

## Alerte aux consommateurs

Collectivités touchées : Renfrew and Halton Hills, Ontario | Date : 19 novembre 2018

# Alerte aux consommateurs : Les consommateurs sont mis en garde contre une escroquerie apparente liée à des subventions énergétiques

La Commission de l'énergie de l'Ontario (CEO) met en garde les consommateurs contre des personnes qui les appellent ou les visitent et prétendent offrir des rabais sur leurs factures d'énergie.

Des résidents de la région de Renfrew ont rapporté avoir reçu des appels et avoir été visités par des personnes faisant du porte-à-porte qui voulaient leur parler du Programme ontarien d'aide relative aux frais d'électricité (POAFE).

Des résidents de la région de Halton Hills ont rapporté avoir reçu des appels de quelqu'un qui prétendait faire partie de l'« Ontario Rebate and Reward Association » et offrait des rabais sur leurs factures d'électricité et leur demandait d'avoir accès à leur domicile pour vérifier s'ils étaient admissibles à ces rabais.

La CEO souhaite que les consommateurs sachent que le processus de demande et d'approbation du POAFE ne nécessite pas une visite à leur domicile, et qu'aucune compagnie n'est autorisée à utiliser ou à promouvoir le POAFE dans ses arguments de vente. Il existe à travers l'Ontario plus de 170 organismes disposés à aider gratuitement les consommateurs avec le processus de demande du POAFE. Pour en savoir plus à ce sujet, veuillez visiter [ontarioelectricitysupport.ca](http://ontarioelectricitysupport.ca).

Les consommateurs qui ont des questions ou des préoccupations concernant des expériences en matière d'appels ou de visites à domicile à des fins de vente sont encouragés à communiquer avec la CEO au 1 877 632-2727 de 8 h 30 à 17 h, du lundi au vendredi, ou à appeler la police.

---

### Conseils à l'intention des consommateurs :

- Sachez à qui vous avez affaire — Si quelqu'un vous appelle, demandez le nom de la personne à laquelle vous êtes en train de parler, la compagnie qu'elle représente et son numéro de téléphone.
- Demandez à voir une pièce d'identité — Si quelqu'un est à votre porte, demandez-lui de s'identifier, en vous montrant par exemple une carte d'affaires et une pièce d'identité et en vous donnant des renseignements sur la compagnie qu'il représente.
- Protégez vos renseignements personnels — Ne vous sentez pas obligé de communiquer des renseignements personnels. La facture de votre service public est privée. Elle contient des renseignements personnels comme votre numéro de compte et votre consommation d'énergie.
- Aucune inspection au domicile n'est nécessaire — Le processus de demande et

d'approbation du POAFE ne nécessite pas une visite à domicile. Il est rare que des représentants des services publics visitent votre domicile et, si cela se produit, ils prennent d'abord un rendez-vous.

---

## Ressources

1. Les consommateurs intéressés au POAFE ou à d'autres programmes d'aide relative au paiement des factures peuvent visiter [oeb.ca/BillHelp](http://oeb.ca/BillHelp).
2. [Fiche d'information de la CEO sur la protection des consommateurs \(pdf\)](#)
3. De plus amples renseignements sur les droits des consommateurs et les règles particulières régissant les détaillants d'énergie faisant du porte-à-porte sont accessibles à [oeb.ca/toctoc](http://oeb.ca/toctoc).