



Commission
de l'énergie
de l'Ontario

Rapport sur les activités de conformité



Avril 2021 – Mars 2022



Table des matières



Introduction	2
Approche de la conformité	3
Aperçu des processus de conformité et d'application de la CEO	6
Faits marquants de l'année	7
Statistiques sur les plaintes et les examens de conformité	9
Statistiques sur les inspections	11
Sélection de résumés des examens de conformité et des inspections	12
Cas découlant des plaintes des consommateurs	13
Cas découlant des demandes des entités réglementées et des décisions et ordonnances de la CEO	17
Cas découlant des cas de non-conformité auto-déclarés par des entités réglementées	20
Renseignements et conseils destinés à l'industrie	22
Renseignements aux consommateurs et questions sur le service à la clientèle	24
Sensibilisation aux activités de conformité et d'application de la CEO	26
Annexe – Statistiques d'une année à l'autre	29

INTRODUCTION

Le rapport sur les activités de conformité de la Commission de l'énergie de l'Ontario (CEO) (Avril 2021 – Mars 2022) montre comment la CEO s'est acquittée de son mandat consistant à protéger les intérêts des consommateurs et à offrir une valeur publique pendant la période d'avril 2021 à mars 2022, en tant qu'organisme de réglementation indépendant du secteur de l'énergie.

Le rapport présente 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 l'exercice.

Ce rapport est un outil important pour la CEO afin d'informer les intervenants et le public de ses 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 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.

APPROCHE DE LA CONFORMITÉ

En tant qu'organisme de réglementation indépendant du secteur de l'énergie, la CEO protège les intérêts de millions de consommateurs d'électricité et de gaz naturel, et supervise la conduite et les activités de plusieurs participants du secteur de l'énergie, y compris ceux qui produisent, transmettent, distribuent et vendent au détail de l'énergie dans l'ensemble de la province. 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 demeure fiable et durable. En outre, la plupart des participants du secteur de l'énergie doivent obtenir une licence 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 et ses licences, codes, règles et ordonnances. Nous assumons ce rôle de plusieurs manières, notamment :

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 amorcer un examen de conformité si l'examen initial d'une plainte cerne des problèmes potentiels nécessitant une analyse plus approfondie.

Le présent rapport fournit également des renseignements sur les efforts de la CEO pour sensibiliser le public aux problèmes des consommateurs et, en particulier, aux diverses escroqueries qui ciblent les factures de services publics; l'une des demandes de renseignements les plus courantes des consommateurs reçus par les agents d'information publique de la CEO au cours du dernier exercice. Les escroqueries utilisent les médias sociaux, les sites Web polis et même le logo ou le nom de la CEO pour tromper les consommateurs et donner l'apparence de crédibilité à leurs activités néfastes. La CEO prend des mesures pour avertir les consommateurs des escroqueries liées à l'énergie par le biais d'alertes aux consommateurs et de conseils pour se protéger fournis par les médias sociaux et d'une nouvelle page Web dédiée oeb.ca/escroqueries. Plus tôt cette année, nous avons collaboré avec le ministère de l'Énergie de l'Ontario pour informer les consommateurs multiculturels du problème dans la langue de leur choix. Tous ces documents sont mis à la disposition des communicateurs de services publics pour leurs canaux de renseignements concernant leurs clients.

Fournir des orientations en matière de réglementation : Nous favorisons une meilleure conformité du secteur en fournissant aux entités réglementées des conseils sur les exigences légales et réglementaires. Nous examinons et répondons aux demandes de renseignements (demandes de renseignements sur les relations avec l'industrie) des participants du secteur de l'énergie 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 dans les demandes de renseignements sur les 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 des consommateurs ou de demandes de renseignements sur les relations avec l'industrie, afin d'évaluer la conformité des entreprises réglementées aux exigences légales et réglementaires. Le processus implique un examen et une évaluation des problèmes sur la base des renseignements à la disposition du personnel de la CEO ou fournis par les parties concernées. Les examens de conformité peuvent se conclure de l'une des manières suivantes :

- **Aucune autre action :** 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 ou réglementaires et les exigences de conformité. Cela peut inclure une médiation informelle ou d'autres mesures facultatives. Dans certains cas, le personnel de la CEO peut émettre un avertissement ou publier un bulletin d'interprétation.
- **Révision des politiques :** Une recommandation d'une révision de la 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.

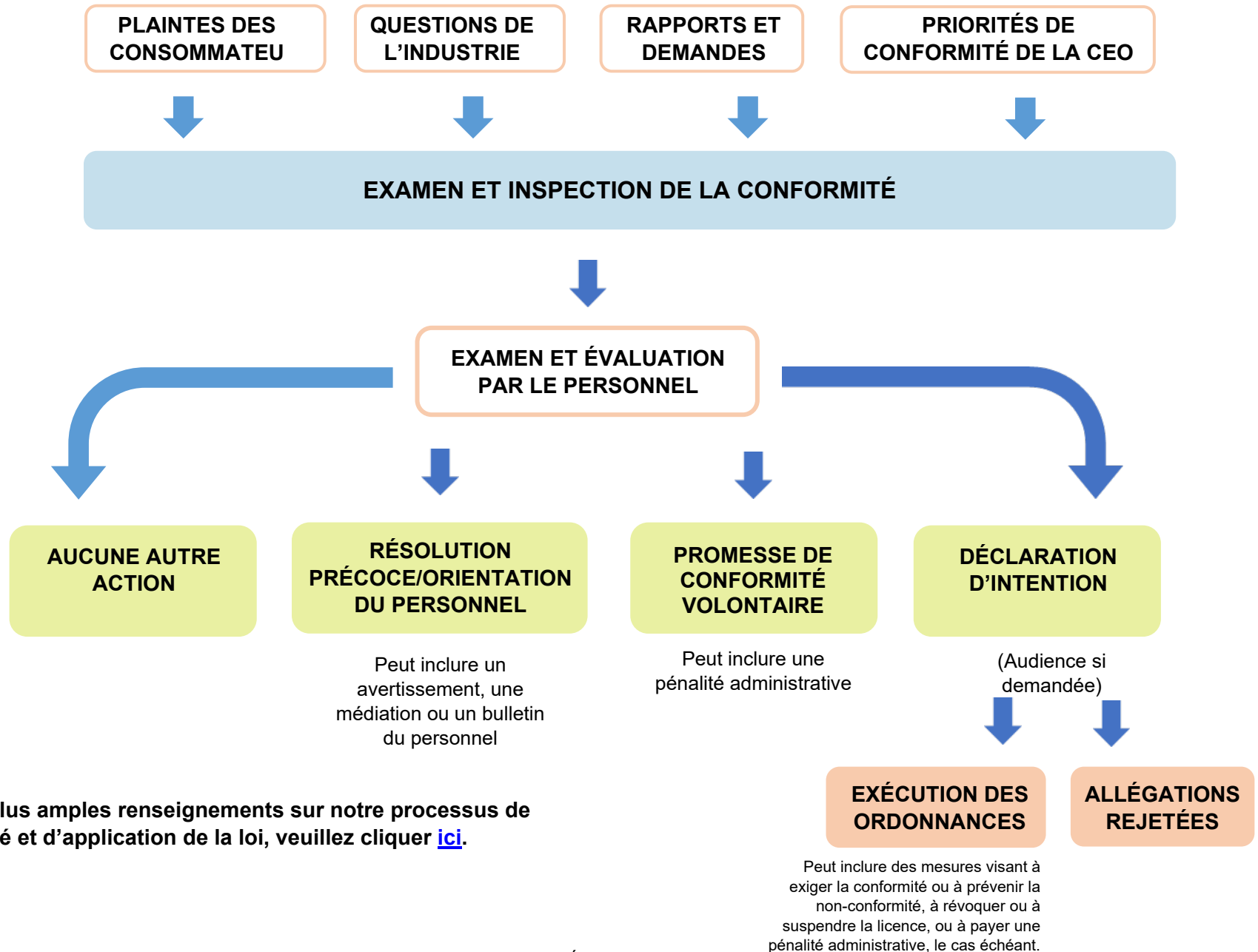
Effectuer des inspections : Les inspections sont un processus officiel d'évaluation de la conformité des entreprises réglementées aux exigences légales et réglementaires. La CEO effectue des inspections à la suite de plaintes, d'examens de conformité, de problèmes identifiés dans les rapports des entreprises 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 dossiers ou des renseignements. À l'instar des examens de conformité, une

inspection peut entraîner aucune action 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 possibles :

- **Promesse de conformité volontaire** : Une entité réglementée peut donner à la CEO une assurance écrite de conformité volontaire et, une fois acceptée par la CEO, elle aura la même force et le même effet qu'une ordonnance de la CEO. L'assurance 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 ou d'autres sanctions, y compris la révocation ou la suspension de la licence.

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 la CEO considérera une auto-déclaration comme un facteur atténuant lorsqu'elle évaluera la pertinence d'une pénalité administrative.

APERÇU 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](#).

FAITS MARQUANTS DE L'ANNÉE

995 plaintes de consommateurs ont été reçues

491 plaintes de consommateurs ont été transmises pour un examen supplémentaire et une analyse lorsque l'examen initial a identifié des problèmes potentiels de non-conformité

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

47 examens de conformité ont été réalisés

- 5 695 \$ ont été remis directement aux consommateurs concernés

34 inspections ont été lancées, dont la moitié à la suite d'informations examinées après une plainte d'un consommateur

40 inspections ont été réalisées, ce qui a abouti à ce qui suit :

- 235 200 \$ de pénalités administratives payées aux termes des promesses de conformité volontaire
- 1 123 610 \$ ont été remis directement aux consommateurs concernés
- 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.

449 demandes de renseignements ont été reçues de participants de l'industrie (c'est-à-dire des demandes de renseignements sur les relations avec l'industrie).

Par rapport à l'année dernière :

- Les plaintes de consommateurs ont augmenté de 32 %
- Les examens de conformité ouverts ont augmenté de 26 % et ceux fermés ont augmenté de 52 %
- Les inspections ouvertes ont augmenté de 42 % et les inspections fermées ont diminué de 15 %
- Les demandes de l'industrie et des consommateurs ont diminué respectivement de 44 % et 31 %

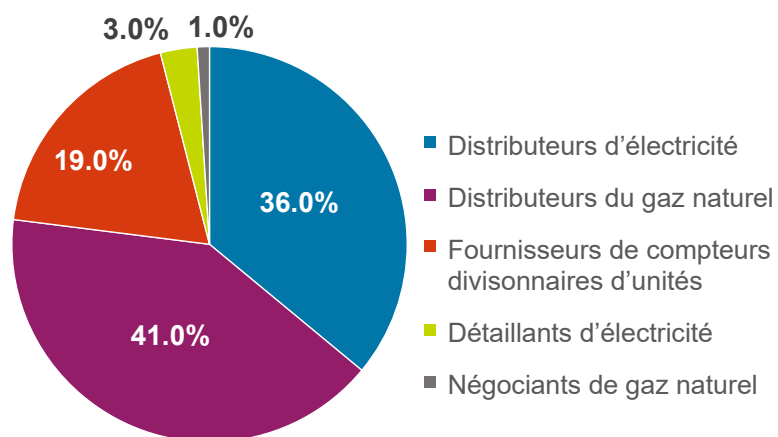
Six documents d'orientation liés à la conformité ont été publiés à l'intention des entités réglementées, notamment des bulletins d'interprétation.

6 981 demandes de renseignements et demandes liées au service à la clientèle ont été reçues des consommateurs.

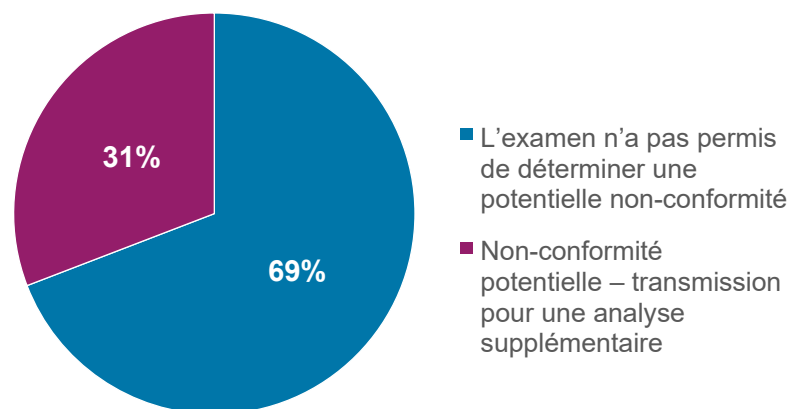
Six communiqués de presse et **trois** alertes aux consommateurs ont été publiés.

STATISTIQUES SUR LES PLAINTES ET LES EXAMENS DE CONFORMITÉ

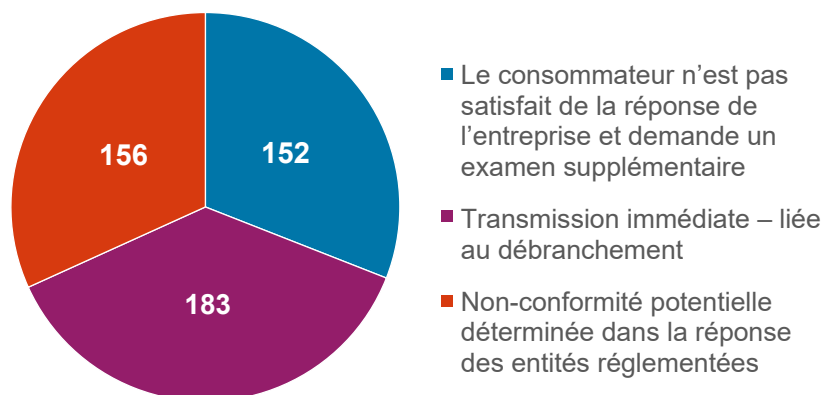
Plaintes de consommateurs reçues (995) – par secteur réglementé



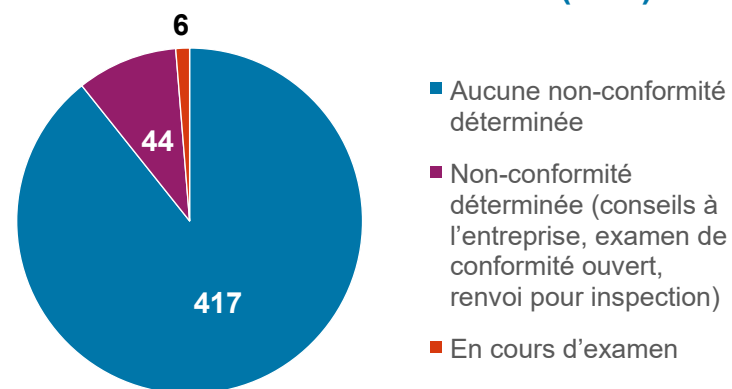
Examen des réponses des entités réglementées aux plaintes des consommateurs



Plaintes transmises (491)

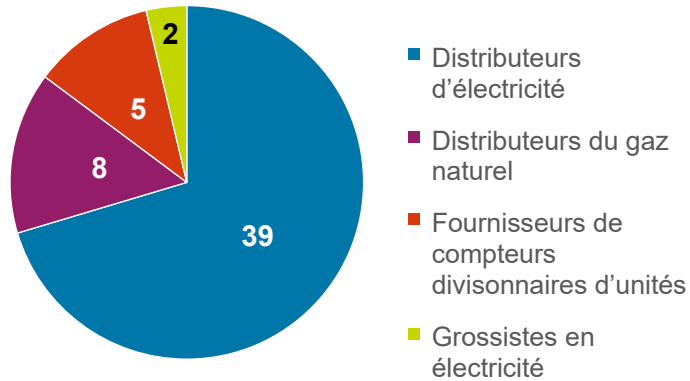


Plaintes transmises – Conclusions (467*)



* Les 467 indiqués sous « Plaintes transmises – Conclusions » ne sont pas un sous-ensemble du nombre remonté et peuvent inclure des fichiers remontés au cours d'une période précédente.

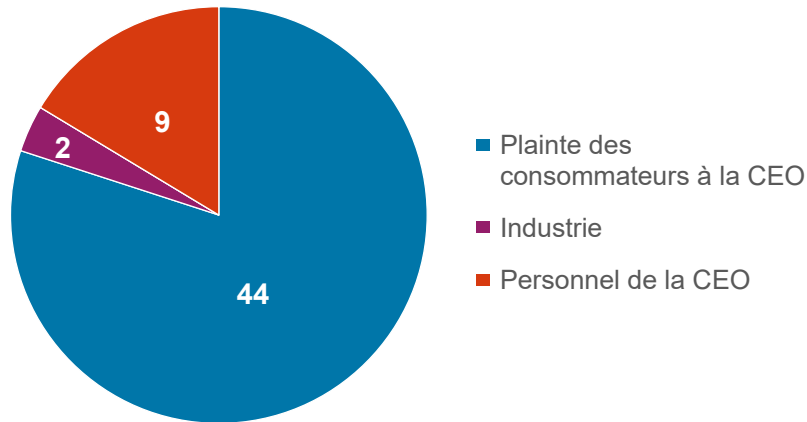
Examens de conformité ouverts (54) - par secteur réglementé



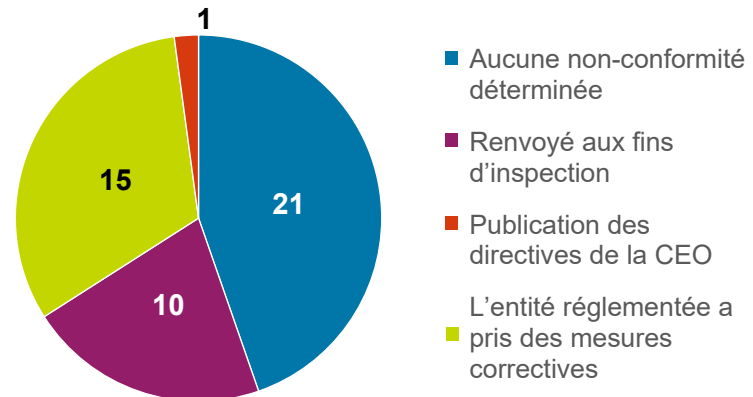
Exemples choisis d'examens de conformité ouverts :

- Avis de débranchement des services publics pour non-paiement et processus connexes
- Non-respect du Code des relations avec les affiliés
- Exploitation sans la licence requise
- Grille tarifaire réglementée – 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

Source des examens de conformité



Examens de conformité fermés (47*)

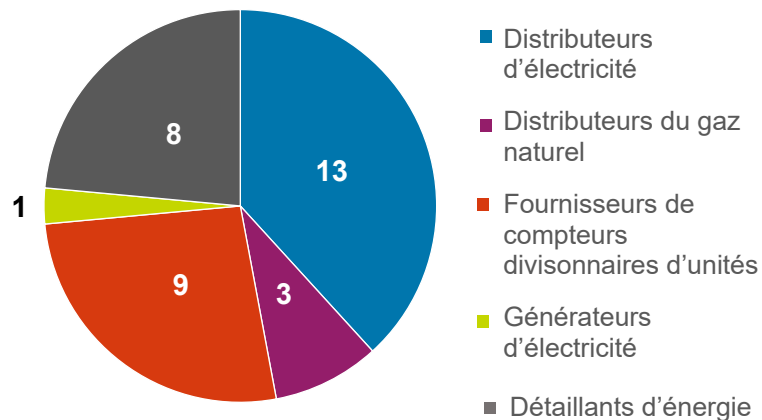


5 695 \$ ont été remboursés aux consommateurs lorsque l'entité réglementée a pris des mesures correctives

* Les 47 indiqués sous « Examens de conformité fermés » ne sont pas un sous-ensemble du nombre ouvert et peuvent inclure des fichiers ouverts au cours d'une période précédente. Les examens de conformité qui sont restés ouverts à la fin de la période ne sont pas reflétés.

STATISTIQUES SUR LES INSPECTIONS

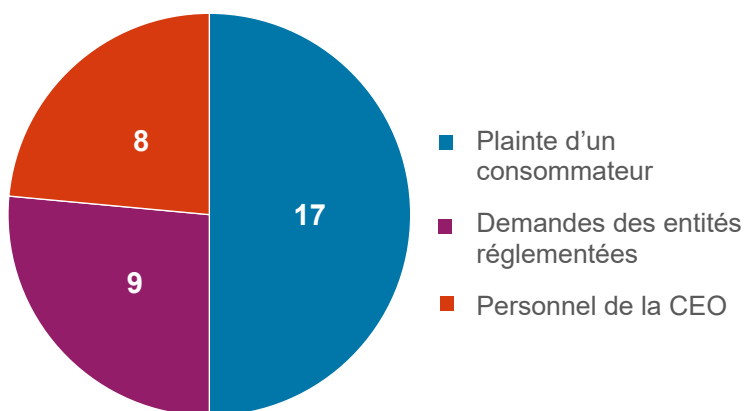
Inspections initiées (34) - par secteur réglementé



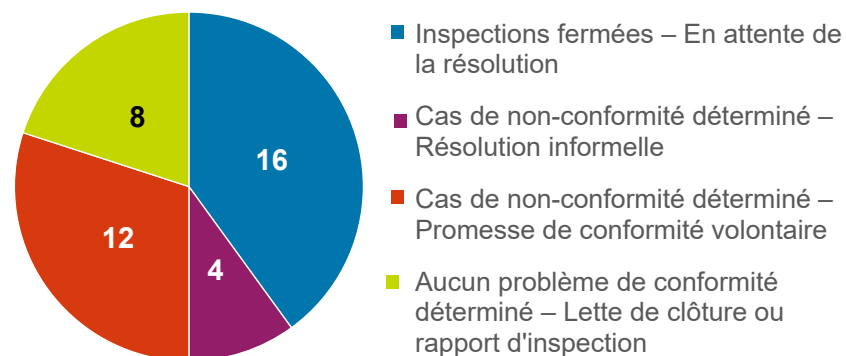
Exemples choisis d'inspections de conformité effectuées :

- 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 de débranchement des services publics pour non-paiement et processus connexes
- Conformité au programme pilote de grille tarifaire réglementée (GTR) pour certains services publics

Source des inspections



Inspections fermées (40)



- 235 200 \$ de pénalités administratives payées aux termes des promesses de conformité volontaire
- 1 123 610 \$ retournés directement aux consommateurs
- 85 000 \$ en fonds supplémentaires pour le Programme aux impayés d'énergie – Aide financière d'urgence

SÉLECTION DE RÉSUMÉS DES EXAMENS DE CONFORMITÉ ET DES INSPECTIONS

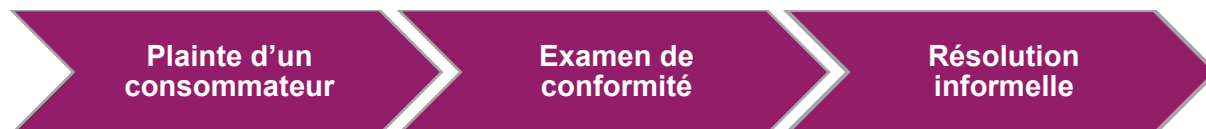
Au cours de l'exercice 2021-2022, le personnel de la CEO a initié **54** examens de conformité et **34** inspections (cas), et conclu **47** et **40**, respectivement. Les résumés de certains cas qui se sont terminés entre le 1^{er} octobre 2021 et le 31 mars 2022 sont fournis ci-dessous afin de démontrer 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 découlant des plaintes des consommateurs
- Cas découlant des demandes des entités réglementées et des décisions et ordonnances de la CEO
- Cas découlant de cas de non-conformité auto-déclarés par des entités réglementées

Notre [rapport](#) semestriel comprend des résumés d'autres cas sélectionnés qui se sont conclus entre avril 2021 et septembre 2021.

CAS DÉCOULANT DES PLAINTES DES CONSOMMATEURS

Renseignements sur les coûts des raccordements des consommateurs



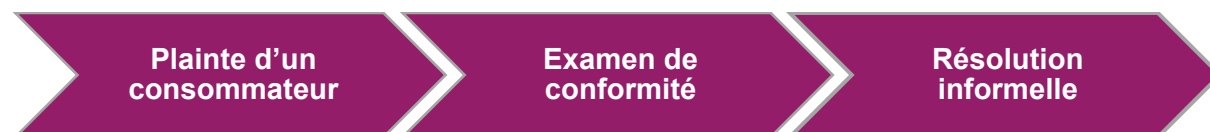
À la suite de plainte d'un consommateur, le personnel de la CEO a entrepris des examens de conformité des pratiques de raccordement des consommateurs de deux distributeurs d'électricité agréés. Les consommateurs étaient préoccupés par le fait qu'ils ne pouvaient pas comprendre ou confirmer les responsabilités en matière de coûts pour leurs raccordements.

Le Code des réseaux de distribution de la CEO exige que les distributeurs d'électricité incluent, dans leur offre initiale aux consommateurs, le calcul et toutes les hypothèses et entrées utilisées pour déterminer la part des coûts des consommateurs (contribution au capital) pour un raccordement nouveau ou amélioré. Ces exigences visent à fournir aux consommateurs une transparence totale sur la façon dont le distributeur détermine les coûts pour les consommateurs qui paient une contribution au capital. Les examens ont conclu que l'approche des deux distributeurs concernant le partage des renseignements utilisés pour déterminer le montant de la contribution au capital du consommateur n'était pas conforme aux exigences du code.

Les problèmes ont été résolus de manière informelle. Le personnel de la CEO a envoyé des lettres aux distributeurs pour leur rappeler leurs obligations réglementaires en vertu du code, et les distributeurs ont assuré le personnel de la CEO que les renseignements détaillés utilisés pour déterminer le montant de la contribution au capital des clients seraient fournies à ces derniers.

Résultat : Les problèmes ont été résolus de manière informelle. Le personnel de la CEO a accepté les explications et les exemples de calculs de chaque distributeur, confirmant que tous les renseignements nécessaires seraient inclus dans leurs offres de raccordement.

Facturation sans contrat



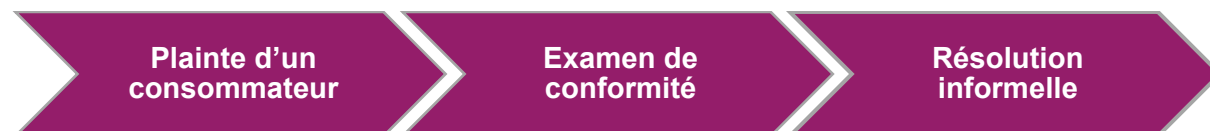
À la suite d'une plainte d'un consommateur, le personnel de la CEO a entrepris un examen de la conformité des pratiques d'un distributeur d'électricité autorisés concernant l'ouverture et la fermeture des comptes des consommateurs. Le consommateur possédait une propriété locative qui était vacante. Il était préoccupé par le fait que le distributeur cherchait, sans être dûment autorisé à le faire, à recouvrer auprès de lui des frais liés aux services fournis à la propriété locative après la fermeture de son compte par le locataire précédent.

L'examen de la conformité a permis de conclure que, contrairement à l'exigence de l'article 2.8 du Code des réseaux de distribution, le distributeur ne disposait pas d'un enregistrement au dossier démontrant l'accord du propriétaire pour assumer la responsabilité des frais à l'adresse en question.

Les problèmes ont été résolus de manière informelle. Le distributeur a reconnu l'erreur et pris des mesures correctives, notamment l'annulation de toutes les factures émises au propriétaire et l'annulation de tous les frais applicables.

Résultat : Le personnel de la CEO a accepté les mesures prises par le distributeur pour régler le problème, y compris l'annulation de plus de 7 900 \$ de frais qui avaient été facturés de manière inappropriée.

Présentation de la facture – La ROE et les crédits pour le comptage net



À la suite d'une plainte d'un consommateur, le personnel de la CEO a entrepris un examen de la conformité des pratiques de facturation d'un distributeur d'électricité autorisé concernant le calcul et l'application des crédits relatifs au crédit de la Remise de l'Ontario pour l'électricité (ROE) et au comptage net. Le consommateur s'inquiétait du fait que la facture d'électricité ne permettait pas de savoir si les crédits applicables étaient calculés et appliqués avec précision. L'examen de la conformité a porté sur l'évaluation de la conformité du distributeur avec les règlements de l'Ontario relatifs à la ROE et au comptage net (respectivement, le *Règlement de l'Ontario 363/16*, pris en application de la *Loi de 2016 sur la remise de l'Ontario pour les consommateurs d'électricité* et le *Règlement de l'Ontario 541/05*, pris en application de la *Loi de 1998 sur la Commission de l'énergie de l'Ontario*).

L'examen de la conformité n'a pas révélé de problèmes de conformité avec les règlements en question. Toutefois, le distributeur s'est engagé à réviser ses factures pour les consommateurs de l'électricité à facturation nette afin de s'assurer que les frais et les crédits soient clairement reflétés.

Résultat : Les problèmes ont été résolus de manière informelle. Le personnel de la CEO a accepté l'engagement du distributeur à prendre les mesures appropriées.

Débranchement pour non-paiement



À la suite de plaintes d'un consommateur, le personnel de la CEO a entrepris 20 examens de conformité concernant les pratiques de débranchement des consommateurs des distributeurs d'électricité et de gaz naturel ainsi que des fournisseurs de compteurs divisionnaires. Les plaintes portaient généralement sur les formulaires d'avis de débranchement utilisés par les entités réglementées en cas de non-paiement par les consommateurs. Sur les 20 cas :

- 15 n'ont donné lieu à aucune action supplémentaire, car aucun problème de conformité n'a été déterminé.
- Deux cas ont été résolus de manière informelle, des éclaircissements et des conseils ayant été fournis aux entités réglementées.
- Trois ont donné lieu à des inspections officielles.

Résultat : Les cas conclus de manière informelle ont entraîné le remboursement de 5 695 \$ en frais de reconnexion mal imputés aux consommateurs.

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

Tenue des registres d'inspection des actifs



Le personnel de la CEO a entrepris un examen de la conformité des pratiques de gestion des actifs d'E.L.K. Energy Inc. (E.L.K.), un distributeur d'électricité autorisé. À la suite d'une proposition de règlement antérieure de la CEO, concernant les tarifs d'E.L.K., celle-ci a accepté d'entreprendre une évaluation indépendante de l'état des actifs de son infrastructure de distribution. E.L.K. a fourni ces rapports au personnel de la CEO qui a entrepris un examen de la conformité et a identifié des préoccupations constantes, notamment : E.L.K. n'avait pas procédé à des inspections de ses actifs comme l'exige le Code des réseaux de distribution. L'inspection a été entreprise pour confirmer les renseignements contenus dans les rapports et la détermination des cas possibles d'infractions au Code des réseaux de distribution.

L'inspection a conclu que, en violation de ses obligations réglementaires, E.L.K. n'a pas tenu de registres de ses activités d'inspection des actifs et n'a donc pas été en mesure de fournir la preuve qu'elle inspecte régulièrement ses actifs comme il se doit. Les distributeurs d'électricité sont tenus de conserver ces registres afin de s'assurer qu'ils connaissent l'état de leurs actifs et qu'ils sont en mesure de fournir un service d'électricité fiable aux consommateurs.

Le cas a été résolu après l'acceptation par la CEO d'une promesse de conformité volontaire d'E.L.K. Par cette assurance, E.L.K. a confirmé qu'elle prendrait des mesures pour améliorer ses pratiques de gestion des actifs et pour garantir que les activités d'inspection de son réseau de distribution sont conformes à toutes ses obligations réglementaires.

Résultat : La CEO a accepté la promesse de conformité volontaire et E.L.K. a payé une sanction administrative pécuniaire de 5 000 \$.

Exploitation sans licence



Dans le cadre du processus de demande de licence, la CEO a constaté que deux 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 a été constaté que Lafarge Canada Inc. a exercé ses activités sur le marché de gros de l'électricité pendant environ 11 ans après l'expiration de sa licence antérieure de grossiste en électricité. Il a été découvert qu'Essar Steel Power Canada Ltd. a produit et vendu de l'électricité sans les licences requises pendant une période de 13 ans. Dans chaque cas, la question a été résolue après l'acceptation par la CEO d'une promesse de conformité volontaire 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 délivrance de licences. En réponse à l'inspection, chacune des entités a assuré à la CEO qu'elle a institué ou renforcé les contrôles internes.

Résultat : La CEO a accepté une promesse de conformité volontaire de chaque entité et, en tout, 85 000 \$ ont été payés en pénalités administratives.

Comptabilité réglementaire – Comptes d'écart d'ajustement global



À la suite de préoccupations soulevées dans le cadre de procédures tarifaires, le personnel de la CEO a effectué des inspections concernant les obligations comptables réglementaires de deux distributeurs d'électricité autorisés. Les inspections se sont concentrées sur la qualité des rapports pour deux comptes d'écart liés à l'ajustement global qui ont généralement un impact important sur les consommateurs. Plus précisément, les inspections visaient à évaluer la conformité des distributeurs à leurs licences de distribution d'électricité, à l'article 25.33 de la *Loi de 1998 sur l'électricité* et au *Règlement de l'Ontario 429/04* pris en application de la *Loi de 1998 sur l'électricité*, afin de garantir l'exactitude et l'exhaustivité des deux comptes d'écart.

Dans un cas, l'inspection a révélé un cas de non-conformité, mais n'a pas identifié d'impact négatif important sur les consommateurs du distributeur. Le problème a été résolu, le personnel de la CEO ayant émis un rapport à l'intention de la direction du distributeur qui a consigné l'engagement de ce dernier à assurer l'intégrité et l'exactitude des données à l'avenir. Aucune autre mesure d'application n'a été prise.

La deuxième inspection n'a pas révélé de cas de non-conformité des obligations légales. Toutefois, un certain nombre d'erreurs comptables réglementaires ont été découvertes. Le personnel de la CEO n'a pas recommandé de mesures d'application. Le personnel de la CEO a émis un rapport à l'intention de la direction du distributeur et a reçu l'engagement de ce dernier à régler les problèmes identifiés avec les deux comptes.

Résultat : Dans chaque cas, le personnel de la CEO a fourni un rapport à l'intention de la direction du distributeur et chaque distributeur s'est engagé à prendre les mesures appropriées.

CAS DÉCOULANT DES CAS DE NON-CONFORMITÉ AUTO-DÉCLARÉS

Surfacturation des clients



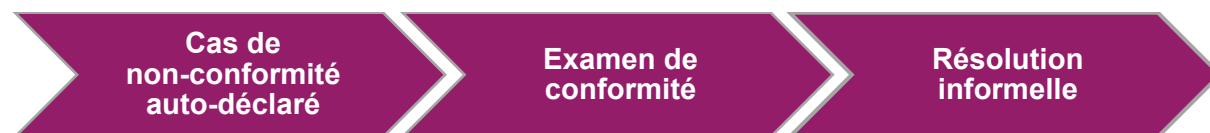
Greater Sudbury Hydro (GSH), un distributeur d'électricité autorisé, a signalé qu'il ne s'était pas conformé à l'obligation de facturer les consommateurs en fonction de son tarif des taux et des frais approuvés en vertu de l'article 78 de la *Loi de 1998 sur la Commission de l'énergie de l'Ontario*. Plus précisément, GSH surfacturait par inadvertance les consommateurs en raison d'erreurs dans le calcul des tarifs de distribution. GSH a calculé une charge équivalente quotidienne sur la base de 360 jours par an, plutôt que 365, ce qui donne un montant quotidien légèrement plus élevé. Cette erreur a entraîné une surfacturation des consommateurs de toutes les catégories tarifaires. Lorsqu'elle a découvert le problème en mars 2021, GSH l'a rapidement signalé à la CEO et a appliqué une mesure provisoire pour empêcher d'autres surfacturations et a assuré à la CEO qu'elle resterait en place jusqu'à ce qu'une solution permanente soit mise en œuvre.

La CEO a accepté une promesse de conformité volontaire de GSH, en vertu de laquelle GSH a payé une sanction administrative pécuniaire et s'est engagée à rembourser aux consommateurs concernés les montants facturés en trop au moyen d'un crédit de facture unique et à lui fournir une explication du remboursement.

Prendre des mesures pour traiter les problèmes potentiels de non-conformité et signaler ces cas sont des exemples d'une entité réglementée orientée vers la conformité. GSH a déterminé toute l'étendue du problème et a pris l'initiative d'arranger les choses.

Résultat : La CEO a accepté une promesse de conformité volontaire en vertu de laquelle GSH a payé une pénalité administrative de 5 000 \$ et remboursé 919 000 \$ aux consommateurs touchés.

Violation de la vie privée



Un distributeur d'électricité autorisé a signalé un cas de non-conformité possible aux exigences du Code des services d'approvisionnement standard de la CEO, en ce qui concerne le maintien de la confidentialité des renseignements sur les consommateurs. L'incident concernait la mauvaise gestion, par un représentant du service à la clientèle, de la demande d'un client de réinitialiser le mot de passe de son compte, ce qui a entraîné la réinitialisation du mot de passe d'un autre consommateur. Après avoir découvert l'erreur, le distributeur a procédé à un examen interne et n'a trouvé aucune activité inappropriée ou frauduleuse sur les comptes en question. Les consommateurs ont été informés des incidents et leurs problèmes de compte ont été traités de manière appropriée. En outre, le distributeur a pris des mesures pour améliorer ses protocoles de sécurité, notamment en réorganisant ses processus de réinitialisation des mots de passe et en offrant une formation de recyclage sur la protection de la vie privée à ses agents qui traitent les renseignements des clients. Le distributeur a également signalé l'incident au Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario (le Commissariat).

En raison de la franchise avec laquelle le distributeur a signalé son problème de conformité, la CEO a choisi de ne pas prendre d'autres mesures dans ce cas. Toutefois, le distributeur était tenu de signaler à la CEO toute mesure supplémentaire requise par le Commissariat pour remédier à la violation de la vie privée.

Résultat : Le personnel de la CEO a accepté les mesures prises par le distributeur pour remédier au cas de non-conformité et lui a demandé de l'informer des résultats de ses démarches auprès du Commissariat.

RENSEIGNEMENTS ET CONSEILS DESTINÉS À L'INDUSTRIE

La CEO a reçu **449** demandes de renseignements sur les relations avec l'industrie et fourni des conseils concernant ses exigences légales et réglementaires en publiant **trois** bulletins du personnel et **trois** lettres.

Domaines clés des demandes de renseignements sur les relations avec l'industrie

- Exigences relatives aux licences et processus relatifs à l'obtention, au renouvellement ou à la modification d'une licence
- Remise de l'Ontario pour l'électricité – admissibilité, crédits rétroactifs et autres questions connexes
- Exigences de la CEO en matière de rapports et de tenue de dossiers – renseignements à communiquer et dates d'échéance connexes
- Initiative d'économies d'énergie en milieu industriel – regroupement des charges, admissibilité et changement de propriétaire des installations
- Ajustement global
- Critères d'admissibilité et financement du Programme d'aide aux impayés d'énergie en raison de la COVID-19
- Critères d'admissibilité du Programme d'aide relative aux frais d'électricité
- Règles sur le débranchement en hiver – interdiction de débrancher le service pour non-paiement pendant certaines périodes
- Comparaison des prix – questions de clarification des détaillants d'énergie

Orientations pour l'industrie

- **Lettre** fournissant aux entités réglementées des conseils concernant les changements apportés à la mise en œuvre de la Remise de l'Ontario pour l'électricité.
- **Bulletin** indiquant la position du personnel de ne pas prendre de mesures de conformité à l'encontre des distributeurs d'électricité qui ne sont pas en mesure d'obtenir des compteurs intelligents en raison des contraintes d'approvisionnement actuelles, malgré une diligence raisonnable.
- **Lettre** fournissant des directives à l'intention des entités réglementées sur la mise en œuvre du prix fixe de 8,2 ¢ par kWh qui s'appliquera aux consommateurs qui bénéficient du régime de la Grille tarifaire réglementée pour toute l'électricité qu'ils consomment du 18 janvier au 7 février 2022.

- [Lettre](#) fournissant aux distributeurs d'électricité et de gaz naturel des renseignements concernant l'augmentation temporaire de la flexibilité du Programme d'aide aux impayés d'énergie – Aide financière d'urgence afin de soutenir les Ontariens pendant la pandémie de COVID-19.
- [Bulletin](#) exposant le point de vue du personnel de la CEO selon lequel un consommateur de distribution d'électricité peut être qualifié de « générateur admissible » aux fins du comptage net lorsque le consommateur exploite une installation de production d'énergie renouvelable sans en posséder une.
- [Bulletin](#) fournissant aux distributeurs d'électricité des conseils concernant l'ajustement global de la « période de suspension pendant les heures de pointe » et l'admissibilité à l'Initiative d'économies d'énergie en milieu industriel pour la période d'ajustement 2021-2022.

RENSEIGNEMENTS AUX CONSOMMATEURS ET QUESTIONS SUR LE SERVICE À LA CLIENTÈLE

La CEO a reçu **6 924** demandes de renseignements des consommateurs et leur a fourni les renseignements dont ils avaient besoin pour mieux comprendre les règles qui les protègent, leurs choix et les changements qui pourraient les affecter. Elle a également reçu **57** préoccupations des consommateurs liées aux questions sur le service à la clientèle des entités réglementées qui ne sont pas couvertes par les règles de la CEO. Ces questions sont transmises aux entités réglementées pour qu'elles répondent directement aux consommateurs.

Principaux domaines de demande de renseignements des consommateurs

- Pratiques de facturation des distributeurs et des fournisseurs de compteurs divisionnaires d'unités
- Programmes d'aide : Programme d'aide aux impayés d'énergie en raison de la COVID-19, Programme d'aide aux impayés d'énergie et Programme ontarien d'aide relative aux frais d'électricité
- Tarifs d'électricité, et choix des consommateurs entre les tarifs d'électricité selon l'heure de consommation et les tarifs d'électricité par palier
- Escroqueries ciblées concernant les programmes d'aide aux personnes à faible revenu par des entreprises non réglementées
- Documents de renouvellement des contrats des détaillants d'énergie, ainsi que les processus de renouvellement et de résiliation
- Débranchement du service pour non-paiement et interdiction des débranchements en hiver
- Augmentation des frais de distribution d'électricité.
- Élimination des tarifs saisonniers d'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-eau
- Pratiques de facturation des fournisseurs de compteurs divisionnaires d'unités

Principales questions sur le service à clientèle soulevées

- Arrêts de service planifiés fréquents
- Processus d'échange des compteurs de gaz naturel, y compris le moment de l'échange, les problèmes avec les entrepreneurs et la nécessité d'une visite pour rallumer le service
- Frais de tiers sur les factures de gaz naturel
- Questions non résolues concernant le service à la clientèle et qualité du service
- Problèmes de sécurité

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

La CEO a publié **six** communiqués de presse et **trois** alertes aux consommateurs pour promouvoir une large sensibilisation à ses activités de conformité.

Couverture médiatique sélectionnée découlant des activités de conformité de la CEO

- **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 2021-04-23 (en anglais)
 - [SooToday](#) – PUC to pay \$45,000 fine for improper disconnections, notices 2021-04-23 (en anglais)
 - [CTV Northern Ontario](#) – Sault Ste. Marie's power company fined \$20K by Ontario Energy Board - 2021-04-23 (en anglais)
- **Enbridge Gas Inc. – [Communiqué de la CEO](#) 2021-07-22**
 - [Cision](#) – Ontario Energy Board accepts Assurance of Voluntary Compliance from Enbridge Gas Inc. 2021-07-22 (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
- **Hudson Energy Canada Corp. – [Communiqué de la CEO](#) 2021-11-08**
 - [Cision](#) – Ontario Energy Board accepts Assurance of Voluntary Compliance from Hudson Energy Canada Corp. 2021-11-08 (en anglais)

- [Yahoo](#) – Ontario Energy Board accepts Assurance of Voluntary Compliance from Hudson Energy Canada Corp. 2021-11-08 (en anglais)
- **E.L.K. Energy Inc – [Communiqué de la CEO](#) 2022-03-08**
 - [AM800 CKLW](#) – Essex councillor feeling vindicated as OEB fines E.L.K. Energy 2022-03-10 (en anglais)
 - [CBC News Windsor](#) – Essex electricity supplier fined \$5K over not keeping inspection records 2022-03-11 (en anglais)
 - [Blackburn News](#) – E.L.K. Energy fined for lack of records 2022-03-11 (en anglais)
- **Greater Sudbury Hydro Inc. – [Communiqué de la CEO](#) 2022-03-14**
 - [CBC News Sudbury](#) – Greater Sudbury Hydro to refund customers for 4 years of overbilling 2022-03-15 (en anglais)
 - [CTV Northern Ontario](#) – Sudbury Hydro refund small percentage of total overcharged 2022-03-15 (en anglais)
 - [CBC News Sudbury](#) – Private auditor calls for changes following Sudbury Hydro overbilling 2022-03-21 (en anglais)
 - [Sudbury.com](#) – Significant billing error means a credit for Greater Sudbury Hydro Inc. customers 2022-03-15 (en anglais)
 - [My West Nipissing Now](#) – GSU issues credit to customers for billing error 2022-03-05 (en anglais)

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 (en anglais)
- **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 2021-06-27 (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 2021-07-31 (en anglais)
- **Alerte aux consommateurs : Méfiez-vous des escroqueries continues par courriel et en ligne concernant les remises, qui prétendent provenir de la Commission de l'énergie de l'Ontario ou être approuvées par elle 2021-08-12**
 - [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)

La CEO continue d'encourager la sensibilisation des consommateurs aux fraudes potentielles par le biais de son site Web et de ses messages dans les médias sociaux.

- Le 6 décembre 2021, nous avons publié l'article [Conseils pour vous protéger contre les escroqueries énergétiques](#) sur notre site Web, et nous fournirons un lien à partir des publications sur les médias sociaux.
- Le 8 mars 2022, nous avons lancé oeb.ca/escroqueries pour permettre aux consommateurs de trouver plus facilement des renseignements pertinents sur les escroqueries énergétiques potentielles.

Annexe

STATISTIQUES D'UNE ANNÉE À L'AUTRE

Plaintes des consommateurs

	2020-2021					2021-2022				
Plaintes reçues	751					995				
Plaintes par secteur réglementé	DIE	DG	FCDU	DEE	Autre	DIE	DG	FCDU	DEE	Autre
	44 %	27 %	18 %	11 %	0	36 %	41 %	19 %	4 %	0
Plaintes transmises pour un examen supplémentaire	380					491				
Examen des plaintes transmises terminées	390					467				
Conclusions des examens de plaintes	L'examen n'a pas permis de déterminer une potentielle non-conformité				Non-conformité potentielle – transmission pour une analyse supplémentaire	L'examen n'a pas permis de déterminer une potentielle non-conformité				Non-conformité potentielle – transmission pour une analyse supplémentaire
	68 %				32 %	69 %				31 %

Examens de conformité

	2020-2021						2021-2022					
Examens de conformité ouverts	43						54					
Examens de conformité ouverts par secteur réglementé	DIE	DG	FCDU	DEE	GEE	GRE	DIE	DG	FCDU	DEE	GEE	GRE
	27	1	9	1	2	3	39	8	5	0	0	2
Source des examens de conformité	Plainte d'un consommateur		Industrie	Personnel de la CEO		Autre	Plainte d'un consommateur		Industrie	Personnel de la CEO		Autre
	25		2	15		1	44		2	9		0
Examens de conformité clôturés	31						47					
Conclusion des examens de conformité	Aucune non-conformité déterminée		Renvoyé aux fins d'inspection	L'entité a pris des mesures correctives		La CEO a fourni des conseils	Aucune non-conformité déterminée		Renvoyé aux fins d'inspection	L'entité a pris des mesures correctives		La CEO a fourni des conseils
	8		11	11		1	21		10	15		1

Inspections

	2020-2021						2021-2022					
Inspections initiées	24						34					
Inspections initiées par secteur réglementé	DIE	DG	FCDU	DEE	GEE	GRE	DIE	DG	FCDU	DEE	GEE	GRE
	8	1	1	3	2	9	13	3	9	8	1	0
Source des inspections	Plainte d'un consommateur		Applications	Personnel de la CEO		Autre	Plainte d'un consommateur		Applications	Personnel de la CEO		Autre
	5		13	6		0	17		9	8		0
Inspections effectuées	47						40					
Résultat des inspections	Aucune non-conformité déterminée		Résolution informelle	Promesse de conformité volontaire		Résolution en cours	Aucune non-conformité déterminée		Résolution informelle	Promesse de conformité volontaire		Résolution en cours
	S. O.		S. O.	S. O.		S. O.	8		4	12		16

Renseignements et conseils destinés à l'industrie

	2020-2021	2021-2022
Demandes de renseignements reçues des participants de l'industrie	803	449
Lettres d'information et d'orientation/bulletins publiés	9	6

Renseignements aux consommateurs

	2020-2021	2021-2022
Demandes d'information et demandes liées au service à la clientèle	10 181	6 981
Communiqués de presse et alerte aux consommateurs	13	9



Commission
de l'énergie
de l'Ontario

WWW.OEB.CA/FR