

## La Commission de l'énergie de l'Ontario accepte une promesse de conformité volontaire de la société Provident Energy Management Inc.

**TORONTO (11 février 2021)** — La Commission de l'énergie de l'Ontario (CEO) a accepté une promesse de conformité volontaire (PCV) de la société Provident Energy Management Inc. (Provident), une entreprise autorisée à fournir des services liés aux compteurs divisionnaires d'unité. 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.

Aux termes de la PCV, Provident paiera une amende de 9 000 \$.

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 modalités d'une PCV peut entraîner des mesures coercitives de la part de la CEO.

L'enquête de la CEO a révélé que Provident avait envoyé à des clients, entre avril 2019 et janvier 2020, environ 1 045 avis de débranchement qui ne respectaient pas ou n'auraient peut-être pas respecté 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* (USMC). Provident a admis avoir commis cette infraction. Durant la période en question, le service d'électricité de 261 clients de Provident avait été coupé, et 253 d'entre eux avaient dû payer des frais de rebranchement. Provident a remboursé certaines de ces personnes. Conformément à la PCV, elle remboursera les autres personnes qui avaient payé des frais de rebranchement.

Durant la période en question, il était stipulé dans l'USMC que les fournisseurs de services liés aux compteurs divisionnaires d'unité devaient donner un préavis d'au moins 10 jours avant de débrancher un service d'électricité. Or, dans certains cas, Provident n'avait pas respecté cette disposition de l'USMC; dans d'autres cas, il est possible qu'elle n'ait pas respecté cette disposition. Par conséquent, ces clients de Provident n'avaient pas ou n'auraient peut-être pas été informés suffisamment à l'avance que leur service d'électricité risquait d'être coupé. La période de préavis de 10 jours a depuis été allongée en vertu des nouvelles règles de service à la clientèle de la CEO qui sont entrées en vigueur le 1<sup>er</sup> mars 2020, pour mieux protéger le consommateur.

En outre, dans ses préavis de débranchement, Provident n'avait pas donné des renseignements sur les programmes d'aide pour les personnes dont les paiements sont en retard ni sur les programmes d'aide d'urgence pour le paiement des factures d'électricité. Elle n'avait pas non plus informé ses clients que leur service d'électricité peut être coupé, qu'ils soient présents ou non à ces endroits. Ces règles sont prescrites par l'USMC.

Aux termes de la PCV, Provident remettra une lettre à tous ses clients qui avaient payé des frais de débranchement. Elle leur dira, dans cette lettre, qu'elle avait dérogé aux règles de l'USMC et y exposera les raisons pour lesquelles elle doit rembourser les frais de débranchement qu'elle leur avait facturés. À la suite d'un examen interne, Provident a modifié ses pratiques pour que ses préavis de débranchement 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 services publics doivent fournir à leurs clients des renseignements exacts dans leurs préavis de débranchement, pour que leurs clients sachent combien de temps ils ont pour payer ce qu'ils doivent et soient renseignés sur les programmes d'aide financière offerts aux personnes dont les paiements sont en retard, faute de quoi ces clients risquent d'être lésés. Cette assurance reconnaît qu'il incombe aux services publics de se conformer aux règles qui ont été adoptées afin de protéger le consommateur. » – 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 Provident Energy Management Inc. (EB-2021-0066)
- 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.

## **Pour nous joindre**

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

## **Renseignements pour les médias**

Téléphone : 416 544-5171

Courrier électronique : [oebmedia@oeb.ca](mailto:oebmedia@oeb.ca)

*This news release is also available in English.*

