

La Commission de l'énergie de l'Ontario accepte une promesse de conformité volontaire de Rideau St. Lawrence Distribution Inc.

TORONTO (29 octobre 2020) — La Commission de l'énergie de l'Ontario (CEO) a accepté une promesse de conformité volontaire (PCV) de Rideau St. Lawrence Distribution Inc. (Rideau St. Lawrence), une société de distribution d'électricité autorisée à exercer ses activités par la CEO. La CEO a accepté la PCV 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, Rideau St. Lawrence paiera une sanction pécuniaire de 10 000 dollars.

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 de la CEO a révélé que Rideau St. Lawrence avait envoyé 394 avis de débranchement à des clients entre le 26 avril et le 31 mai 2019. Or, ces avis dérogeaient aux conditions de son permis ou aux dispositions du Code de réseau de distribution (CRD) de la CEO, ou les deux, un acte que Rideau St. Lawrence a admis. Après avoir reçu des avis de débranchement dérogatoires, 12 clients de Rideau St. Lawrence ont subi un débranchement de leur service d'électricité et été facturés des frais de rebranchement. Rideau St. Lawrence a annulé tous ces frais de rebranchement après avoir été informée que ses pratiques de débranchement avaient fait l'objet d'une enquête.

Sur ces 394 avis de débranchement, 285 dérogeaient à la disposition du CRD selon laquelle tout avis de débranchement doit indiquer le montant des paiements qui sont en retard, afin d'éviter un débranchement. Dans ces avis de débranchement, les paiements en retard comprenait à tort des paiements en retard pour des services d'eau et d'égout. Rideau St. Lawrence n'avait donc pas veillé à ce que ses clients dont le service d'électricité risquait d'être débranché aient bien compris quel était le montant en retard de paiement qu'ils devaient payer pour éviter un débranchement de leur service d'électricité. La CEO n'autorise pas les distributeurs d'électricité à débrancher des services d'électricité pour non-paiement de frais n'étant pas reliés à un service d'électricité.

Rideau St. Lawrence a en outre émis 109 autres avis de débranchement entre le 26 et le 30 avril 2019, malgré le fait que l'interdiction de débranchement en hiver était alors en vigueur. Aux termes de leur permis, les distributeurs d'électricité n'ont pas le droit d'émettre des avis de débranchement à des clients résidentiels pour non-paiement de leur facture

d'électricité pendant la période d'interdiction des débranchements hivernaux, cette période allant du 15 novembre au 30 avril.

Par sa PCV, Rideau St. Lawrence garantit à la CEO qu'elle a pris toutes les mesures raisonnables pour remplir les obligations que lui impose son permis et que prévoit le CRD en ce qui concerne le débranchement du service d'électricité de ses clients en retard de paiement, ces mesures comprenant la révision de son avis de débranchement et de ses pratiques de débranchement du service d'électricité de ses clients.

Citation

« Selon les règles de la CEO, les services publics doivent fournir des renseignements précis dans leurs avis de débranchement, pour que les clients comprennent ce qu'ils doivent faire pour éviter un débranchement de leur service d'électricité. Les clients peuvent subir un préjudice lorsque des services publics ne respectent pas ces règles. Cette promesse de conformité volontaire reconnaît qu'il incombe aux services publics d'observer les règles qui existent pour 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 Rideau St. Lawrence Distribution Inc. (EB-2020-0217).
- 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](#).
- 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). 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.

