

## DOCUMENT D'INFORMATION



### Renseignements Importants À Propos Des Contrats D'approvisionnement En Électricité Et En Gaz Naturel

# Avant De Renouveler Ou De Prolonger Un Contrat, Vous Devez Connaître :

1. Le Prix
2. Vos Droits
3. Vos Responsabilités

# La Commission de l'énergie de l'Ontario

POUR VOTRE PROTECTION

La Commission de l'énergie de l'Ontario (CEO) est l'organisme de réglementation indépendant qui protège les consommateurs d'électricité et de gaz naturel de l'Ontario.

Ces renseignements ont été préparés par la CEO.

Veuillez les lire attentivement.

## LES FAITS



**Vous n'êtes pas tenu de renouveler ou de prolonger un contrat.**

- Vous avez le choix : Vous avez le choix de renouveler ou de prolonger votre contrat d'approvisionnement en énergie avec un détaillant d'énergie autorisé ou bien de continuer à acheter de l'électricité ou du gaz naturel auprès de votre service public.
- Vous aurez du gaz naturel ou de l'électricité, que vous renouveliez ou prolongiez ou non votre contrat d'approvisionnement en énergie.
- Avec ou sans un contrat d'approvisionnement en énergie, vous serez admissible au programme de conservation et aux autres programmes du gouvernement ou de votre service public.

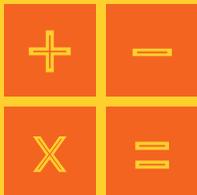


**Des économies ne sont pas garanties.**

- Les prix compris dans le contrat d'un fournisseur d'énergie ne sont pas fixés par la CEO. Assurez-vous de bien comprendre ce que vous devrez payer en vertu du contrat d'approvisionnement en énergie renouvelé ou prolongé.



**Les détaillants d'énergie ne représentent pas votre service public, le gouvernement, ni la CEO.**



**Utilisez la calculatrice de facture en ligne de la CEO pour comparer les prix**

Avant de renouveler ou de prolonger votre contrat d'énergie, obtenez une comparaison des prix actuels. Utilisez la facture de votre service public, le prix offert dans le contrat et la calculatrice de facture de la CEO. **Allez sur [OEB.ca/fr](http://OEB.ca/fr)**

*La calculatrice interactive ne peut pas être utilisée pour comparer les prix du gaz naturel demandés par Kitchener Utilities et Utilities Kingston, car leurs tarifs de gaz naturel ne sont pas réglementés par la CEO.*

# Avant De Renouveler Ou De Prolonger Un Contrat

## CE QUE VOUS DEVEZ SAVOIR



**Faites vos recherches.  
Ne cédez pas à la pression.**

**Le détaillant d'énergie doit vous remettre les documents suivants. Prenez le temps de lire tous les renseignements.**

- Le contrat d'approvisionnement en énergie renouvelé ou prolongé.
- Le formulaire de renouvellement ou de prolongation décrivant tout changement à votre contrat actuel.
- Un tableau comparatif des prix, un tableau pour l'électricité et un tableau pour le gaz naturel.



**Les renouvellements et les prolongations automatiques ne sont pas permis.**

- Aucun contrat d'approvisionnement en énergie ne peut être renouvelé ou prolongé sans votre consentement.
- Si vous souhaitez renouveler ou prolonger votre contrat d'approvisionnement en énergie, vous devez retourner des copies signées du formulaire de renouvellement ou de prolongation, ce document d'information et les tableaux comparatifs des prix au détaillant d'énergie. Autrement, le détaillant d'énergie peut vous demander de renouveler ou de prolonger votre contrat par téléphone.



**D'autres frais s'appliqueront.  
Un contrat d'approvisionnement en énergie ne s'applique qu'à une partie de votre facture.**

Si vous n'avez pas reçu ces documents, communiquez avec la CEO.

- Même si vous renouvellez ou prolongez le contrat d'approvisionnement en énergie, vous devez quand même payer d'autres frais à votre entreprise de service public pour vous faire livrer votre électricité et votre gaz naturel.
- Dans le cas de l'électricité, tous les consommateurs doivent payer une partie du rajustement global, qu'ils aient signé ou non un contrat d'approvisionnement en énergie. Le rajustement global rend compte de l'écart entre la valeur marchande de l'électricité et les prix réglementés ou établis par contrat payés aux producteurs, ainsi que des programmes de conservation.
- Si vous renouvellez ou prolongez un contrat d'approvisionnement en électricité, vous continuerez de voir la partie du rajustement global sur une ligne distincte figurant sur votre facture d'électricité.
- Dans le cas du gaz naturel, un contrat d'approvisionnement en énergie peut également comprendre les frais de transport et d'entreposage, ou de transport seulement. Veuillez consulter le tableau comparatif des prix pour savoir quels sont les frais qui sont compris dans le contrat.



**N'oubliez pas, vous concluez une entente juridique.**

- Le contrat d'approvisionnement en énergie renouvelé ou prolongé est une entente juridique conclue entre vous et un détaillant d'énergie. Lorsque vous renouvellez ou prolongez un contrat, vous avez des droits ainsi que des responsabilités.



## Vous pouvez changer d'avis

**Vous pouvez annuler le contrat d'approvisionnement en énergie renouvelé ou prolongé sans pénalité :**

- Dans un délai de 14 jours après avoir renouvelé ou prolongé le contrat par téléphone ou par l'envoi du formulaire de renouvellement ou de prolongation et de tout autre document au détaillant d'énergie.
- Dans les 30 jours après la réception de la deuxième facture liée à ce contrat renouvelé ou prolongé. Vous aurez tout de même à payer votre facture.

Vous pouvez annuler le contrat à n'importe quel autre moment, mais vous pourriez avoir à payer des frais d'annulation. Lisez le contrat renouvelé ou prolongé pour connaître les règles et les frais associés à l'annulation.

# Renseignements Importants À Propos Des Contrats D'approvisionnement En Électricité Et En Gaz Naturel

Avant De Renouveler Ou De Prolonger Un Contrat, Connaissez Les Faits.

## Nous Sommes Là Pour Vous Aider

Communiquez avec nous si vous avez des questions ou des préoccupations :

### Commission de l'énergie de l'Ontario – Relations avec les consommateurs

Heures : de 8 h 30 à 17 h, du lundi au vendredi

Toronto : 416 314-2455

Numéro sans frais : 1 877 632-2727

ATS : 1 844 621-9977 (sans frais en Ontario)

ConsumerRelations@oeb.ca

 @CommEnergieOnt

 OEB.ca/fr

## Accusé de réception

J'ai lu et compris le présent document d'information.

Ce document d'information ne fait pas partie du contrat d'approvisionnement en énergie.  
Signez-le et conservez-le dans vos dossiers.

N° de contrôle facultatif du  
document du détaillant

Rév. :

Valide à compter du :

1<sup>er</sup> mai 2017

Ce document est également accessible à l'adresse  
**OEB.ca/fr** et il peut être traduit sur demande.

This document is also available in English.



Commission  
de l'énergie  
de l'Ontario