

Foire aux questions – Interdiction pour les distributeurs d'électricité de débrancher la résidence des consommateurs durant l'hiver

Introduction

Le 2 novembre 2017, la Commission de l'énergie de l'Ontario (CEO) a rendu une décision et une ordonnance interdisant aux distributeurs d'électricité titulaires d'un permis de débrancher des résidences durant l'hiver en raison d'un non-paiement. Voici certaines questions fréquemment posées concernant cette interdiction :

Qu'est-ce que cela signifie pour les consommateurs?

La décision et l'ordonnance de la CEO interdisent aux distributeurs d'électricité de débrancher ou de menacer de débrancher des résidences au motif de non-paiement du 15 novembre au 30 avril de chaque année, en plus d'exiger que les résidences actuellement débranchées en raison d'un non-paiement soient rebranchées sans frais.

Nous avons également interdit l'utilisation de dispositifs de maîtrise de la charge sur des résidences au cours de la même période et nous avons exigé que les distributeurs d'électricité enlèvent les dispositifs existants sur les résidences, le tout sans frais.

De plus, les distributeurs d'électricité ne sont pas autorisés à demander aux consommateurs résidentiels de payer des frais de recouvrement durant cette interdiction de débranchement. Si vous avez des sommes en souffrance sur votre facture, le distributeur peut continuer à facturer des frais pour paiement en retard sur ces sommes.

Qu'est-ce qu'un dispositif de maîtrise de la charge?

Il s'agit d'un dispositif qui limite la quantité d'énergie qui entre dans une résidence, ou le moment où elle y pénètre. Certains distributeurs d'électricité utilisent des dispositifs de maîtrise de la charge comme solution de rechange au débranchement.

Les consommateurs qui souhaitent conserver un dispositif de maîtrise de la charge déjà en place ou qu'un tel dispositif soit installé peuvent demander à leur distributeur si ce service est disponible.

L'ordonnance de la CEO signifie-t-elle que les consommateurs seront rebranchés?

Oui. La CEO a ordonné aux distributeurs d'électricité de rebrancher les résidences actuellement débranchées en raison d'un non-paiement. Cette année, elles doivent accomplir cette tâche dès que possible. Au cours des prochaines années, les rebranchements devront être effectués avant le 15 novembre. Le rebranchement doit être fait sans frais.

Les autres mesures comprennent l'enlèvement rapide des dispositifs de maîtrise de la charge qui ont été installés sur des résidences comme solution de rechange à un débranchement, ainsi que l'interdiction d'installer de nouveaux dispositifs durant l'interdiction visant les débranchements.

Les consommateurs rebranchés ont-ils un frais à payer?

Non. Les distributeurs d'électricité ne peuvent pas imposer de frais à un consommateur résidentiel pour le rebrancher ou lui redonner un service complet comme l'exigent la décision et l'ordonnance de la CEO.

Combien de temps les consommateurs débranchés devront-ils attendre pour être branchés à nouveau?

Cette année, la CEO a ordonné aux distributeurs d'électricité de rebrancher les résidences dès que possible, alors qu'ils auront jusqu'au 15 novembre pour s'exécuter à partir de l'an prochain.

Le temps dont a besoin un distributeur pour procéder au rebranchement variera en fonction de sa taille et de sa situation particulière, et des exigences liées à la sécurité devront en tout temps être respectées. Les rebranchements sont prioritaires pour la CEO et nous surveillerons étroitement le rythme des rebranchements.

Les consommateurs résidentiels dont la résidence est actuellement débranchée devraient communiquer avec leur distributeur d'électricité. En cas d'incapacité à résoudre ce problème avec leur distributeur, ils devraient communiquer directement avec nous au 1 877 632-2727.

La présente interdiction visant les débranchements s'applique-t-elle aux consommateurs qui ont signé un contrat avec un détaillant d'énergie?

Oui. L'ordonnance de la CEO s'applique à tous les consommateurs résidentiels qui sont desservis par un distributeur d'énergie titulaire d'un permis, même s'ils ont signé un contrat avec un détaillant d'énergie.

L'ordonnance ne s'applique cependant pas aux consommateurs résidentiels desservis par un fournisseur de compteurs divisionnaires d'unité. Dans le cadre de l'examen des

règles en matière du service à la clientèle, la CEO évalue les règles relatives aux débranchements pour les fournisseurs de compteurs divisionnaires d'unité.

L'interdiction s'applique-t-elle aux consommateurs des services publics de gaz naturel?

L'ordonnance de la CEO s'applique uniquement aux distributeurs d'électricité. Les services publics de gaz naturel possèdent des politiques sur les débranchements durant l'hiver. Les consommateurs de gaz naturel devraient communiquer avec leur service public pour connaître les politiques qui s'appliquent à eux. L'examen des règles en matière de service à la clientèle couvre les politiques des services publics de gaz naturel relatives aux débranchements.

La CEO examine actuellement les règles en matière de service à la clientèle, notamment les débranchements, et un volet important de cet examen inclut les observations des consommateurs. Faites connaître votre opinion en participant à notre sondage sur les règles du service à la clientèle :

<https://www.oeb.ca/customerservicesurvey>.