

La Commission de l'énergie de l'Ontario accepte une promesse de conformité volontaire de la société ENWIN Utilities Ltd.

TORONTO (9 novembre 2020) — La Commission de l'énergie de l'Ontario (CEO) a accepté une promesse de conformité volontaire (PCV) de la société ENWIN Utilities Ltd. (ENWIN), 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, ENWIN paiera une sanction pécuniaire de 35 000 \$ et devra en outre remettre 32 648 \$ 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 ENWIN avait remis environ 6 740 avis de débranchement à des clients entre mai et juin 2019 et que ces avis n'étaient pas en tout point conformes aux dispositions du Code de réseau de distribution (CRD) de la CEO, un acte que la société ENWIN a admis. ENWIN a débranché le service d'électricité de 263 clients, dont 155 ont été facturés des frais de rebranchement. Dès qu'elle a été informée par la CEO de ce problème en juillet 2019, ENWIN a rapidement et volontairement pris des mesures pour rebrancher le service d'électricité de tous les clients qui avaient reçu un avis de débranchement et dont le service d'électricité avait été débranché, et pour rembourser tous les frais de rebranchement que lui avaient payés les 155 clients qui avaient été facturés de tels frais.

Il est stipulé, dans le CRD, que les sociétés de distribution d'électricité doivent donner à leurs clients en retard de paiement un préavis d'au moins 10 jours avant de débrancher leur service d'électricité. Il y est en outre stipulé qu'elles doivent indiquer, dans leurs préavis, la date la plus proche à laquelle le débranchement pourrait avoir lieu, ainsi que le montant de l'arriéré de paiement.

Les avis de débranchement dérogatoires reposaient sur un calcul incorrect de la date la plus proche à laquelle un débranchement aurait pu se produire. Les clients qui avaient reçu ces avis n'avaient donc pas été correctement informés de l'éventuel débranchement de leur service d'électricité par ENWIN. En outre, les arriérés de paiements comprenaient à tort des paiements en retard pour des services d'eau et d'égout. ENWIN 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 sociétés de distribution d'électricité à débrancher des services d'électricité pour non-paiement de frais n'étant pas reliés à un service d'électricité.

Aux termes de sa PCV, ENWIN s'engage à envoyer une lettre à ses 263 clients dont le service d'électricité avait été débranché pour les informer qu'elle avait dérogé aux dispositions du CRD et qu'elle leur remettra un crédit de 50 \$. Elle les informera aussi, dans cette lettre, qu'ils pourraient avoir droit à une aide financière de l'organisme social qui dirige le Programme d'aide aux impayés d'énergie. ENWIN garantit à la CEO qu'elle a pris toutes les mesures raisonnables pour remplir les obligations 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 pour qu'il y soit clairement indiqué le montant de l'arriéré de paiement qui doit être payé pour éviter un débranchement du service d'électricité.

Citation

« Les clients risquent de subir un préjudice lorsque des services publics ne respectent pas les règles. Les services publics doivent fournir des renseignements précis dans leurs avis de débranchement, pour que leurs clients connaissent bien le montant qu'ils doivent payer et la date avant laquelle leur paiement doit être fait pour éviter le débranchement de leur service d'électricité. Par les mesures que nous avons prises, et l'assurance d'ENWIN qu'elle est consciente de ses obligations relatives au processus de débranchement des services d'électricité, les clients 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 ENWIN Utilities Ltd. (EB-2020-0244)
- Se renseigner sur les [règles de service à la clientèle](#) de la CEO que doivent observer les sociétés de distribution d'électricité, dont les règles se rapportant au débranchement des services d'électricité.
- 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.

- 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.

