

## **Foire aux questions – Interdiction aux fournisseurs d'électricité de débrancher les foyers en période hivernale**

---

### **Introduction**

De nouveau, il est interdit aux fournisseurs d'électricité titulaires d'une licence de priver de courant des clients résidentiels cet hiver en cas de non-paiement. Cette interdiction fait suite à une décision de la Commission de l'énergie de l'Ontario (CEO), publiée le 2 novembre 2017.

Les clients doivent noter qu'ils sont tenus de payer leur facture à temps. Nous savons que cela peut être un défi pour certains.

Si un client n'est pas en mesure de payer une facture, la chose la plus importante à faire est de rester en contact avec le service public. De plus, pour éviter une facture élevée à la fin de l'interdiction de débranchement, les clients devraient établir un plan de remboursement avec leur service public et vérifier s'ils sont admissibles à une aide financière aussitôt que possible.

Un certain nombre de programmes sont offerts en Ontario pour aider les consommateurs à faible revenu. En savoir plus : [www.oeb.ca/fr/aide](http://www.oeb.ca/fr/aide).

### **Voici quelques questions fréquemment posées au sujet de l'interdiction :**

#### **Qu'est-ce que cela signifie pour les clients?**

Il est interdit aux fournisseurs d'électricité de débrancher ou de menacer de débrancher les clients résidentiels dans le cas de non-paiement, et ce, chaque année du 15 novembre au 30 avril. On exige également que les foyers débranchés en raison d'impayés doivent être rebranchés sans frais.

La CEO a également interdit l'utilisation de dispositifs de contrôle de la charge pour les foyers durant cette même période et demande aux fournisseurs d'électricité de retirer ces appareils déjà installés sur des foyers, et ce, encore une fois sans frais.

De plus, les fournisseurs d'électricité n'ont pas le droit d'exiger aux clients résidentiels de payer les frais de recouvrement de compte durant la période d'interdiction de débranchement. Si vous avez des montants en souffrance à votre compte, le

fournisseur peut continuer à vous facturer des frais de retard de paiement pour ces montants.

### **Qu'est-ce qu'un dispositif de contrôle de la charge?**

Il s'agit d'un appareil qui limite la quantité de courant acheminé à un foyer ou qui peut l'interrompre complètement. Certains fournisseurs d'électricité se servent de dispositifs de contrôle de la charge comme solution de rechange au débranchement.

Les clients qui souhaitent conserver un dispositif de contrôle de la charge ou en demander l'installation peuvent toujours demander à leur distributeur si un tel service est toujours offert.

### **L'ordonnance de la CEO signifie-t-elle que les clients seront à présent rebranchés?**

Les fournisseurs d'électricité doivent procéder au rebranchement des clients résidentiels d'ici le 15 novembre s'ils ont été débranchés en raison d'impayés.

Les délais de rebranchement peuvent varier d'un fournisseur à l'autre selon leur capacité et des circonstances individuelles. Ils sont d'ailleurs tenus d'observer en tout temps les exigences relatives à la sécurité.

Si un client résidentiel est actuellement débranché, celui-ci doit communiquer avec son fournisseur d'électricité. Si le client n'est pas en mesure de trouver une entente avec son fournisseur, il doit communiquer directement avec nous, en appelant au numéro 1-877-632-2727.

D'autres mesures comprennent le retrait rapide des appareils de contrôle de la charge qui ont été installés sur des foyers comme solution au débranchement d'ici le 15 novembre, ainsi que l'interdiction d'installation de nouveaux appareils au cours de la période d'interdiction.

### **Les foyers qui ont été rebranchés devront-ils payer des frais?**

Les fournisseurs d'électricité ne peuvent exiger des frais de rebranchement à un client résidentiel ou des frais pour le retour au service intégral à un foyer muni d'un dispositif de contrôle de la charge dans le cas d'impayés.

### **L'interdiction de débranchement s'applique-t-elle aux clients qui détiennent un contrat avec un détaillant d'énergie?**

Les conditions relatives à un permis s'appliquent à tous les clients résidentiels qui sont approvisionnés par un fournisseur d'électricité titulaire d'un permis, même s'ils ont signé un contrat avec un détaillant d'énergie.

**La CEO revoit ses règles de service à la clientèle. Dans quelle mesure les changements proposés pourraient-ils avoir des conséquences sur les débranchements?**

La CEO surveille l'interdiction de débranchement pour évaluer son efficacité et déterminer si des modifications sont nécessaires.

La CEO examine actuellement des commentaires sur les changements proposés aux règles de service à la clientèle. Vous pouvez consulter le rapport de la CEO sur les modifications proposées aux règles [ici](#) (en anglais).

**L'interdiction de débranchement en période hivernale s'applique-t-elle à d'autres fournisseurs de service énergétique?**

Les fournisseurs de gaz naturel disposent actuellement de politiques volontaires en matière de débranchement en période hivernale. Par conséquent, les consommateurs de gaz naturel doivent communiquer avec leur société d'approvisionnement pour se renseigner au sujet des politiques qui s'appliquent dans leur cas. Dans le cadre de l'examen des règles de service à la clientèle en cours, la CEO a proposé que l'interdiction de débranchement durant l'hiver s'applique également aux fournisseurs de gaz naturel à l'avenir.

L'ordonnance ne s'applique pas aux clients résidentiels approvisionnés par un fournisseur de compteurs divisionnaires.