

Alerte aux consommateurs

Collectivités touchées : Toronto, Kingston, Oakville, Ontario | Date : 27 septembre 2019.

Alerte aux consommateurs : Méfiez-vous des escroqueries liées aux menaces de débranchement

Des clients disent avoir été contactés par des personnes qui se font passer pour des employés de leur service public et qui menacent de débrancher le service d'électricité s'ils ne reçoivent pas un paiement immédiatement.

Si vous recevez un tel message par téléphone, message texte ou lettre, communiquez **directement avec votre fournisseur de service public en composant le numéro de téléphone inscrit sur votre facture.**

Les services publics suivants signalent que l'escroquerie se produit dans leur territoire et offrent des conseils et de l'information sur leurs sites Web :

[Toronto Hydro](#)
[Utilities Kingston](#)
[Oakville Hydro](#)

La CEO a établi des règles strictes auxquelles les distributeurs d'électricité doivent se conformer avant de débrancher les clients, notamment :

- Il est impossible de couper l'électricité pour non-paiement sans avoir donné un **préavis de 10 jours**.
- Pour les clients résidentiels, un avis de débranchement émis par un service public doit contenir les renseignements suivants :
 - Dates entre lesquelles l'électricité peut être coupée;
 - Renseignements sur les ententes de paiement;
 - Aide financière offerte aux clients admissibles;
 - Programmes de gestion des arriérés de paiement offerts à tous les clients résidentiels;
 - Consignes de sécurité;
 - Le débranchement peut avoir lieu, que le client soit à son domicile ou non.
- Dans certaines circonstances, les consommateurs peuvent recevoir un préavis de plus de 10 jours avant le débranchement. Veuillez communiquer avec votre fournisseur de service public pour obtenir de plus amples renseignements.
- L'électricité fournie aux clients résidentiels ne peut être coupée pour non-paiement durant les mois d'hiver, soit du 15 novembre au 30 avril.

Les consommateurs qui ont des questions ou des préoccupations ou qui estiment que leur fournisseur de service public n'a pas respecté les règles peuvent appeler la CEO au 1 877 632-2727 entre 8 h 30 et 17 h, du lundi au vendredi.

Conseils aux consommateurs :

- Sachez avec qui vous avez affaire. Si l'on vous menace de débranchement, communiquez **directement** avec votre fournisseur de service public en composant le numéro de téléphone inscrit sur votre facture.

- Votre facture d'électricité est confidentielle. Elle contient des renseignements personnels comme votre numéro de compte et votre consommation d'énergie. Ne vous sentez pas obligé de communiquer cette information à qui que ce soit.
- [Renseignez-vous](#) pour savoir si vous êtes admissible à une aide financière pour payer vos factures d'énergie.

Ressources

1. [Apprenez-en davantage](#) sur nos règles concernant le service à la clientèle pour les fournisseurs de service public d'électricité et les fournisseurs de compteur individuel.
2. Pour en savoir plus sur les programmes d'aide financière et les règles qui s'appliquent particulièrement aux clients à faible revenu, consultez le site oeb.ca/aide.
3. [Communiquez](#) avec le Centre antifraude du Canada ou téléphonez au 1 888 495-8501.