

La Commission de l'énergie de l'Ontario accepte une promesse de conformité volontaire de la société Alectra Energy Services Inc.

TORONTO (20 janvier 2021) — La Commission de l'énergie de l'Ontario (CEO) a accepté une promesse de conformité volontaire (PCV) de la société Alectra Energy Services Inc. (Alectra Energy), une entreprise autorisée à fournir des services liés aux compteurs divisionnaires d'unité et qui exerce ses activités sous le nom de PowerStream Energy Services. La PCV a été acceptée à la suite d'une enquête sur les pratiques de débranchement de cette société, lesquelles se sont révélées non conformes aux règles de la CEO.

Selon les modalités de la PCV, Alectra Energy paiera une amende de 20 000 \$ et fera un paiement de 28 750 \$ qu'utilisera l'organisme social qui dirige le [Programme d'aide aux impayés d'énergie](#) (AIE) pour les clients résidentiels situés dans le territoire principal où Alectra Energy fournit ses services.

Une PCV est un engagement contraignant que prend un organisme réglementé. Cet organisme s'engage à prendre des mesures pour rectifier ou prévenir des infractions aux règles. Le non-respect des conditions d'une PCV peut entraîner des mesures coercitives de la part de la CEO.

L'enquête a révélé que la société Alectra Energy avait envoyé à des clients, entre mai 2019 et juin 2020, environ 2 800 avis de débranchement qui ne respectaient pas toutes les règles de la CEO gouvernant les activités liées aux compteurs divisionnaires d'unité, ces règles étant énoncées dans le document de la CEO intitulé *Unit Sub-Metering Code* (USCM). Alectra Energy a admis avoir commis cette infraction. Dans 1 900 de ces cas, Alectra Energy n'avait pas de nouveau communiqué avec ces clients 48 heures avant de débrancher leur service d'électricité, ce qu'elle était tenue de faire. Le service d'électricité de 427 de ses clients avait été coupé, et la plupart de ces 427 clients avaient été facturés des frais de débranchement et de rebranchement. Selon les modalités de la PCV, Alectra Energy remboursera à ces clients tous les frais qu'elle leur avait facturés.

Durant la période en question, il était stipulé dans l'USMC que les fournisseurs de services liés aux compteurs divisionnaires d'unité doivent donner un préavis d'au moins 10 jours avant de débrancher un service d'électricité et que la période maximale d'un débranchement ne doit pas dépasser 11 jours. Ces périodes ont depuis été allongées en vertu des nouvelles règles de service à la clientèle de la CEO qui sont entrées en vigueur le 1^{er} mars 2020 pour mieux protéger le consommateur. Il est en outre stipulé dans l'USMC que les fournisseurs de services liés aux compteurs d'électricité divisionnaires doivent tenter de communiquer une dernière fois avec des clients en défaut de paiement au moins 48 heures avant de débrancher leur service d'électricité. Or, Alectra Energy n'avait pas respecté ces règles.

En outre, dans ses préavis de débranchement et ses préavis de 48 heures, Alectra Energy n'avait pas donné des renseignements précis sur les programmes d'aide pour les personnes dont les paiements sont en retard et les programmes d'aide d'urgence pour le paiement des factures d'électricité, cela étant prescrit par l'USMC. Elle n'avait pas non plus informé correctement ses clients en défaut de paiement de la date possible la plus proche et la plus tardive pour le débranchement de leur service d'électricité, cela étant également prescrit par l'USMC.

Aux termes de sa PCV, Alectra Energy remettra une lettre à ses clients auxquels elle avait facturé des frais de débranchement et de rebranchement. Elle leur dira, dans cette lettre, qu'elle avait dérogé aux règles de l'USMC et qu'elle versera une certaine somme dans le Programme d'aide aux impayés d'énergie (AIE). Elle devra aussi exposer, dans cette lettre, les raisons pour lesquelles elle doit rembourser à ses clients les frais qu'elle leur avait facturés. Alectra Energy a pris des mesures pour que ses préavis de débranchement et ses préavis de 48 heures renferment des renseignements clairs et exacts. Elle a aussi garanti à la CEO qu'elle avait pris toutes les mesures raisonnables pour assurer le respect de ses obligations en ce qui concerne le débranchement du service d'électricité de ses clients.

Citation

« Les clients dont le service d'électricité risque d'être débranché doivent recevoir un préavis convenable, pour qu'ils sachent combien de temps ils ont pour payer ce qu'ils doivent et pour qu'ils soient renseignés sur les solutions possibles, dont les programmes d'aide financière pour les personnes dont les paiements sont en retard, faute de quoi ces clients risquent d'être lésés. Grâce aux mesures que nous avons prises et à cette assurance d'Alectra Energy, les consommateurs seront mieux protégés. » – Brian Hewson, vice-président,

Protection du consommateur et rendement de l'industrie



Renseignements supplémentaires et ressources

- Lire la [promesse de conformité volontaire](#) de la société Alectra Energy Services Inc. (EB-2020-0303)
- Se renseigner sur les [règles de service à la clientèle](#) de la CEO que doivent observer les distributeurs d'électricité, dont les règles se rapportant aux débranchements.
- Se renseigner sur les [processus de conformité et d'application de la loi](#) de la CEO.
- Comprendre la façon dont la CEO traite les [plaintes des consommateurs](#).

Au sujet de la Commission de l'énergie de l'Ontario

La CEO est l'organisme de réglementation indépendant des secteurs de l'électricité et du gaz naturel de l'Ontario. Elle a pour mission de protéger le consommateur et de prendre des décisions qui sont dans l'intérêt du public. Elle a pour objectif de favoriser un secteur énergétique durable et efficace, qui fournit au consommateur des services énergétiques fiables, à un coût raisonnable.

- 30 -

Pour nous joindre

Vous trouverez de plus amples renseignements au site Web de la CEO (oeb.ca). Vous pouvez aussi communiquer avec nous directement.

Renseignements pour les médias

Téléphone : 416 544-5171

Courrier électronique : oebmedia@oeb.ca

This news release is also available in English.

