

Alerte aux consommateurs

Collectivités touchées : Ontario | Date : 17 avril 2020

Alerte aux consommateurs : Méfiez-vous des escroqueries pendant la pandémie de COVID-19

La Commission de l'énergie de l'Ontario (CEO) est consciente des tentatives de plus en plus régulières menées par des escrocs pour profiter de l'inquiétude des consommateurs pendant cette pandémie de COVID-19. La CEO a pris des mesures pour s'assurer que les particuliers et les petites entreprises ayant une consommation de faible volume **ne soient pas débranchés** pour défaut de paiement de leurs factures, ce jusqu'au 31 juillet 2020. Si vous recevez un message, message texte ou appel téléphonique de quelqu'un se faisant passer pour le représentant d'une entreprise de services publics et menaçant de débrancher votre alimentation électrique, n'y répondez pas, **communiquez directement avec votre fournisseur de service public** en composant le numéro de téléphone inscrit sur votre facture.

La CEO estime que le risque de perte de service d'électricité en raison d'arriérés ne doit pas être une source supplémentaire d'inquiétude pour les consommateurs en ce moment. Le 19 mars 2020, la CEO a prolongé jusqu'au 31 juillet 2020 la période d'interdiction de débranchement en hiver en cas de défaut de paiement, et ce, pour tous les clients résidentiels des fournisseurs d'électricité titulaires d'une licence. Les petites entreprises à faible volume sont aussi protégées par cette interdiction. Par ailleurs, la CEO a demandé aux fournisseurs d'électricité de concentrer leurs efforts sur la promotion de solutions pour les clients qui ont des arriérés et sur la sensibilisation au soutien qui peut être offert aux clients. Un certain nombre de fournisseurs ont déjà profité de la flexibilité des règles de service à la clientèle de la CEO pour faciliter la vie de leurs clients, notamment en prolongeant la date de paiement des factures d'électricité.

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 sécuritaires lors de la navigation Web et de l'utilisation de services de 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 ayant des questions ou des préoccupations au sujet de toute communication suspecte prétendant provenir de leur fournisseur de service public sont également 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 : consumerrelations@oeb.ca

Ressources :

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