

## Promesse de conformité volontaire

La protection des consommateurs est au cœur du mandat législatif de la Commission de l'énergie de l'Ontario (CEO). Nous établissons et appliquons les règles que les entreprises d'électricité et de gaz naturel titulaires d'un permis et dont les tarifs sont réglementés doivent respecter afin de protéger les consommateurs et de garantir que le secteur de l'énergie fonctionne de manière équitable, transparente et responsable.

La CEO surveille de près les entreprises du secteur de l'énergie et mène des enquêtes lorsqu'elle pense qu'elles ont enfreint les règles. Si nous constatons qu'une entreprise du secteur de l'énergie a enfreint les règles, nous pouvons prendre toute une série de mesures, comme négocier une promesse de conformité volontaire (PCV), imposer une sanction financière ou obliger l'entreprise à se conformer aux règles. Pour les entreprises auxquelles nous accordons un permis, nous pouvons suspendre ce permis ou le retirer définitivement.

Selon le [rapport de conformité de la CEO \(avril 2022 - mars 2023\)](#), au cours de cette période d'un an :

- **1 200** plaintes de consommateurs ont été reçues
- **535** plaintes de consommateurs ont été transmises en vue d'un examen supplémentaire et d'une analyse détaillée lorsque l'examen initial a identifié des problèmes potentiels de non-conformité
- **53** examens de conformité ont été lancés, dont un grand nombre à la suite d'une plainte d'un consommateur
- **32** inspections ont été réalisées et ont donné lieu à :
  - **483 250 \$** de pénalités administratives payées dans le cadre des PCV
  - 10 296 862 \$ restitués directement aux consommateurs concernés, et
  - **43 578 \$** en fonds supplémentaires versés par le service public dans le cadre de son Programme d'aide aux impayés d'énergie, qui fournit un financement d'urgence aux consommateurs à faible revenu.

---

### FAQ

#### Qu'est-ce qu'une PCV?

Si la CEO estime qu'une compagnie du secteur de l'énergie a enfreint les règles, une PCV représente un accord entre les parties dans le cadre duquel la compagnie a négocié un règlement. L'entreprise a assuré à la CEO que des mesures ont été prises pour corriger les erreurs et s'est donc volontairement conformée aux règles. Dans le cadre des conditions d'une PCV, la CEO peut choisir d'imposer des pénalités, qui peuvent être financières ou

opérationnelles, à l'entreprise. Si l'entreprise ne respecte pas les conditions de la PCV, la CEO peut prendre d'autres mesures d'application de la loi.

## **Comment une PCV protège-t-elle les consommateurs?**

Une PCV est une mesure que la CEO peut prendre si elle estime qu'une entité réglementée ne respecte pas les règles. Une PCV peut contribuer à protéger les consommateurs en exigeant de l'entité qu'elle accorde des crédits sur facture aux personnes qui ont été indûment surfacturées en raison d'une erreur de facturation, ou aux clients qui ont été débranchés à tort et se sont vu facturer des frais de rebranchement. Souvent, nous demandons également à l'entreprise d'informer les consommateurs concernés de son erreur et des mesures correctives qu'elle a prises.

## **Toutes les PCV offrent-elles des crédits sur facture aux clients?**

Non. Par exemple, dans les cas où les erreurs de facturation entraînent de très faibles montants de crédit par client, l'accord négocié peut exiger que le montant total de l'erreur soit donné au [Programme d'aide aux impayés d'énergie](#) (Programme AIE) dans la zone de service de l'entreprise. Le Programme AIE est un programme d'aide financière conçu pour aider les clients qualifiés qui sont en retard dans le paiement de leur facture d'électricité ou de gaz naturel et qui risquent de voir leur service interrompu.

## **Toutes les PCV sont-elles le résultat d'une inspection de la CEO?**

Non. De nombreuses entreprises choisissent de signaler elles-mêmes les violations des règles. Par exemple, comme indiqué dans notre [rapport de conformité semestriel \(avril - septembre 2023\)](#), les entreprises de services publics peuvent signaler elles-mêmes les problèmes de conformité. C'est le signe d'une culture de conformité saine au sein d'une entreprise du secteur de l'énergie. La CEO travaille en étroite collaboration avec les entreprises qu'elle autorise et réglemente afin d'instaurer une culture de conformité qui protège les consommateurs aujourd'hui et à l'avenir.

## **Ressources complémentaires**

Apprenez-en davantage :

- [Les procédures d'application de la loi de la CEO.](#)
- [Comment déposer une plainte.](#)
- [Règles concernant les fournisseurs de service public d'électricité.](#)
- [Règles concernant les fournisseurs de service public de gaz naturel.](#)