

Alerte aux consommateurs

Collectivités touchées : Ontario | Date : 3 février 2021

Alerte aux consommateurs : Aucune inspection de domicile n'est requise pour les Programmes d'aide aux impayés d'énergie en raison de la COVID-19

Le gouvernement de l'Ontario a récemment annoncé des modifications au Programme d'aide aux impayés d'énergie en raison de la COVID-19 (Programme AIEC) et au Programme d'aide aux impayés d'énergie en raison de la COVID-19 pour les petites entreprises (Programme AIEC pour les PE) afin d'aider davantage de clients pendant cette période difficile.

Certains clients du secteur de l'énergie ont déclaré avoir reçu des appels de fraudeurs faisant référence aux [pages Web du Programme AIEC](#) de la CEO et disant ensuite à tort aux clients qu'une inspection du domicile est nécessaire pour être admissible au programme.

Les inspections de domicile ne sont pas obligatoires pour bénéficier du Programme AIEC ou du Programme AIEC pour les PE, et la CEO n'effectue pas d'inspections de domicile et ne téléphone pas aux clients pour promouvoir le programme.

Les consommateurs n'ont qu'à s'adresser à leur distributeur local de gaz naturel et d'électricité ou à leur fournisseur de compteurs divisionnaires pour être pris en considération dans le cadre du Programme AIEC ou du Programme AIEC pour les PE. Pour obtenir de plus amples renseignements sur les modalités de candidature, téléphonez à votre fournisseur d'énergie ou consultez son site Web.

Conseils aux consommateurs :

- Méfiez-vous des messages dont l'objet de courriel est COVID-19 et qui prétendent émaner de votre fournisseur de service public. Nous avons été informés du fait que plusieurs courriels, messages textes et sites Web propagent de fausses informations au sujet de programmes d'allègement, de remboursements et de méthodes de paiement alternatives pendant la pandémie de COVID-19.
- Protégez vos renseignements personnels – ne vous sentez pas obligés de partager vos renseignements personnels. Votre facture d'électricité est confidentielle. Elle contient des renseignements personnels comme votre numéro de compte et votre consommation d'énergie.
- Restez vigilants et continuez de recourir à des pratiques sûres pour la navigation sur le Web et la messagerie électronique. Assurez-vous que vous accédez à une source sûre et fiable telle que le site Web du fournisseur de service public ou que vous composez le numéro du centre d'appel **exactement** tel qu'il apparaît sur votre facture.

- Les consommateurs préoccupés par toute communication suspecte peuvent communiquer avec le [Centre antifraude du Canada](#) ou composer le 1 888 495-8501.

Ressources :

- Les consommateurs qui ont des questions sur leur fournisseur d'énergie sont invités à communiquer avec la CEO.
 - Appels (du lundi au vendredi, entre 8 h 30 et 17 h.) : 1 877 632-2727 (sans frais en Ontario) ou 416 314-2455 (dans la région du Grand Toronto)
 - Messages textes : 1 844 621-9977 (sans frais en Ontario) ou 416 544-5190 (dans la région du Grand Toronto)
 - Courriel : publicinformation@oeb.ca
- Cliquez ici pour en savoir davantage sur la façon dont [la CEO protège les consommateurs](#).
- Renseignez-vous pour savoir si vous êtes admissible aux [programmes d'aide financière](#) destinés aux consommateurs à faible revenu.
- Cliquez ici pour prendre connaissance des mesures prises par la CEO en réponse à la [pandémie de COVID-19](#).