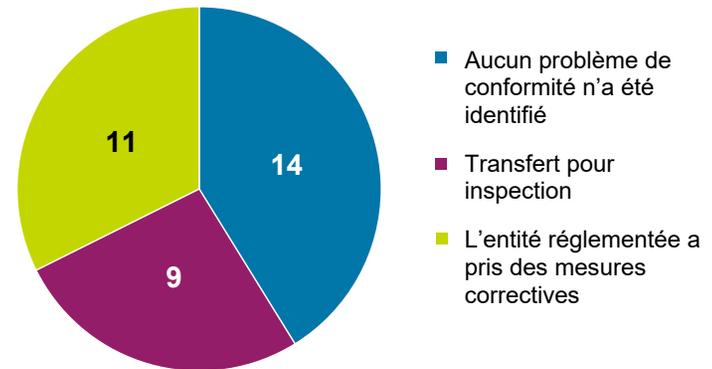


Source des examens de conformité



Exemples choisis d'examens de conformité ouverts :

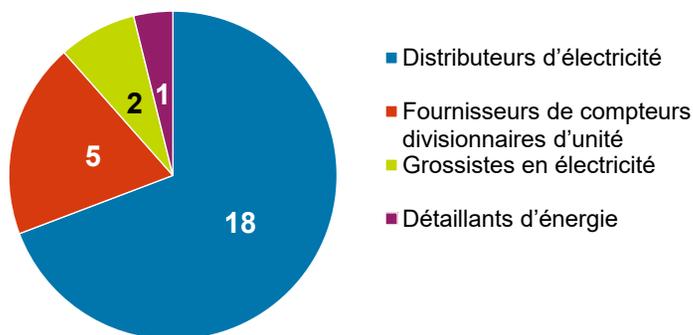
- Avis de débranchement du service public pour non-paiement et processus connexes
- Exploitation sans la licence requise
- Le client ne peut pas accéder aux données de son compteur non vérifiées.
- Fiabilité et qualité du service électrique dans une communauté.
- Les clients de fournisseurs de compteurs divisionnaires ne peuvent pas accéder au Programme ontarien d'aide relative aux frais d'électricité (POAFE)
- Le fournisseur de compteurs divisionnaires n'a pas déposé les rapports requis



* 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 restés ouverts à la fin de la période ne sont pas pris en compte.

STATISTIQUES SUR LES INSPECTIONS (Avril - Septembre 2022)

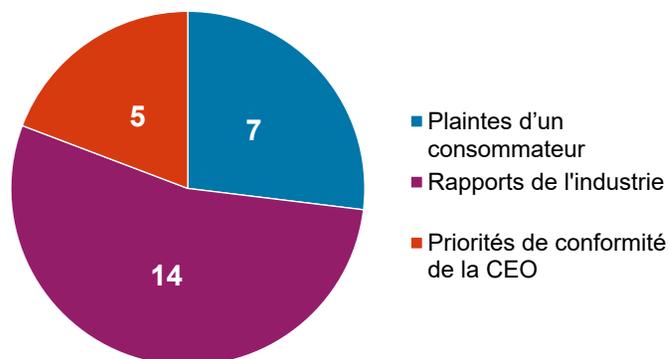
Inspections initiées (26) - Par secteur réglementé



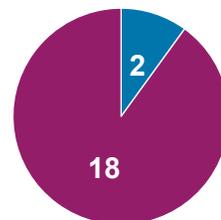
Exemples choisis d'inspections de conformité effectuées :

- Opérations sur le marché de gros de l'électricité sans licence
- Opérations sur le marché de détail sans licence
- Erreurs de facturation des frais fixes aux clients
- Erreurs de facturation du POAFE et de la ROE aux clients

Source des inspections

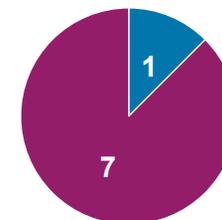


Inspections clôturées (20)



- No identified non-compliance
- Identified non-compliance, proceed to Enforcement

Cas d'application de la loi clôturés (8)



- OEB staff resolution
- Assurance of Voluntary Compliance

- 303 000 \$ de pénalités administratives payées aux termes des promesses de conformité volontaire
- 487 620 \$ restitués directement aux consommateurs concernés
- 3 000 \$ de fonds supplémentaires pour l'AIE AFU

SYNTHÈSE DES EXAMENS DE CONFORMITÉ ET DES INSPECTIONS (Avril - Septembre 2022)

Au cours du premier semestre de l'exercice, le personnel de la CEO a initié **47 examens de conformité, 26 inspections** et **17** cas d'application de la loi et en a clôturé **34, 20, et 8** respectivement. Les résumés de certains cas qui se sont terminés entre le 1er avril 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 ont été résolus de manière informelle. Les cas sont organisés selon les catégories suivantes :

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

CAS RÉSULTANT DE PLAINTES DE CONSOMMATEURS

Exigences de qualité de service des distributeurs de gaz



À la suite d'une augmentation du nombre de plaintes de consommateurs reçues par le Centre d'information du public de la CEO concernant les activités de lecture des compteurs et de facturation estimative d'Enbridge Gas Inc. et les temps d'attente de son centre d'appels, le personnel de la CEO a entrepris un examen de la conformité d'Enbridge à certaines de ses exigences relative à la qualité du service (EQS) énoncées dans la règle d'accès à la distribution de gaz (Gas Distribution Access Rule [GDAR]). L'examen a porté en particulier sur la conformité d'Enbridge aux articles 7.3.1 (rendement en matière de réponse aux appels téléphoniques) et 7.3.3 (rendement en matière de lecture des compteurs).

L'examen de la CEO a révélé qu'Enbridge n'était pas en conformité avec les exigences relatives à la qualité du service client qui établissent des niveaux de service minimaux en ce qui concerne le rendement des relevés de compteurs et le rendement en matière de réponse téléphonique. Enbridge a reconnu la non-conformité et que ces problèmes ont eu des répercussions négatives sur ses clients. Les répercussions sur les clients comprenaient la réception d'importantes factures de « rattrapage » une fois qu'un relevé de compteur réel a été obtenu, les retards dans le remboursement des trop-perçus, des crédits qui leur sont dus et de la clôture des comptes, et la mise en attente pendant de longues périodes où la nécessité de devoir appeler pendant plusieurs jours consécutifs avant d'obtenir une réponse.

Enbridge s'est engagé à se conformer à l'obligation de répondre aux appels téléphoniques et à améliorer son rendement en matière de lecture des compteurs en 2022 en prenant diverses mesures, notamment le recrutement de personnel temporaire, la collaboration avec les fournisseurs de services de lecture des compteurs, la sensibilisation et l'éducation des clients. Enbridge fournira des rapports mensuels à la CEO sur les progrès réalisés par rapport à ces plans d'atténuation.

Résultat : la CEO a accepté une PVC de la part d'Enbridge, qui s'est engagé à prendre toutes les mesures raisonnables pour respecter les mesures de rendement en matière de réponse aux appels téléphoniques et à établir et respecter des mesures de rendement améliorées en matière de lecture des compteurs pour 2022. Enbridge a accepté de payer une sanction administrative pécuniaire de 250 000 \$.

Débranchement pour cause de non-paiement



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. La CEO continue d'accorder une grande importance au fait que, lorsqu'un consommateur risque d'être débranché, ou a été débranché, pour cause de non-paiement, les distributeurs d'électricité et de gaz naturel et les fournisseurs de compteurs divisionnaires d'unité - collectivement appelés « services publics » - ont respecté les règles de débranchement établies par la CEO.

Au cours de la période d'avril à septembre 2022, le personnel de la CEO a entrepris 19 examens de conformité à la suite de plaintes de consommateurs concernant les pratiques de débranchement des clients résidentiels par les distributeurs et les fournisseurs de compteurs divisionnaires d'unité. Les plaintes portaient généralement sur l'avis de déconnexion fourni par les services publics aux clients avant de les déconnecter pour non-paiement. Les problèmes de non-conformité aux règles de préavis identifiés dans les examens comprenaient :

- Un délai de préavis insuffisant pour les clients ayant reçu un avis de débranchement. Au lieu de la période de préavis de 14 jours, deux services publics prévoient une période de préavis de 13 jours et pour un autre service public, un période de préavis de 11 jours a été fourni.
- Fournir une « fenêtre de débranchement » plus longue de 15 jours au lieu des 14 jours maximum requis
- Le fait de ne pas fournir aux clients l'avis de compte en souffrance avant d'émettre un avis de débranchement.
- L'inclusion des arriérés d'autres services (eau) dans le montant total dû pour éviter le débranchement du service d'électricité pour non-paiement rend peu clair le montant que le consommateur doit payer pour éviter le débranchement.

Résultat :

- **12 cas n'ont donné lieu à aucune mesure supplémentaire, car aucun problème de conformité n'a été identifié.**
- **Quatre ont été résolus de manière informelle, des éclaircissements et des conseils ayant été fournis aux entités réglementées.**
- **Trois d'entre eux ont été soumis à une inspection formelle**

Pratiques de débranchement – Distributeur d'électricité



Dans le cadre d'une inspection de la CEO, EPCOR Electricity Distribution Ontario Inc. (« EPCOR »), un distributeur d'électricité, a confirmé qu'environ 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 Code des réseaux de distribution (CRD). Par conséquent, 103 clients ayant reçu les avis de débranchement non conformes ont été débranchés sur la base de ces avis de débranchement.

Le CRD de la CEO exige qu'un distributeur d'électricité fournisse un préavis d'au moins 14 jours à un client avant de le débrancher. Les avis de débranchement émis aux clients d'EPCOR 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. En outre, certains des avis de débranchement prévoyaient une fenêtre de débranchement plus longue de 15 jours plutôt que le maximum de 14 jours requis. Ces renseignements sont exigés par le CRD pour les avis de débranchement émis aux clients résidentiels. EPCOR a confirmé que le problème de l'erreur de calcul involontaire des jours qui a conduit aux avis de débranchement non conformes a été corrigé. De plus, EPCOR a assuré à la CEO qu'il a pris toutes les mesures raisonnables pour s'assurer que le personnel participant au processus de débranchement est correctement informé des exigences réglementaires de la CEO et qu'il recevra une formation continue pour assurer la conformité.

Résultat : l'affaire a été résolue suite à l'acceptation d'une PCV de la part d'EPCOR, dans laquelle il a accepté de payer une sanction administrative pécuniaire de 18 000 \$ et a également effectué un paiement supplémentaire de 3 000 \$ à l'organisme social qui gère le POAFE pour les personnes à faible revenu dans les zones desservies par le distributeur. En outre, dans le cadre de la PCV, les 103 clients qui ont été débranchés ont reçu un crédit de 50 \$ sur leur facture.

Communication du distributeur avec le propriétaire concernant le débranchement du service



Un consommateur s'est plaint à la CEO que son distributeur a partagé des renseignements personnels avec son propriétaire lorsque le distributeur a envoyé une lettre au propriétaire l'informant d'un débranchement imminent du service à la propriété locative.

Le personnel de la CEO a lancé un examen de conformité afin d'évaluer le processus suivi par le distributeur pour informer les propriétaires des débranchements de leur propriété.

En réponse aux questions du personnel de la CEO, le distributeur a confirmé que la lettre est envoyée au propriétaire après le débranchement du service avec l'option de faire rebrancher le service à son nom. Le distributeur a également indiqué qu'aucun renseignement personnel n'est divulgué au propriétaire, y compris la raison du débranchement.

Résultat : le personnel de la CEO a clôturé l'examen de conformité sans qu'aucune autre mesure ne soit requise.

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

Exploitation sans permis



Dans le cadre du processus de demande de permis, la CEO a constaté que trois entités avaient entrepris des activités prescrites sans permis de la CEO, contrairement aux exigences de la *Loi de 1998 sur la Commission de l'énergie de l'Ontario*.

Il s'est avéré qu'Algoma Generation, Compass Minerals Canada Corp. et Trilliant Networks (Canada) Inc. ont exercé leurs activités sur le marché de gros de l'électricité après l'expiration de leur permis de grossiste en électricité. Dans chaque cas, la question a été résolue après l'acceptation par la CEO d'une PVC de la part de l'entité non conforme, en vertu de laquelle chacune des entités s'est engagée à se conformer à toutes les exigences réglementaires relatives à la demande de permis. En réponse à l'inspection, chacune des entités a assuré à la CEO qu'elle avait institué ou renforcé les contrôles internes.

Résultat : la CEO a accepté une PVC de la part de chaque entité, et un total de 29 000 \$ a été payé en pénalités administratives.

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

Surfacturation des clients



Les distributeurs d'électricité sont tenus de facturer les clients en fonction de leur tarif de taux et de frais approuvé en vertu de l'article 78 de la *Loi de 1998 sur la Commission de l'énergie de l'Ontario*. Dans notre dernier rapport, nous avons souligné l'autodéclaration par Greater Sudbury Hydro (GSH) de la non-conformité à une ordonnance de tarif qui a entraîné une surfacturation des clients. Depuis lors, deux autres distributeurs d'électricité ont signalé le même problème. Plus précisément, ces distributeurs ont 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 aux 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 en fait facturés pour 365 jours par an. Dès la découverte du problème, les deux distributeurs ont mis en place des mesures pour éviter toute nouvelle surfacturation.

Le fait de facturer un montant supérieur à celui approuvé dans une ordonnance de tarif constitue une violation d'une « disposition exécutoire » au sens de la *Loi de 1998 sur la Commission de l'énergie de l'Ontario*, qui peut donner lieu à une mesure de conformité.

Pour résoudre la question de la non-conformité, la CEO a accepté une PVC de la part de chacun des distributeurs : Halton Hills Hydro Inc (HHHI) et Chapleau Public Utilities Corporation (CPUC), en vertu desquelles chaque distributeur a payé une sanction administrative pécuniaire et s'est engagé à rembourser aux clients concernés les montants facturés en trop au moyen d'un crédit de facture unique et d'une explication du remboursement.

Résultat : la CEO a accepté une PVC en vertu de laquelle HHHI et CPUC ont payé une pénalité administrative de 5 000 \$ et 1 000 \$ respectivement, et ont remboursé environ 450 000 \$ et 33 000 \$ respectivement, aux clients touchés.

RENSEIGNEMENTS ET CONSEILS DESTINÉS À L'INDUSTRIE (Avril - Septembre 2022)

La CEO a reçu **168** demandes de renseignements des relations avec l'industrie et a fourni des conseils sur les exigences légales et réglementaires en publiant **deux** bulletins du personnel et **une** lettre.

Principaux domaines des demandes de renseignements des relations avec l'industrie

- Exigences en matière de permis 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 connexes
- 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 - admissibilité, co-génération, stockage, règles spéciales liées à la conservation et calcul PDF
- Questions relatives à la facturation nette - calcul des crédits, facturation du comptage net et facturation nette par un tiers
- Demandes de renseignements sur les coûts généraux de raccordement - modernisation des systèmes, contributions en capital et raccordements de base des clients résidentiels
- Critères d'admissibilité à l'AIE AFU pour les personnes à faible revenu
- Règles de débranchement en hiver - interdiction de débrancher le service pour non-paiement pendant certaines périodes
- Comparaison des prix - clarifications des questions des détaillants en énergie

Conseils à l'intention de l'industrie

- [Lettre](#) d'orientation à l'intention des titulaires de permis concernant les modifications apportées à la mise en œuvre de la Remise de l'Ontario pour l'électricité (ROE), y compris un formulaire d'avis de la ROE mis à jour
- [Bulletin](#) clarifiant les circonstances dans lesquelles les transporteurs d'électricité réglementés doivent répartir les coûts associés aux mises à niveau des installations de réseau

- [Bulletin](#) clarifiant qu'une collectivité locale peut choisir une solution alternative à la solution optimale (c'est-à-dire la plus rentable) identifiée pour répondre à un besoin déterminé par un processus de planification de la distribution ou de planification régionale, en fonction des préférences locales

RENSEIGNEMENTS AUX CONSOMMATEURS ET QUESTIONS SUR LE SERVICE À LA CLIENTÈLE (Avr. – Sept. 2022)

La CEO a reçu **2 476** demandes de renseignements de la part des consommateurs et leur a fourni les renseignements dont ils avaient besoin pour mieux comprendre les règles qui les protègent, leurs choix et les modifications qui pourraient les affecter. La CEO a également reçu **12** préoccupations de consommateurs liées aux problèmes de service à la clientèle des entités réglementées qui ne sont pas couverts par les règles de la CEO. Ces questions sont transmises aux entités réglementées pour qu'elles répondent directement au consommateur.

Principaux domaines relatifs aux demandes de renseignements des consommateurs

- Pratiques de facturation des distributeurs et des fournisseurs de compteurs divisionnaires d'unité
- Programmes d'aide : Programme d'aide relative aux frais d'électricité pour les personnes à faible revenu et POAFE
- Problèmes de service à la clientèle pour les consommateurs de gaz naturel
- Préoccupations des consommateurs de gaz concernant la facturation estimative
- Tarifs de l'électricité et choix des clients entre les prix de l'électricité en fonction de l'heure de consommation et les prix progressifs
- Escroqueries ciblées concernant les programmes d'aide aux personnes à faible revenu par des entreprises non réglementées
- Documents de renouvellement des contrats des détaillants en énergie, ainsi que les processus de renouvellement et d'annulation
- Débranchement de service pour cause de non-paiement et interdiction hivernale des débranchements
- Augmentation des frais de livraison de l'électricité
- Élimination des tarifs saisonniers de Hydro One Network Inc.
- Activités et services qui ne sont pas réglementés par la CEO, comme les services de propane, les frais d'eau municipaux, les fournaies et les chauffe-eaux
- Pratiques de facturation des fournisseurs de compteurs divisionnaires d'unité

Principales questions sur le service à clientèle soulevées

- Coupures de courant fréquentes et planifiées
- Processus d'échange des compteurs de gaz naturel, y compris les délais, les problèmes avec les entrepreneurs et la nécessité d'une visite pour rétablir le service
- Frais de tiers sur les factures de gaz naturel
- Questions non résolues concernant le service à la clientèle et la qualité du service
- Problèmes de sécurité

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

La CEO a publié **quatre** communiqués de presse afin de promouvoir une large sensibilisation à ses activités de conformité. Nous avons également lancé un certain nombre de mises en garde concernant des escroqueries liées au secteur de l'énergie sur diverses plateformes.

Couverture médiatique sélectionnée découlant des activités de conformité de la CEO

- [La Commission de l'énergie de l'Ontario accepte une PVC d'Enbridge Gas Inc.](#) 15-09-2022
 - La Commission de l'énergie de l'Ontario accepte une PVC d'Enbridge Gas Inc. - [Cision](#) 15-09-2022
 - La Commission de l'énergie de l'Ontario accepte une PVC d'Enbridge Gas Inc. - [Yahoo](#) 15-09-2022
- [La Commission de l'énergie de l'Ontario accepte une PVC 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 PVC d'EPCOR](#) 22-08-2022
 - EPCOR reçoit une amende de 18 000 \$ pour des débranchements inappropriés - [Collingwood Today](#) 25-08-2022

- Une compagnie d'électricité de la région se voit infliger une amende de 18 000 \$ pour des débranchements inappropriés - [Barrie Today](#) 26-08-2022
- Une compagnie d'électricité de la région se voit infliger une amende de 18 000 dollars pour des débranchements inappropriés - [Midland Today](#) 26-08-2022
- [La Commission de l'énergie de l'Ontario accepte une PVC 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, notamment :

- [Fin de l'interdiction des débranchements](#) sur le Web, 22-04-2022
- [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 cherche à obtenir des renseignements financiers. Vous trouverez ci-dessous plus de détails sur cette escroquerie et ce que vous devez faire si vous recevez un courriel suspect de la part de la CEO. 5 avril 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](#) 20-07-2022

Médias sociaux :

- 5 mai - Messages sur LinkedIn et Twitter concernant les escroqueries, 05-05-2022
 - 12 mai - Messages sur LinkedIn et Twitter concernant les escroqueries, 12-05-2022
 - 21 juillet - Messages sur LinkedIn et Twitter concernant les escroqueries, 21-07-2022
-
- Nous avons ouvert 164 interactions où le personnel de la CEO a fourni des renseignements et des conseils aux consommateurs en ce qui concerne les escroqueries.



WWW.OEB.CA/FR

