

Le 7 septembre 2017

## **Éclairez-nous : observations du public recherchées concernant les règles du service à la clientèle pour les services publics d'énergie de l'Ontario**

La Commission de l'énergie de l'Ontario (CEO) a lancé un sondage en ligne au [www.oeb.ca/customerservicesurvey](http://www.oeb.ca/customerservicesurvey) afin de recueillir des observations de consommateurs résidentiels et de petites entreprises concernant les règles du service à la clientèle pour les services publics d'électricité et de gaz naturel, ainsi que pour les fournisseurs de compteurs divisionnaires d'unité. L'objectif de l'examen exhaustif de la CEO est de s'assurer que les règles continuent de répondre aux besoins des consommateurs et qu'elles maintiennent un équilibre approprié entre la protection du consommateur et les besoins d'exploitation permanents des services publics d'énergie. La CEO s'est engagée à examiner et à évaluer les règles du service à la clientèle une fois que suffisamment d'expérience s'est dégagée de leur utilisation.

La CEO souhaite recevoir des observations sur six catégories de règles du service à la clientèle qui ont été identifiées comme prioritaires :

### **Débranchements**

Les services publics d'énergie peuvent débrancher les consommateurs qui ne paient pas des sommes en souffrance. Quel préavis les consommateurs devraient-ils recevoir avant que leur électricité soit débranchée? Y a-t-il des moments où les consommateurs ne devraient pas être débranchés?

### **Dates d'échéance des factures et frais pour paiement en retard**

Les consommateurs qui ne paient pas leurs factures d'énergie lorsqu'elles viennent à échéance peuvent se voir imposer une pénalité pour paiement en retard. Quel délai serait-il raisonnable d'accorder aux consommateurs pour payer leurs factures avant d'imposer des frais pour paiement en retard?

### **Dépôts de garantie**

Les consommateurs sans habitude de paiement ou avec de mauvaises habitudes de paiement peuvent se voir exiger un dépôt de garanti. Les services publics d'énergie devraient-ils pouvoir demander des dépôts de garantie? À quel moment les dépôts de garantie devraient-ils être remboursés?

### **Plans à paiements ou à versements mensuels égaux**

Les factures d'énergie peuvent varier d'un mois à l'autre. Certains consommateurs résidentiels préfèrent cependant répartir leurs factures également. Dans un tel cas, toute différence éventuelle fait l'objet d'un rapprochement une fois par année. Une des options offertes est le plan à paiements égaux, dans le cadre duquel des paiements égaux sont automatiquement

prélevés mensuellement. Le plan à versements égaux est une autre option qui consiste à étaler également la somme due sur les périodes de facturation au cours d'une année. Quelle importance ces options revêtent-elles pour vous?

### **Accords concernant le paiement des arriérés**

Si un consommateur résidentiel n'a pas payé ses factures d'énergie et doit des sommes importantes, il peut opter pour un mode de paiement appelé accord concernant le paiement des arriérés, lequel répartit les sommes dues sur une période plus longue au lieu de les rendre exigibles en une seule fois. Combien de temps les consommateurs devraient-ils avoir pour rembourser les sommes qu'ils doivent? Les services publics d'énergie devraient-ils pouvoir exiger un acompte comme condition à la conclusion d'un accord concernant le paiement des arriérés?

### **Imputation des paiements**

Certains services publics d'énergie collectent des paiements pour d'autres services comme l'eau et les égouts. Si ces services publics appliquent en premier lieu les paiements aux frais d'énergie, ils n'imposeront pas de pénalité pour paiement en retard ou ne débrancheront pas les clients qui ont versé une somme suffisante pour couvrir leurs frais d'énergie, mais pas la facture complète. Cependant, les consommateurs peuvent tout de même se faire imposer des frais pour paiement en retard par de tierces parties pour des services non énergétiques qui ont été facturés, mais qui n'ont pas été payés en entier. Les services publics d'énergie devraient-ils dans tous les cas avoir l'obligation d'appliquer les paiements de manière à couvrir d'abord les frais d'énergie d'un consommateur résidentiel?

Le sondage, parallèlement à la mobilisation de la CEO avec les services publics d'énergie et les autres intervenants, orientera la CEO concernant la manière dont les règles du service à la clientèle pour les consommateurs résidentiels et les petites entreprises devraient évoluer dans l'intérêt public. La deuxième étape de l'examen, qui se déroulera plus tard, examinera les règles du service à la clientèle concernant la gestion des comptes clients et la correction des erreurs de facturation. Un rapport décrivant les conclusions tirées des activités de mobilisation de la CEO sera affiché sur le site Web de la CEO lorsqu'il sera prêt.

La plupart des règles du service à la clientèle de la CEO pour les services publics d'électricité s'appliquent également aux fournisseurs de compteurs divisionnaires d'unité. Les fournisseurs de compteurs divisionnaires d'unité sont des sociétés qui fournissent des services de compteurs et de facturation pour des copropriétés ou des appartements qui ne possèdent pas de compteurs individuels.

En Ontario, les services publics de gaz naturel ont l'obligation d'avoir des normes et des pratiques en matière de service à la clientèle concernant leurs relations avec les consommateurs résidentiels. Leurs politiques couvrent la plupart des sujets abordés par les règles de la CEO concernant le secteur de l'électricité.

Obtenez de plus amples renseignements à propos des règles du service à la clientèle pour les services publics d'électricité et les fournisseurs de compteurs divisionnaires d'unité au

[www.oeb.ca/fr/protection-des-consommateurs/regles-concernant-les-fournisseurs-de-service-public-deelectricite](http://www.oeb.ca/fr/protection-des-consommateurs/regles-concernant-les-fournisseurs-de-service-public-deelectricite), et pour les services publics de gaz naturel au [www.oeb.ca/fr/protection-des-consommateurs/regles-concernant-les-fournisseurs-de-service-public-de-gaz-naturel](http://www.oeb.ca/fr/protection-des-consommateurs/regles-concernant-les-fournisseurs-de-service-public-de-gaz-naturel).

Si vous désirez déposer une plainte concernant le service que vous offre votre service public d'énergie, la CEO souhaite vous entendre. Vous pouvez porter plainte en ligne au [www.oeb.ca/fr/protection-des-consommateurs/porter-plainte](http://www.oeb.ca/fr/protection-des-consommateurs/porter-plainte) ou en communiquant avec la CEO au 1 800 632-2727 (sans frais).

### **À propos de la Commission de l'énergie de l'Ontario**

La CEO est l'organisme indépendant responsable de la réglementation des secteurs de l'électricité et du gaz naturel en Ontario. Elle prend des décisions qui servent l'intérêt public. Son objectif est de promouvoir un secteur énergétique durable et efficace qui offre aux consommateurs des services d'énergie fiables à coût raisonnable.

-30-

### **Communiquez avec nous**

Pour de plus amples renseignements, veuillez visiter le site de la CEO au [www.oeb.ca/fr](http://www.oeb.ca/fr) ou communiquer directement avec nous.

### **Renseignements destinés aux médias**

Téléphone : 416 544-5171

Courriel : [oebmedia@oeb.ca](mailto:oebmedia@oeb.ca)

*This document is also available in English.*