

## DOCUMENT D'INFORMATION

### Modifications à la facturation mensuelle et estimative dans le Code des réseaux de distribution

---

Le 15 avril 2015, la Commission de l'énergie de l'Ontario (CEO) a annoncé des modifications à la facturation afin de favoriser une culture de l'économie d'énergie et d'instiller une protection du consommateur plus forte. Les modifications apportées par la CEO se répercutent sur la manière dont les sociétés de distribution factureront les consommateurs résidentiels et les petites entreprises de l'Ontario pour l'électricité qu'ils consomment :

- D'ici le 31 décembre 2016, les consommateurs recevront leurs factures d'électricité mensuellement plutôt qu'à tous les deux mois.
- Les factures d'électricité seront fondées sur des relevés de compteurs réels plutôt que sur des estimations.
- Les comptes de compteur intelligent ne seront pas débranchés pour une facture impayée qui est calculée **uniquement** à partir de relevés estimés.
- Les distributeurs doivent émettre des factures exactes 98 % du temps.

La CEO a publié les modifications finales au Code des réseaux de distribution (Distribution System Code) conformément à l'article 70.2 de la *Loi de 1998 sur la Commission de l'énergie de l'Ontario*.

L'examen des politiques de la CEO concernant les pratiques de facturation des distributeurs d'électricité et de gaz naturel a amené les modifications à la facturation. La Commission a consulté les distributeurs et des groupes de défense des contribuables, et leurs commentaires ont été tenus pour compte dans les modifications apportées au Code des réseaux de distribution, document qui décrit les obligations que doit respecter un distributeur d'électricité titulaire d'un permis afin de conserver son permis et de fournir de l'électricité.

Même si les pratiques des distributeurs d'électricité faisaient partie de l'examen des politiques, les présentes modifications concerneront uniquement les sociétés de distribution d'électricité. Les distributeurs de gaz naturel facturent déjà les consommateurs résidentiels et les petites entreprises sur une base mensuelle et n'utilisent pas de compteurs intelligents.

#### **Facturation mensuelle**

Même si les services publics offrent des services permettant de consulter virtuellement la consommation d'énergie, la facture demeure pour plusieurs consommateurs le seul outil qui leur permet de comprendre leur consommation et leurs habitudes.

Une facture mensuelle donne aux consommateurs un aperçu de leur consommation plus près du moment où ils consomment l'énergie, ce qui leur permet d'ajuster leur

comportement en matière de conservation à temps pour faire une différence lors de la prochaine période de facturation.

La facturation mensuelle rappelle aux consommateurs de modifier leur comportement en matière de conservation douze fois par année au lieu de six.

### **Factures réelles comparativement aux factures estimées**

Les consommateurs devraient s'attendre à recevoir et à payer une facture qui est fondée sur un relevé de compteur réel indiquant une consommation précise. Même si la plupart des services publics ont un excellent dossier de facturation, les modifications apportées au code établissent les attentes de la CEO en matière de niveaux de service pour la facturation effectuée par les distributeurs.

Pratiquement tous les clients résidentiels et les petites entreprises possèdent des compteurs intelligents et la plupart des relevés de compteurs sont maintenant automatisés. Les factures basées sur des estimations devraient être l'exception.

Reconnaissant le fait qu'il peut arriver qu'il soit impossible d'obtenir un relevé de compteur réel, les distributeurs auront la possibilité d'émettre à un client un maximum de deux factures basées sur des estimations par période de 12 mois.

Afin de mieux protéger les consommateurs, les distributeurs d'électricité ne pourront plus débrancher un client ayant un compteur intelligent pour une facture impayée lorsque *toutes* les sommes dues sont basées sur une consommation estimée. Cette modification s'applique aux clients facturés à l'aide d'un compteur intelligent ou à intervalle.

Les modifications concernant la facturation basée sur des estimations et l'exactitude de la facturation entrent en vigueur le 15 avril 2015. La modification concernant la facturation mensuelle entrera en vigueur le 31 décembre 2016.

### **Renseignements :**

Demandes de renseignements pour les médias : 416 544-5171

Demandes de renseignements pour le public 416 495-5499 ou 1 877 632-2727