

**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



## **Pour diffusion immédiate**

Le 15 octobre 2014

### **La Commission de l'Énergie de l'Ontario examine les mesures de protection des consommateurs des marchés de détail de l'énergie**

La Commission de l'Énergie de l'Ontario interroge les consommateurs ontariens ayant signé des contrats de détail d'énergie afin de savoir s'ils nécessitent une plus grande protection.

Actuellement, en Ontario, des centaines de milliers de petites entreprises et de consommateurs résidentiels ont souscrit des contrats d'approvisionnement en électricité ou en gaz naturel auprès de détaillants d'énergie.

Comme l'explique la présidente-directrice générale de la CEO, Rosemarie Leclair, la *Loi sur la protection des consommateurs d'énergie*, qui régit la vente au détail de faibles volumes d'énergie en Ontario, a maintenant trois ans. « Le gouvernement nous a donc demandé de procéder à un examen de la législation et d'évaluer son degré d'efficacité en matière de protection des consommateurs. »

Les contrats de détail d'énergie offrent aux consommateurs d'électricité et de gaz naturel plusieurs options de tarifs, différents de ceux proposés par leur distributeur. Plusieurs détaillants d'énergie proposent également aux consommateurs une « énergie verte » produite par des producteurs d'énergies renouvelables et alternatives.

« Certains consommateurs aiment les choix qui leur sont offerts, tandis que d'autres n'ont pas obtenu les avantages qu'ils espéraient. La moitié des plaintes reçues par la Commission visaient un détaillant d'énergie », explique Karim Karsan, vice-président du service à la clientèle au sein de la Commission.

Selon Rosemarie Leclair, l'examen de la *Loi sur la protection des consommateurs d'énergie* ne concerne pas que les consommateurs. « Nous communiquerons avec les détaillants d'énergie, les distributeurs et les intervenants pour entendre leur opinion sur le niveau de protection des consommateurs qu'ils considèrent comme approprié », explique-t-elle.

« Néanmoins, il est essentiel de connaître le point de vue du public pour bien comprendre la situation. C'est la raison pour laquelle nous avons lancé cette semaine ce sondage en ligne [www.ECPAreview.ca](http://www.ECPAreview.ca) pour permettre aux consommateurs de participer à l'examen. »

Les consommateurs qui ont des questions sur les contrats de détail d'énergie peuvent appeler le centre des relations avec les consommateurs de la Commission au 1-877-632-2727.

Ils peuvent également consulter la page [http://www.ontarioenergyboard.ca/oeb/Consumers/Consumers\\_fr](http://www.ontarioenergyboard.ca/oeb/Consumers/Consumers_fr) et utiliser la calculatrice de facture de la Commission pour comparer les tarifs proposés par un détaillant d'énergie et ceux facturés par leur distributeur d'électricité ou de gaz naturel.

**Pour de plus amples renseignements :**

[Document d'information de l'OEB sur les marchés de détail de l'énergie de l'Ontario\\_fr](#)

### **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 pérenne afin d'offrir des services énergétiques fiables à un prix raisonnable.

-30-

Renseignements pour les médias  
Karen Cormier  
416-544-5171  
[oebmedia@ontarioenergyboard.ca](mailto:oebmedia@ontarioenergyboard.ca)

Renseignements pour le public  
416-314-2455  
1-877-632-2727

*This document is also available in English.*