

Dix choses à savoir sur les factures d'électricité

La Commission de l'énergie de l'Ontario (CEO) fixe les prix que les services publics facturent pour l'**électricité utilisée** par les clients résidentiels et les petites entreprises. Il figure sur la ligne d'électricité de la facture. La CEO fixe également les tarifs qui couvrent les coûts de **livraison** de l'électricité aux clients.

Les prix de l'électricité sont fixés le 1er novembre de chaque année. Ce montant représente le coût de l'électricité et apparaît sur la ligne « électricité » de la facture. Si les services publics de distribution d'énergie souhaitent modifier leurs tarifs de distribution, construire de nouvelles installations, changer de propriétaire ou vendre leurs actifs, ils doivent déposer une demande auprès de la CEO et obtenir son approbation. [Pour en savoir plus sur la manière dont nous fixons les tarifs de distribution.](#)

1. Il y a [plusieurs autres postes sur la facture d'un client](#), en plus de la ligne « électricité ».
2. Les clients résidentiels ou les petites entreprises **peuvent choisir** entre la tarification selon l'heure de consommation, la tarification ultra-faible pour la nuit et la tarification par paliers. Pour en apprendre davantage, consultez la page oeb.ca/choix.
3. La [calculatrice de facture](#) de la CEO peut aider les clients à choisir la tarification qui correspond le mieux à leurs besoins.
4. Des programmes d'aide sont disponibles pour les clients qualifiés qui ont besoin d'aide pour payer leurs factures. [Pour en savoir plus.](#)
5. Il existe des [règles](#) pour garantir que les clients résidentiels et les petites entreprises soient traités équitablement en matière de service à la clientèle, y compris en ce qui concerne les débranchements et les rebranchements. Il existe également des [règles](#) pour protéger les clients à faibles revenus.
6. La remise de l'Ontario pour l'électricité permet aux clients admissibles de bénéficier d'une remise sur le total partiel de leur facture d'électricité. La remise est automatique pour la plupart des clients résidentiels et des petites entreprises et apparaît sur les factures comme une ligne distincte. [Pour en savoir plus.](#)
7. Des programmes de conservation sont disponibles pour aider les clients à réduire leur consommation d'énergie. [Pour en savoir plus.](#)
8. Vous êtes-vous déjà demandé comment l'électricité arrive dans une maison ou une entreprise? [Apprenez-en davantage.](#)

9. La [carte interactive de la zone de service des services publics](#) de la CEO peut aider les clients à trouver le service public local qui dessert leur région.
10. Les clients qui ont des questions ou des plaintes concernant leur facture doivent d'abord s'adresser à leur service public. Si, après avoir communiqué avec leur service public local, ils ne sont **toujours** pas satisfaits, ils peuvent s'adresser à la CEO pour obtenir de l'aide. [Pour en savoir plus.](#)