

1^{er} mai 2017

Coup de pouce aux consommateurs résidentiels d'électricité de l'Ontario

Aider les consommateurs à rester branchés

Consultez les règles de service – La CEO possède des règles pour vous protéger comme consommateur résidentiel et s'assurer que tous les consommateurs d'électricité de la province sont traités équitablement lorsqu'il est question du service à la clientèle. Les services publics doivent respecter des règles particulières qui accordent aux ménages à faible revenu une protection encore plus grande, comme la non-application des dépôts de garantie et l'application de délais de paiement plus longs en vertu des ententes de remboursement des arrérages. Consultez notre site Web pour en savoir plus :

www.oeb.ca/fr/protection-des-consommateurs/regles-concernant-les-fournisseurs-de-service-public-delectricite.

Obtenez de l'aide pour payer votre facture – Si vous êtes en retard dans le paiement de vos factures d'électricité, votre service public doit vous donner la chance de conclure une entente de remboursement des arrérages. L'entente de paiement vous donne un délai supplémentaire pour payer vos factures échues. Communiquez avec votre service public pour en savoir plus.

Inscrivez-vous à une aide supplémentaire – La CEO a des programmes d'aide pour vous aider, que ce soit en cas d'urgence ou sur une base régulière.

Programme d'aide aux impayés d'énergie (Programme AIE) - Il s'agit d'un programme d'aide financière d'urgence ponctuel pour les consommateurs à faible revenu admissibles qui sont en retard dans le paiement de leurs factures d'électricité et sont menacés d'être débranchés. Les personnes admissibles peuvent recevoir jusqu'à 500 \$ pour chacune de leurs factures de gaz naturel et d'électricité, et jusqu'à 600 \$ si leur domicile est chauffé à l'électricité. Consultez la page www.oeb.ca/fr/tarifs-et-votre-facture/aide-pour-les-consommateurs-faible-revenu pour en savoir plus.

Programme ontarien d'aide relative aux frais d'électricité (POAFE) - Le POAFE offre un crédit mensuel sur la facture afin de réduire la facture d'électricité des consommateurs à faible revenu admissibles. La CEO a récemment annoncé que les crédits du POAFE seront haussés de 50 pour cent et les seuils d'admissibilité relatifs au revenu et à la taille des ménages seront aussi élargis afin d'offrir davantage d'aide aux consommateurs admissibles

à faible revenu. Pour les ménages admissibles, la hausse se traduit par une somme supplémentaire de 180 \$ à 300 \$ par année, en fonction de leur taille et de leur revenu annuel. Les consommateurs dont la résidence est chauffée à l'électricité ou qui ont besoin de certains appareils médicaux consommant beaucoup d'électricité sont admissibles à un niveau d'aide plus grand dans le cadre du POAFE. Les consommateurs autochtones sont aussi admissibles à un niveau d'aide plus grand. Vous pouvez trouver des renseignements supplémentaires à [AideElectriciteOntario.ca](https://www.oeb.ca).

Améliorer l'efficacité énergétique de votre domicile – La population ontarienne a accès à une gamme de coupons et de programmes grâce aux programmes Save On Energy spécialement conçus pour améliorer l'efficacité énergétique de votre domicile. Votre service public peut vous donner des détails sur les programmes Save On Energy offerts dans votre région.

Communiquez avec la CEO - Pour de plus amples renseignements, communiquez avec nous au 1 877 632-2727 (sans frais) ou visitez notre site Web à <https://www.oeb.ca/fr>.

