

Client pour la première fois? La CEO est là pour vous

Être responsable du paiement d'un loyer ou d'un prêt hypothécaire et de toutes les factures qui y sont associées peut être accablant. Il y a beaucoup à comprendre. C'est pourquoi la Commission de l'énergie de l'Ontario (CEO) a dressé une liste de ce que tout nouveau client de l'énergie devrait savoir.

Si vos frais de services publics (y compris les frais d'énergie) ne sont **pas** inclus dans votre loyer, vous serez facturé par un service public d'électricité ou de gaz naturel, ou par les deux. L'endroit où vous vivez détermine les services publics qui vous fourniront l'électricité et/ou le gaz naturel. Découvrez quels services publics desservent votre région en utilisant la [carte interactive de la zone de services](#) de la CEO, et communiquez avec vos services publics locaux pour ouvrir vos comptes.

Fournisseurs de compteurs divisionnaires

- Si vous vivez dans une copropriété ou un appartement (immeubles à logements multiples et, parfois, maisons de ville), que votre logement dispose d'un compteur individuel et que votre facture d'électricité provient d'une société autre que le service public local, vous êtes client d'un **fournisseur de compteurs divisionnaires**.
- Les fournisseurs de compteurs divisionnaires fournissent les compteurs dans le bâtiment et facturent les clients dans leurs unités respectives sur la base de leur consommation individuelle.
- Votre propriétaire peut être le conseil de copropriété, le propriétaire de l'immeuble ou le gestionnaire de l'immeuble, et il est appelé le « consommateur principal ». Le consommateur principal passe un contrat avec le fournisseur de compteurs divisionnaires et décide du plan de tarification pour le bien. Le fournisseur de compteurs divisionnaires établit alors des comptes et facture directement le client.
- Une fois votre compte ouvert, les factures vous parviendront directement en tant que client.
- Découvrez le rôle du [fournisseur de compteurs divisionnaires](#) dans la fourniture de services de comptage et de facturation de l'électricité aux immeubles à logements multiples.

Protection des consommateurs

- Les services publics et les fournisseurs de compteurs divisionnaires doivent respecter les **règles de service à la clientèle** conçues pour protéger les consommateurs. Il existe des règles supplémentaires pour soutenir les clients à faibles revenus. [Apprenez-en davantage](#) sur les plan à paiements mensuels égaux, les règles de débranchement et les dépôts de garantie, entre autres.

- L'Ontario a une période d'**interdiction de débranchement en hiver** (du 15^{ème} novembre au 30 avril). Les services publics de gaz naturel et d'électricité ne peuvent pas couper votre service pour non-paiement pendant ces mois. Cependant, l'interdiction de débranchement hivernale de la CEO ne s'applique **pas** aux immeubles à logements multiples desservis par les fournisseurs de compteurs divisionnaires, bien que certains d'entre eux puissent s'y conformer **volontairement**.
- Dans le cas des fournisseurs de compteurs divisionnaires qui ne respectent pas volontairement l'interdiction de débranchement en hiver, c'est le consommateur principal qui prend les décisions de débranchement pour non-paiement. Le débranchement est effectué par le fournisseur de compteurs divisionnaires pour le compte du consommateur principal.
- **Méfiez-vous des escroqueries énergétiques.** Ne communiquez jamais les renseignements relatifs à votre compte à une personne autre que votre service public. Si quelqu'un frappe à votre porte pour demander une inspection de votre logement, ou si quelqu'un vous appelle ou vous envoie un courrier électronique pour vous proposer un service exigeant des renseignements confidentiels, il s'agit probablement d'une escroquerie. Consultez oeb.ca/escroqueries pour en apprendre davantage sur la façon de vous protéger.
- La CEO propose des outils sur son [site Web](#) pour vous aider à calculer vos factures d'énergie, à comprendre les lignes de votre facture et à choisir le plan de tarification d'électricité qui vous convient le mieux. Le site contient également des renseignements importants à connaître si vous êtes contacté par une société d'énergie au sujet d'un contrat de vente d'énergie au détail.

Conservation de l'énergie

- Des programmes de conservation sont disponibles pour aider les clients à réduire leur consommation d'énergie. Pour en savoir plus, visitez le site Web de votre service public ou Economisezlenergie.ca.

Programmes d'aide

- Vous avez des difficultés à payer vos factures? Il existe plusieurs programmes d'**aide financière** qui peuvent vous aider. Pour en savoir plus, et pour savoir si vous êtes admissible, consultez oeb.ca/aide.
- Il est très important que vous payiez l'intégralité de votre facture si vous quittez votre domicile. Si vous ne le faites pas, vous ne pourrez pas clôturer votre compte et votre cote de crédit pourrait en souffrir.
- 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 davantage](#).

Questions/Plaintes

- Vous avez une **plainte** à propos de votre service public ou de votre fournisseur de compteurs divisionnaires? [Nous joindre](#). La CEO peut répondre à vos questions et peut intervenir en votre nom auprès du service public, si nécessaire.