

La Commission de l'énergie de l'Ontario accepte une promesse de conformité volontaire de la société E.L.K. Energy Inc.

TORONTO (16 novembre 2020) — La Commission de l'énergie de l'Ontario (CEO) a accepté une promesse de conformité volontaire (PCV) de la société E.L.K. Energy Inc. (E.L.K. Energy), 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, E.L.K. Energy paiera une sanction pécuniaire de 18 000 \$ et versera une somme supplémentaire de 5 000 \$ à l'organisme social qui dirige le [Programme d'aide aux impayés d'énergie](#) (AIE) dans le territoire où elle 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 de la CEO a révélé que la société E.L.K. Energy avait envoyé quelque 2 000 avis de débranchement à des clients entre mai et novembre 2019. Or, ces avis dérogeaient aux dispositions du Code de réseau de distribution (CRD) de la CEO, un acte que la société E.L.K. Energy a admis. Après avoir reçu des avis de débranchement dérogatoires, 111 clients de la société E.L.K. Energy ont subi un débranchement de leur service d'électricité et été facturés des frais de rebranchement. À la suite de l'enquête, E.L.K. Energy a remboursé la totalité de ces frais de rebranchement.

Il est stipulé, dans le CRD, que les avis de débranchement doivent indiquer le montant des paiements qui sont en retard. Dans cette affaire-ci, les paiements en retard comprenaient à tort des paiements en retard pour des services d'eau et d'égout. Or, 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. E.L.K. Energy 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.

En outre, dans ses avis de débranchement, E.L.K. Energy n'avait pas donné des renseignements détaillés sur les méthodes de paiement et les programmes d'aide financière pour le paiement des factures d'électricité, cela étant prescrit par le CRD. 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.

Aux termes de sa PCV, E.L.K. Energy remettra une lettre à chacun des clients dont le service d'électricité a été débranché pour les informer qu'elle avait dérogé aux dispositions du CRD et qu'elle versera une somme supplémentaire à l'organisme social qui dirige le Programme d'aide aux impayés d'énergie (AIE). E.L.K. Energy a apporté des modifications à ses avis de débranchement et a 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 en défaut de paiement.

Citation

« Les clients dont le service d'électricité risque d'être débranché doivent obtenir des renseignements précis dans leur avis de débranchement, pour qu'ils sachent ce qu'ils doivent faire pour éviter un débranchement de leur service d'électricité. Des clients risquent de subir un préjudice lorsqu'un service public ne fournit pas ces renseignements. Grâce aux mesures que nous avons prises, et à la garantie que nous a donnée E.L.K. Energy, les consommateurs seront mieux protégés. »

– Brian Hewson, vice-président, **Protection du consommateur et rendement de l'industrie**

Renseignements et ressources supplémentaires

- Lire la [promesse de conformité volontaire](#) de la société E.L.K. Energy Inc. (EB-2020-0170).
- 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.

