

Foire aux questions :

Consumers Come First: A Report of the Ontario Energy Board on the Effectiveness of the Energy Consumer Protection Act, 2010

1. Pourquoi la Commission de l'énergie de l'Ontario (CEO) a-t-elle entrepris de réaliser cet examen?

En 2011, les mesures de protection contenues dans la *Loi de 2010 sur la protection des consommateurs d'énergie* (LPCE) sont entrées en vigueur afin de protéger encore plus les consommateurs résidentiels et les petites entreprises sur les marchés de l'énergie au détail. La LPCE permet au ministre de demander à la CEO d'examiner la loi trois ans après son entrée en vigueur.

En décembre 2013, le ministre a demandé à la CEO d'entreprendre cet examen. Les résultats de cet examen sont contenus dans notre rapport.

2. Quelles sont les principales conclusions de l'examen?

Globalement, nos conclusions suggèrent que la LPCE a offert une protection significative aux consommateurs résidentiels et aux petites entreprises. Il s'agit d'un des régimes de protection du consommateur les plus exhaustifs 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.

Cependant, notre examen souligne que des problèmes persistent et que des mesures supplémentaires de protection du consommateur sont souhaitables :

- 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. Les consommateurs ont besoin de meilleurs et de plus de renseignements afin de pouvoir prendre des décisions en matière d'énergie qui leur conviennent.
- Les activités de vente à domicile continuent à être préoccupantes. Les détaillants en énergie comptent grandement sur les ventes à domicile. Cependant, la conduite des représentants commerciaux à domicile continue d'être une source importante de plaintes soumises à la CEO en plus d'être couramment au coeur des activités de conformité de la CEO.
- Les consommateurs aiment avoir le choix. Ils seront mieux servis s'ils peuvent prendre cette décision à leur propre rythme, avec plus de temps et de distance pour évaluer l'offre présentée par un détaillant en énergie et pour consulter d'autres sources de renseignements.

La CEO reconnaît que les consommateurs à faible revenu peuvent avoir besoin d'une plus grande protection, ce pour quoi nous recommandons d'examiner des mesures supplémentaires qui abordent la situation particulière de ces

consommateurs dans le cadre d'un examen séparé.

3. Avez-vous consulté des consommateurs dans le cadre de votre examen?

Oui. En fait, reconnaissant que les pratiques de vente et de commercialisation en matière d'énergie au détail concernent principalement l'expérience des consommateurs, la CEO a entrepris sa consultation directe de consommateurs la plus exhaustive à ce jour. Avec l'aide de l'entreprise Innovative Research Group Inc., nous avons conçu un processus pouvant fournir une bonne représentativité des opinions et une variété d'expériences vécues par les consommateurs.

Nous avons utilisé un classeur virtuel, une enquête téléphonique ainsi que des groupes de discussion partout dans la province pour acquérir une meilleure compréhension de l'expérience des consommateurs. Nous avons parlé à plus de 2 000 personnes et avons reçu des commentaires de plus de 500 personnes qui ont rempli le classeur virtuel.

4. Combien de détaillants en énergie retrouve-t-on en Ontario? Combien de consommateurs ont signé des contrats de détail?

On compte actuellement 13 détaillants d'énergie actifs en Ontario :

- environ 285 000 consommateurs ont signé des contrats d'électricité (6,3 % du marché en 2013);
- environ 325 000 consommateurs ont signé des contrats de gaz naturel (moins de 11 % du marché en 2013);
- certains consommateurs peuvent avoir un contrat d'électricité et de gaz naturel.

On a constaté un déclin important depuis 2006, année où :

- 16 % des consommateurs avaient des contrats d'électricité au détail;
- 36 % avaient des contrats de gaz naturel au détail.

5. Si le recours à un détaillant est en déclin, pourquoi la CEO recommande-t-elle d'accroître les mesures de protection à leur égard?

Tous les petits consommateurs devraient avoir accès aux renseignements dont ils ont besoin pour prendre des décisions concernant leur approvisionnement en énergie afin de s'assurer qu'un contrat leur convient. Ils devraient également avoir la certitude d'être bien protégés contre les pratiques commerciales inéquitables lorsqu'ils prennent de telles décisions.

6. Les consommateurs économisent-ils grâce aux contrats d'énergie de détail?

Notre recherche suggère qu'il est peu probable que les consommateurs résidentiels économisent en vertu de contrats de détail. En fait, notre recherche démontre que les consommateurs résidentiels avec des contrats paient généralement plus cher pour leur énergie que ceux qui sont restés avec leur service public.

Les contrats de gaz naturel résidentiels que nous avons examinés étaient en moyenne 36 pour cent plus coûteux, même si plusieurs contrats de gaz naturel signés avant l'été 2004 avaient permis des économies. Dans le cas des contrats d'électricité résidentiels, la prime moyenne était de 82 pour cent.

Cependant, les consommateurs nous ont dit qu'ils aimaient avoir le choix; autrement dit, ils aiment pouvoir conclure un contrat de détail s'ils le souhaitent. Afin de refléter cela, nos recommandations maintiennent ce choix, et plusieurs sont conçues de manière à garantir que les consommateurs peuvent faire ce choix d'une manière significative, à leur propre rythme et en étant mieux informés.

7. Quel est le rôle exercé par la CEO par rapport aux détaillants en énergie?

Notre rôle est de délivrer des permis aux détaillants en énergie et de nous assurer qu'ils respectent les lois et les règles qui protègent les consommateurs. Nous ne réglementons pas les prix qu'ils offrent.

8. Des représentants commerciaux se présentent chez moi pour essayer de me vendre des contrats de chauffe-eau et de chaudière. La CEO réglemente-t-elle ces entreprises?

Non, la CEO ne réglemente pas ces entreprises. Le ministère des Services aux consommateurs réglemente un certain nombre d'entreprises qui commercialisent un éventail de services à domicile. Vous trouverez leur site à l'adresse suivante : www.ontario.ca/protectionduconsommateur

9. Le rapport explique que vous avez mené 20 enquêtes et imposé 2,6 millions de dollars en amendes. Que fait la CEO pour s'assurer que les détaillants en énergie respectent les règles établies?

La CEO examine les plaintes reçues dans le but de résoudre le problème soulevé et de s'assurer que les titulaires de permis respectent les règles établies. Lorsqu'un consommateur allègue qu'un représentant commercial à domicile a fait de fausses représentations ou a eu un autre comportement inapproprié, on s'attend à ce que le détaillant en énergie prenne des mesures immédiates pour résoudre le problème et avise la CEO des mesures qu'il a prises.

Lorsque la CEO conclut à une non-conformité, elle peut imposer des pénalités administratives. Les pénalités sont actuellement plafonnées par la loi à 20 000 \$ pour chaque jour où une violation des règles survient ou continue. Nous avons également ordonné à des détaillants en énergie d'annuler des contrats et de rembourser des consommateurs; tenu des dirigeants et des administrateurs responsables de la non-conformité; suspendu et révoqué le permis d'un détaillant en énergie.

10. Le rapport traite de la protection du consommateur. Que recommande la CEO pour mieux protéger les consommateurs?

La CEO recommande 14 nouvelles mesures. Certaines de ces mesures fourniront aux consommateurs davantage de meilleurs renseignements afin qu'ils puissent mieux comprendre ce qu'ils achètent et qui leur vend ce produit. D'autres mesures aborderont des préoccupations constantes, notamment le besoin d'une protection plus grande contre les pratiques commerciales inéquitables à domicile. Ces mesures renforceront la protection pour tous les consommateurs résidentiels et toutes les petites entreprises de la province.

Vous pouvez consulter les 14 recommandations [ici](#) (en anglais seulement).

11. Qu'advient-il des recommandations de la CEO?

La CEO a préparé ce rapport à la demande du ministre de l'Énergie. La

CEO espère travailler avec le gouvernement à faire avancer les

recommandations le plus rapidement possible.

12. Où puis-je consulter un exemplaire du rapport?

Le rapport complet est disponible sur notre [page Web destinée à la consultation sur la LPCE](#) (en anglais seulement).

13. Où puis-je trouver davantage de renseignements sur la manière dont la CEO protège les consommateurs?

Visitez notre site Web :

http://www.ontarioenergyboard.ca/oeb/Consumers/Consumers_fr