

**Ontario Energy Board**  
C.P. Box 2319  
2300 Yonge Street  
27th Floor, Suite 2701  
Toronto (Ontario) M4P 1E4  
Téléphone : 416 481-1967  
Télécopieur : 416 440-7656

**Commission de l'énergie de l'Ontario**  
C.P. 2319  
2300, rue Yonge  
27<sup>e</sup> étage, bureau 2701  
Toronto (Ontario) M4P 1E4  
Téléphone : 416 481-1967  
Télécopieur : 416 440-7656



## DOCUMENT D'INFORMATION

Le 15 octobre 2014

La *Loi de 2010 sur la protection des consommateurs d'énergie* (LPCE) de l'Ontario est entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2011. La LPCE accorde une protection supplémentaire aux clients résidentiels et aux petites entreprises dans leurs relations avec les détaillants d'énergie (les détaillants d'électricité et de gaz naturel). La deuxième partie de la LPCE, ainsi que les règlements connexes et les règles établies par la CEO, énumère les obligations précises auxquelles les détaillants d'électricité et de gaz naturel doivent se conformer dans le cadre de contrats conclus avec des consommateurs de faible volume (clients résidentiels ou petites entreprises) pour la vente d'électricité ou de gaz naturel.

Lors de l'adoption de la LPCE, le gouvernement a déclaré que cette loi conduirait à l'établissement d'une nouvelle réglementation destinée à :

- protéger les consommateurs des coûts cachés, des frais de résiliation excessifs et des autres pratiques déloyales ayant cours dans l'industrie;
- favoriser l'équité et la transparence à l'égard des consommateurs grâce à des comparatifs de prix, à une communication claire en plusieurs langues, au renforcement du droit des consommateurs à résilier un contrat et à l'établissement de nouvelles règles pour les détaillants d'énergie et leurs employés;
- s'assurer que les consommateurs disposent de l'information nécessaire pour prendre les bonnes décisions en matière de contrats d'électricité et de gaz naturel et qu'ils ont confiance dans les pratiques commerciales équitables mises en œuvre pour garantir leur protection.

### Renseignements sur les marchés de détail de l'énergie de l'Ontario

Pour l'approvisionnement en électricité et en gaz dont ils ont besoin, les 4,9 millions de clients résidentiels et de petites entreprises que compte l'Ontario ont le choix entre deux possibilités. La grande majorité des consommateurs de la province achètent l'énergie auprès de leur service public d'électricité, à un tarif qui est généralement fixé ou approuvé par la Commission. En revanche, environ 10 % des consommateurs de gaz naturel et 6 % des consommateurs d'électricité en Ontario ont choisi de souscrire un contrat d'approvisionnement auprès de détaillants en énergie. Le nombre de personnes qui détiennent un contrat avec des détaillants d'énergie a diminué de manière considérable depuis l'adoption de la LPCE.

Les négociants en gaz naturel ont commencé à exercer en Ontario à partir de 1990, et les détaillants d'électricité, environ 11 ans plus tard. Ils proposent des contrats contenant plusieurs options de prix et de conditions. Les consommateurs peuvent notamment opter pour une énergie provenant de sources d'énergie renouvelables ou alternatives. La CEO propose sur son site Web une [calculatrice de facture](#) à destination des consommateurs qui souhaitent comparer le prix par défaut pratiqué par leur fournisseur avec les tarifs d'un détaillant d'énergie.

Les détaillants d'électricité et de gaz naturel doivent détenir un permis émis par la CEO. Au 1<sup>er</sup> janvier 2014, 14 détaillants d'énergie vendaient de l'électricité, du gaz naturel, ou les deux, à des consommateurs de faible volume (clients résidentiels ou petites entreprises) en Ontario. [Une liste des détaillants d'énergie est disponible sur le site Web de la CEO.](#)

Un an avant l'entrée en vigueur de la LPCE, la CEO recevait en moyenne 110 plaintes par semaine, dénonçant les pratiques des détaillants d'énergie. Elles correspondaient à plus de 80 % de la totalité des plaintes reçues. Depuis l'adoption de la LPCE en 2011, le nombre de plaintes contre les détaillants d'énergie a diminué d'une moyenne de 25 par semaine, et équivaut désormais à 50 % de la totalité des plaintes.

### **Examen de l'efficacité de la LPCE**

Maintenant que la LPCE est en vigueur depuis plus de trois ans, le ministère de l'Énergie a demandé à la CEO, en vertu de l'article 30 (1) de la Loi, d'en examiner la deuxième partie ([lire la lettre du ministre](#), *en anglais uniquement*). L'examen de la LPCE par la CEO vise à mesurer son degré d'efficacité en matière de protection des intérêts des consommateurs d'énergie.

À l'occasion de cet examen, la CEO recueillera les points de vue de différents intervenants au sujet de l'efficacité de la Loi et du niveau de protection des consommateurs qui convient : des consommateurs de faible volume d'énergie, des entreprises, des groupes de consommateurs, des détaillants d'énergie et tout autre partenaire concerné. Les opinions qui ressortiront des groupes de discussion de consommateurs, et du sondage téléphonique réalisé auprès de clients résidentiels et de petites entreprises seront étudiées, de même que les commentaires se trouvant sur le forum d'un partenaire.

La CEO a décidé de donner la parole aux clients résidentiels et aux petites entreprises : elle a ainsi créé un sondage (ou un document de consultation) disponible en ligne, pour permettre aux consommateurs de faible volume d'énergie de faire part de leur opinion au sujet de la protection du consommateur sur les marchés de détail de l'énergie. Ce document pourra être utilisé à l'adresse [www.ECPAreview.ca](http://www.ECPAreview.ca) entre le 15 octobre et le 11 novembre 2014.

Il fournit des renseignements contextuels sur les marchés de détail de l'énergie, pour bien comprendre les enjeux liés à la protection du consommateur, ainsi que des questions qui permettront d'obtenir les points de vue des consommateurs sur la LPCE et son avenir. Ces commentaires permettront à la CEO de s'assurer que le rapport qu'elle transmet au ministre de l'Énergie tient compte des besoins et des attentes des clients résidentiels et des petites entreprises.

### **À propos de la CEO**

La Commission de l'énergie de l'Ontario est une agence publique indépendante et impartiale qui prend des décisions visant à servir au mieux l'intérêt public. Notre objectif est d'encourager le développement d'un secteur de l'énergie efficace et viable afin d'offrir des services énergétiques fiables à un prix raisonnable.

### **Communiquez avec nous**

Pour de plus amples renseignements, consultez le site Web de la CEO à l'adresse [www.ontarioenergyboard.ca](http://www.ontarioenergyboard.ca) ou communiquez avec nous directement.

Renseignements pour les médias

Karen Cormier

416-544-5171

[uebmedia@ontarioenergyboard.ca](mailto:uebmedia@ontarioenergyboard.ca)

Renseignements pour le public

416-314-2455

1-877-632-2727

*This document is also available in English.*