

Le 1^{er} juin 2015, la Commission de l'énergie de l'Ontario (CEO) a publié son rapport intitulé « Consumers Come First: A Report of the Ontario Energy Board on the Effectiveness of the *Energy Consumer Protection Act, 2010* ».

Le ministre de l'Énergie avait demandé à la CEO d'examiner la *Loi de 2010 sur la protection des consommateurs d'énergie* (LPCE) et de lui présenter ses conclusions, y compris des recommandations sur des modifications potentielles. Le ministre Chiarelli a souligné l'engagement du gouvernement à faire tout ce qui est dans sa mesure pour protéger les consommateurs d'énergie ontariens à la lumière d'un secteur de l'énergie en pleine évolution.

Le contexte relatif aux détaillants d'énergie :

Dans le marché d'aujourd'hui, les consommateurs d'énergie de l'Ontario ont des options concernant le choix de leur fournisseur. Ils peuvent signer un contrat avec un détaillant d'énergie, ou continuer à être approvisionné par leur service public. Environ 90 % des consommateurs d'énergie choisissent d'acheter leur énergie de leur service public.

Le prix que la plupart des consommateurs résidentiels et des petites entreprises paient pour leur gaz naturel ou leur électricité qu'ils achètent de leur service public est réglementé par la CEO. Dans le secteur de l'électricité, le prix pratiqué par les services publics est appelé grille tarifaire réglementée, ou GTR, et pour la plupart des consommateurs, il prend la forme des prix selon l'heure de la consommation. Dans le secteur du gaz naturel, le prix imposé par les services publics de gaz de la province, y compris les deux plus importants, est basé sur le prix projeté pour le gaz naturel sur le marché concurrentiel. La CEO n'autorise pas les services publics à faire un profit sur la vente d'électricité ou de gaz naturel.

Les détaillants en énergie offrent une solution de rechange aux consommateurs pour l'achat d'électricité ou de gaz naturel. Ils offrent des structures de prix variées, notamment des tarifs fixes à long terme, des prix variables et des prix par paliers. Certains offrent de l'énergie provenant de sources renouvelables ou de remplacement. On compte 13 détaillants d'énergie actifs en Ontario. Onze de ceux-ci détiennent un permis à la fois pour l'électricité et pour le gaz. Les deux autres ne détiennent un permis que pour la vente d'électricité.

Le contexte relatif à la *Loi de 2010 sur la protection des consommateurs d'énergie* :

La LPCE est entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2011. Lors de sa promulgation, le gouvernement a expliqué que la loi protégerait les consommateurs contre les coûts cachés, les frais d'annulation excessifs et d'autres pratiques inéquitables de l'industrie. L'objectif est de s'assurer que les consommateurs ont les renseignements dont ils ont besoin pour prendre des décisions éclairées concernant les contrats d'électricité et de gaz naturel, ainsi que la confiance d'être protégés contre les pratiques commerciales inéquitables.

La LPCE offre aux consommateurs d'énergie résidentiels et aux petites entreprises une protection supplémentaire lorsqu'ils traitent avec des détaillants en énergie. La LPCE, ainsi que les règlements et règles connexes établis par la CEO, prévoit les obligations que les détaillants en énergie doivent respecter lorsqu'ils vendent de l'électricité ou du gaz naturel aux termes de contrat à des petits consommateurs (consommateurs résidentiels et petites entreprises).

Cela comprend des exigences liées à la manière dont les représentants commerciaux doivent s'identifier, les documents qui doivent être présentés aux consommateurs, les renseignements qui doivent être inclus dans les contrats, ainsi que le processus qui doit être suivi pour confirmer et renouveler un contrat. Les consommateurs qui ont signé un contrat ont une période de réflexion de 10 jours pour revenir sur leur décision, en plus de détenir certains droits en matière d'annulation. Les détaillants en énergie n'ont pas le droit de recourir à des pratiques commerciales inéquitables.

Une description détaillée de la LPCE, ainsi que des renseignements utiles concernant les détaillants en énergie et les marchés de l'électricité et du gaz naturel au détail peuvent être consultés dans le [classeur virtuel](#) (en anglais seulement) qui a été conçu pour la consultation de la CEO portant sur l'examen de la LPCE.

L'examen réalisé par la CEO :

L'approche adoptée par la CEO a été large et exhaustive. Nous avons examiné les expériences des consommateurs avec des détaillants d'énergie. Nous avons tenu compte de l'expérience de la CEO en matière de supervision du secteur de l'énergie au détail ainsi que de l'expérience tirée d'autres collectivités publiques. Nous avons sollicité les commentaires et les données des détaillants en énergie, en plus de demander à d'autres intervenants de nous faire part de leurs observations. Nous avons examiné les produits offerts par les détaillants en énergie ainsi que les conditions du marché de l'énergie au détail.

Tendre l'oreille aux consommateurs :

La CEO a entrepris sa consultation directe la plus exhaustive à ce jour dans le cadre de l'examen qu'elle a mené. Un classeur virtuel innovateur, des groupes de discussion ainsi qu'une enquête téléphonique ont été utilisés pour découvrir les expériences vécues par les consommateurs avec les marchés de l'énergie au détail de l'Ontario et pour obtenir leur opinion sur l'efficacité de la LPCE à protéger leurs intérêts. Nous avons chargé l'entreprise Innovative Research Group Inc. (IRG) de nous aider à concevoir, à colliger les observations et à documenter cette consultation directe des consommateurs. Il est possible de consulter son rapport sur notre site Web. Grâce à ce processus, nous avons obtenu les observations de plus de 2 000 consommateurs.

L'évaluation de la CEO :

Voici ce que révèle notre examen :

- La LPCE a généralement été efficace pour améliorer la protection du consommateur sur les marchés de l'énergie au détail, en plus d'être l'une des lois les plus complètes en son genre en Amérique du Nord.
- Il existe un fort soutien pour les mesures de protection du consommateur contenues dans la LPCE parmi les intervenants et les consommateurs. Un consensus existe selon lequel cette loi va dans la bonne direction.

Cependant, notre examen a permis de circonscrire certains problèmes qui persistent. Voici certains faits saillants tirés de ce que nous avons appris :

- La compréhension et la sensibilisation des consommateurs relativement au secteur de l'énergie, aux marchés de l'énergie au détail et à la LPCE sont généralement faibles, ce qui rend difficile la compréhension des choix qu'ils font ainsi que la réalisation de comparaisons valides des prix. Le besoin d'avoir davantage de documents en langage clair accessible aux consommateurs est ressorti fréquemment durant le processus de consultation.
- La manière dont les factures d'électricité sont présentées rend la comparaison des prix difficiles pour les consommateurs lorsqu'ils ont à décider de signer un contrat avec un détaillant ou de rester avec leur service public.
- Environ un tiers des détenteurs actuels de contrats résidentiels et non résidentiels sondés ignoraient qu'ils avaient un contrat. Fait important, 40 pour cent des « détenteurs de contrats qui l'ignoraient » sont des consommateurs faisant partie d'un ménage dont le revenu est inférieur à 40 000 \$.
- Une majorité des consommateurs résidentiels et plus de 70 pour cent des consommateurs non résidentiels sondés qui avaient signé des contrats l'avaient fait dans l'objectif d'économiser. Cependant, notre recherche suggère que les économies sont fortement improbables, au moins pour les consommateurs résidentiels, et que les consommateurs résidentiels ayant des contrats ont dans les faits payé plus que les consommateurs qui s'approvisionnaient auprès de leur service public.
- La plupart des contrats ne passent pas l'étape de la confirmation. Même s'il existe des modèles légèrement différents pour l'électricité et le gaz, près de 60 pour cent des consommateurs qui ont signé un contrat de détail qui doit être confirmé changent d'avis et ne terminent pas le processus de confirmation, choisissant plutôt de rester avec leur service public. Cela pourrait indiquer que les consommateurs ressentent une certaine pression à la porte ou qu'ils ont de la difficulté à absorber tous les renseignements nécessaires qui leur sont fournis à la porte.
- Les activités de vente à domicile constituent une préoccupation constante. Notre enquête a démontré que les consommateurs ne font généralement pas de démarches pour trouver des détaillants en énergie. Selon les données fournies par les détaillants en énergie, en 2014, environ 50 pour cent de tous les contrats d'électricité au détail et environ 46 pour cent des contrats de gaz naturel au détail étaient des ventes réalisées à domicile. Une proportion importante (de 38 à 49 pour cent) des détenteurs d'un contrat résidentiel qui l'ignoraient, des anciens détenteurs d'un contrat et des non-détenteurs d'un contrat sondés ont dit que leur expérience avec un représentant commercial à leur porte avait été pire qu'une interaction typique de vente au détail. La même assertion est vraie pour un tiers des non-détenteurs de contrats non résidentiels. Parmi les personnes qui pensaient cela, les « tactiques de vente agressives » constituaient la principale raison.
- Les consommateurs aiment avoir le choix, mais à des degrés divers. La vaste majorité des consommateurs achètent leur énergie de leur service public. Les consommateurs diffèrent dans leur opinion relative au choix. Plus de huit détenteurs actuels d'un contrat sur dix sondés aiment avoir la possibilité de conclure un contrat de détail s'ils le désirent.

Recommandations :

La CEO recommande 14 nouvelles mesures qui amélioreront la protection du consommateur sur les marchés d'énergie au détail. Certaines de ces mesures amélioreront les connaissances en matière d'énergie et la sensibilisation des consommateurs afin d'aider ceux-ci à mieux comprendre ce qu'ils achètent et à qui. D'autres mesures aborderont des préoccupations constantes, notamment le besoin d'une protection plus grande contre les pratiques commerciales inéquitables à domicile.

Les mesures recommandées sont énumérées ci-dessous et sont décrites plus en détail dans le [rapport complet](#) (en anglais seulement) :

- Interdiction des ventes à domicile pour les consommateurs résidentiels.
- Les représentants commerciaux doivent être des employés de l'entreprise qu'ils représentent.
- Augmentation des pénalités administratives.
- Élimination du renouvellement automatique pour tous les contrats de détail.
- Prolongation de la période d'annulation d'un à deux cycles de facturation.
- Prolongation de la période de réflexion de 10 à 20 jours.
- Obligation de confirmer tous les contrats de détails.
- Introduction d'exigences concernant les pratiques d'établissement de prix et de couverture.
- Publication d'une liste de « mises en garde pour les consommateurs ».
- Affichage des prix et de comparatifs dans un site Web supervisé par la CEO.
- Utilisation plus facile des contrats de détail, des communications et des scripts pour les consommateurs.
- Augmentation de la visibilité des contrats de détail sur les factures.
- Règlement des besoins uniques des consommateurs à faible revenu.
- Exemption possible pour les coopératives agricoles.

Ressources :

[Consumers Come First: A Report of the Ontario Energy Board on the Effectiveness of the Energy Consumer Protection Act, 2010](#) (en anglais seulement).

[Minister's Letter requesting the OEB to undertake a review of Part II of the Energy Consumer Protection Act, 2010](#) (en anglais seulement).

[ECPA Consumer Workbook](#) (en anglais seulement)

Le classeur virtuel est maintenant fermé, mais une version PDF est accessible.