

La Commission de l'énergie de l'Ontario accepte une promesse de conformité volontaire d'Elexicon Energy Inc.

TORONTO, le 28 novembre 2019 – La Commission de l'énergie de l'Ontario (CEO) a accepté une promesse de conformité volontaire (PCV) d'Elexicon Energy Inc. (Elexicon), un distributeur d'électricité agréé par celle-ci, après avoir inspecté les pratiques de débranchement de l'entreprise. L'inspection était axée sur les avis de débranchement non conformes envoyés à près de 3 500 clients, dont 317 ont vu leur électricité débranchée. Dans le cadre de la PCV, Elexicon paiera une sanction administrative pécuniaire (50 000 \$), appliquera un avoir sur les factures des clients concernés qui ont été débranchés (environ 40 000 \$) et fera un don au [Programme d'aide aux impayés d'énergie](#) (32 300 \$).

Tous les clients ayant reçu un avis non conforme seront avisés directement par Elexicon.

Une PCV est un engagement contraignant pris par une entité réglementée en vue de prendre des mesures pour corriger ou empêcher une non-conformité. Si les modalités d'une PCV ne sont pas respectées, la CEO peut prendre des mesures coercitives.

L'inspection de la CEO a conclu (ce qu'Elexicon a reconnu) que durant la période du 1^{er} mai au 30 juillet 2019, environ 3 500 clients résidant dans la partie de la zone de tarification de Veridian du territoire desservi par Elexicon ont reçu par inadvertance des avis de débranchement qui n'étaient pas conformes à l'ensemble des exigences du Code des réseaux de distribution (CRD) de la CEO.

Le CRD exige qu'un fournisseur de service public d'électricité donne un préavis minimum de 10 jours à un client avant de procéder à un débranchement. Cette période va de la date à laquelle le client reçoit le préavis à la « date de débranchement la plus rapprochée possible » indiquée dans le préavis. Les quelque 3 500 clients n'ont pas bénéficié d'une période complète de 10 jours entre ces deux dates, et n'ont donc pas reçu de préavis en bonne et due forme leur annonçant un possible débranchement par Elexicon.

Dans le cadre de la PCV, Elexicon enverra une lettre à chacun des clients concernés pour les informer de ce problème de conformité et des mesures prises pour y remédier. Elexicon a également assuré à la CEO qu'elle avait pris toutes les mesures raisonnables pour veiller à ce que le personnel participant au processus de recouvrement et de débranchement soit dûment informé des exigences réglementaires.

Citation

« Il incombe à la CEO de protéger les consommateurs en nous assurant que les entreprises que nous réglementons respectent les règles. Lorsque les règles ne sont pas respectées, notamment celles régissant les débranchements, cela peut porter préjudice aux clients. En prenant les mesures que nous avons décidées et en nous assurant qu'Elexicon respecte son engagement de mettre en œuvre des pratiques internes conformes, les consommateurs seront protégés. » — Brian Hewson, vice-président, Protection du consommateur et rendement de l'industrie.

Renseignements supplémentaires et ressources

- [Promesse de conformité volontaire](#) — Elexicon Energy Inc. (EB-2019-0256)
- Renseignez-vous au sujet de notre [processus de conformité et d'application de la loi](#)
- Recours au [processus de traitement des plaintes des consommateurs](#) de la CEO
- En savoir plus sur les [règles en matière de service à la clientèle](#) applicables aux distributeurs d'électricité, y compris celles régissant les débranchements

À propos de la Commission de l'énergie de l'Ontario

La Commission de l'énergie de l'Ontario est une agence publique indépendante et impartiale. Les décisions que nous prenons visent à servir au mieux l'intérêt public. Notre objectif est d'encourager le développement d'un secteur de l'énergie durable et efficace afin d'offrir aux consommateurs des services énergétiques fiables à un prix raisonnable.

-30-

Nous joindre

Pour de plus amples renseignements, veuillez consulter le site Web de la CEO à l'adresse oeb.ca ou communiquez avec nous directement.

Renseignements pour les médias

Téléphone : 416 544-5171

Courriel : oebmedia@oeb.ca

This document is also available in English.

