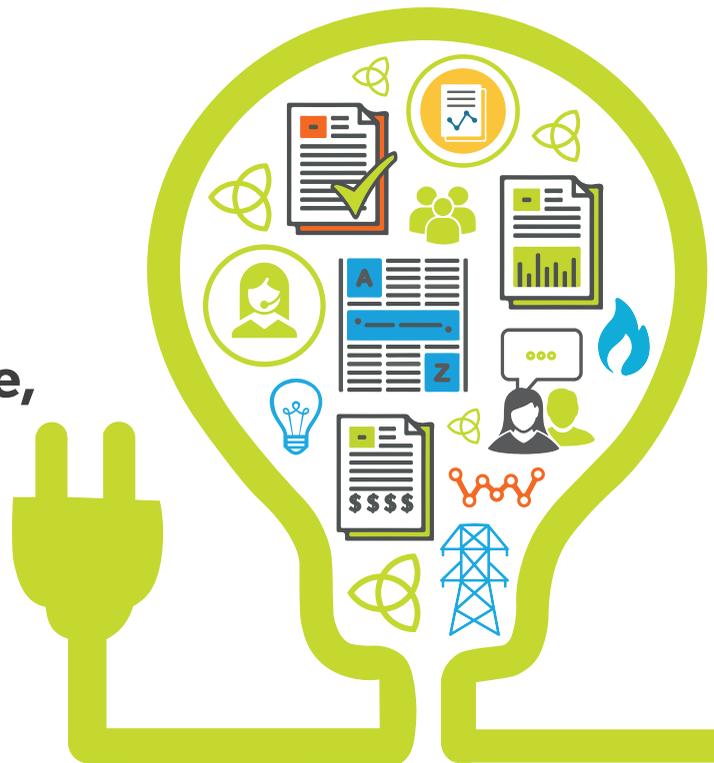


# Le saviez-vous?

**Nos règles visent à vous protéger. Renseignez-vous sur les nombreuses façons dont la Commission de l'énergie de l'Ontario informe, habilite et protège les consommateurs comme vous.**



## Le saviez-vous?



### **VOUS AVEZ LE POUVOIR D'AVOIR PLUS DE CONTRÔLE.**

Nous croyons que plus vous en savez sur les prix de l'énergie, plus il vous sera facile de prendre des décisions éclairées sur votre consommation d'énergie ou sur ce que vous pouvez faire si un détaillant d'énergie vous offre un contrat d'énergie. Il faut d'abord comprendre d'où provient votre énergie et comment cela se reflète sur votre facture. Vous voulez en savoir plus sur votre facture d'électricité ou de gaz naturel? Obtenez plus de détails sur vos frais d'électricité et de gaz naturel.

Utilisez notre calculatrice de facture pour comparer ce que vous payez actuellement à l'offre d'un contrat d'énergie au détail. Vous avez du mal à payer votre facture? Vous pouvez être admissible à une aide d'urgence ponctuelle grâce au Programme AIE (Programme d'aide aux impayés d'énergie) – pour le gaz naturel et l'électricité – ou à un crédit mensuel grâce au POAFE (Programme ontarien d'aide relative aux frais d'électricité).



**En savoir plus : [OEB.ca/fr/aide](http://OEB.ca/fr/aide)**

# Le saviez-vous?

## LA NUIT PORTE CONSEIL. PROFITEZ-EN!



## DES RÈGLES PROTÈGENT VOS DROITS COMME CONSOMMATEUR

En protégeant mieux vos droits, nos règles renforcent votre autonomie. Par exemple, si vous décidez de conclure un contrat avec un détaillant d'énergie, la période que vous avez pour l'annuler sans pénalité est de 30 jours après la réception de la deuxième facture en vertu du contrat. Autrement dit, vous pouvez prendre une décision et laisser la nuit vous porter conseil.

 **En savoir plus : [OEB.ca/fr/protection-des-consommateurs](http://OEB.ca/fr/protection-des-consommateurs)**

# Le saviez-vous?

## VOUS AVEZ DES DROITS.

### OBTENEZ DE L'AIDE POUR RÉSOUDRE VOS PROBLÈMES

Nous sommes là pour vous. Vous avez le droit d'être traité équitablement par votre société d'énergie et, si ce n'est pas le cas, nous avons un processus pour résoudre vos problèmes. Avant de communiquer avec nous ou avec votre société d'énergie, voici ce que vous devez avoir en main :

- Votre facture la plus récente
- Vos coordonnées
- Votre numéro de compte et le nom des services publics
- L'adresse de la résidence concernée

### CONSULTEZ LA CHARTE ET #SOYEZAUCOURANT

La CEO a une Charte des consommateurs qui présente les droits et les responsabilités que tout un chacun – les fournisseurs d'énergie et les consommateurs – doit respecter.

 **En savoir plus : [OEB.ca/fr/charte](http://OEB.ca/fr/charte)**



## CHARTRE DES CONSOMMATEURS

En tant que consommateur résidentiel d'électricité et de gaz naturel en Ontario, vous avez des droits ainsi que des responsabilités. Les sociétés d'électricité et de gaz naturel doivent respecter vos droits tandis que vous devez vous acquitter de vos responsabilités. La Commission de l'énergie de l'Ontario (CEO) veille au respect de vos droits.

### Parmi vos DROITS figurent :

#### Le droit de bénéficier d'un service fiable et sûr

Il incombe à votre service public de raccorder votre résidence en toute sûreté à son réseau de distribution et de vous fournir un service sûr et fiable sans interruption déraisonnable. Dans le cadre de ce service, votre distributeur est tenu d'apporter à son équipement les réparations, les remplacements et les améliorations nécessaires.

#### Le droit de bénéficier de factures exactes et en temps opportun

Votre service public est tenu d'émettre des factures exactes et en temps opportun, mais des erreurs de facturation peuvent parfois survenir. Sachez que :

- Vous pouvez remettre en question l'exactitude de votre facture.
- Si vous avez été surfacturé, votre service public doit porter à votre crédit le montant facturé par erreur, et ce pendant une période allant jusqu'à deux ans.

#### Le droit de bénéficier de politiques de dépôt de garantie équitables

Pour garantir le paiement de vos frais futurs, votre service public peut vous demander un dépôt de garantie lors de la première souscription de ses services ou si vous ne faites pas preuve de bonnes habitudes de paiement. Sachez que :

- Vous avez le droit de verser à votre service public d'électricité le dépôt de garantie demandé sous forme de versements égaux s'étalant sur une période de six mois. Généralement, les services publics de gaz naturel proposent également cette option à leurs clients.
- Vous avez le droit de récupérer votre dépôt de garantie au bout d'un an de bonnes habitudes de paiement.

#### Le droit de bénéficier de pratiques de débranchement et de rebranchement équitables

Votre service public peut débrancher votre service pour différentes raisons, notamment en cas de défaut de paiement de votre dépôt de garantie, de défaut de paiement de votre facture ou de non-respect des dispositions de paiement établies. Sachez que :

- Vous avez le droit de bénéficier d'un préavis écrit de débranchement comportant des renseignements sur le processus de débranchement, notamment les dates entre lesquelles le service est susceptible d'être débranché et les solutions de paiement disponibles pour éviter le débranchement.
- Vous avez le droit de bénéficier d'un rebranchement en temps opportun de votre service une fois le paiement exigé effectué. Dans la plupart des cas, les services publics sont tenus de rebrancher les services dans un délai de deux jours ouvrés à compter de la réception des paiements exigés.

#### Vos sociétés d'électricité et de gaz naturel

##### Services publics d'électricité et de gaz naturel (également appelés distributeurs) :

Il incombe aux distributeurs d'acheminer de l'électricité et du gaz naturel (énergie) vers votre résidence à un tarif approuvé par la CEO. Vos distributeurs dépendent de l'endroit où se trouve votre propriété. Leurs services comprennent la planification, la construction, l'exploitation et l'entretien de leurs réseaux de distribution respectifs. Il leur incombe également de vous approvisionner en énergie, sauf si vous choisissez d'acheter votre énergie auprès d'un détaillant d'électricité et d'un agent de commercialisation de gaz naturel en vertu d'un contrat. Les tarifs de l'électricité et du gaz naturel facturés par les distributeurs dont bénéficie la plupart des consommateurs sont fixés par la CEO.

##### Fournisseurs de compteur individuel :

Si vous habitez dans une copropriété ou un appartement qui a son propre compteur individuel et que votre facture d'électricité provient d'une entreprise autre que le service public local, vous êtes client d'un fournisseur de compteur individuel. Les responsabilités des fournisseurs de compteur individuel sont semblables à celles des distributeurs d'électricité et de gaz naturel.

##### Détaillants d'électricité et agents de commercialisation de gaz naturel

(également appelés détaillants d'énergie) : En Ontario, vous avez la possibilité d'acheter votre électricité et votre gaz naturel auprès des services publics d'électricité et de gaz naturel ou de détaillants d'électricité et d'agents de commercialisation de gaz naturel en vertu d'un contrat au détail. Les tarifs facturés par les détaillants d'électricité et les agents de commercialisation de gaz naturel ne sont pas fixés par la CEO. Vous paierez le tarif dont vous avez convenu par contrat avec la société. Le contrat au détail couvre seulement une partie de votre facture. Vous devez tout de même continuer de payer d'autres frais à votre service public.

# Le saviez-vous?

## VOUS AVEZ LE POUVOIR D'ÊTRE ENTENDU.

Lorsqu'une société d'énergie veut modifier ses tarifs de distribution, elle doit présenter une demande à la CEO. Nous examinons chaque demande importante grâce à un processus rigoureux qui tient compte de la demande de la société d'énergie, mais aussi de la fiabilité du réseau et, tout aussi important, de vos intérêts.

Et vous êtes invités à participer au processus.



**En savoir plus :**  
[OEB.ca/fr/participez](http://OEB.ca/fr/participez)



# Le saviez-vous?

## VOUS AVEZ DE L'AIDE À PORTÉE DE MAIN.

Nous pouvons vous aider avec les renseignements dont vous avez besoin ou les préoccupations que vous avez concernant votre facture d'énergie ou votre fournisseur d'énergie. Notre personnel de soutien à la clientèle est formé pour répondre à toutes les questions et travailler avec vous et votre service public afin de résoudre vos problèmes. Et si nous pensons que nos règles ont été enfreintes, nous ferons en sorte qu'une enquête soit menée.



### POUR COMMUNIQUER AVEC NOUS :

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



#### Par téléphone

1-877-632-2727  
(sans frais en Ontario)  
416-314-2455  
(région du grand Toronto et  
extérieur de l'Ontario)



#### ATS

1-844-621-9977  
(sans frais en Ontario)  
416-544-5190  
(région du grand Toronto et  
extérieur de l'Ontario)



#### Visiter notre bureau

2300, rue Yonge  
27<sup>e</sup> étage  
Toronto (Ontario)



#### Clavardage



COMMISSION  
DE L'ÉNERGIE  
DE L'ONTARIO