

La Commission de l'énergie de l'Ontario accepte une promesse de conformité volontaire d'Oshawa PUC Networks Inc.

TORONTO, le 13 août 2020 — La Commission de l'énergie de l'Ontario (CEO) a accepté une promesse de conformité volontaire (PCV) d'Oshawa PUC Networks Inc. (Oshawa PUC), un distributeur d'électricité agréé par celle-ci, après avoir inspecté les pratiques de débranchement de l'entreprise. Dans le cadre de la PCV, Oshawa PUC paiera une sanction administrative pécuniaire d'un montant de 20 000 \$.

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

L'inspection était axée sur les avis de débranchement non conformes envoyés à 780 clients en mai 2019, dont 118 ont vu leur électricité débranchée. Après un examen complet de ses pratiques de recouvrement et de débranchement, Oshawa a informé l'ensemble des clients concernés de la non-conformité de ses pratiques, a remboursé tous les frais de rebranchement qui avaient été payés et a émis un crédit de bonne volonté de 30 \$ à chacun des 780 clients.

L'inspection de la CEO a conclu (ce qu'Oshawa PUC a reconnu) qu'entre le 1^{er} mai et le 31 mai 2019, 780 clients 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 distributeur donne un préavis d'au moins 10 jours à un client avant de le débrancher, et qu'il indique dans l'avis de débranchement la date la plus proche à laquelle le débranchement peut avoir lieu. Les avis de débranchement délivrés aux 780 clients étaient établis sur un mauvais calcul de la date la plus proche à laquelle le débranchement pouvait avoir lieu, et en conséquence, les clients n'ont pas été correctement informés du débranchement possible par Oshawa PUC.

Oshawa PUC 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, et que la formation continue et la supervision de la gestion seront maintenues pour garantir la conformité.

Citation

« Il incombe à la CEO de protéger les consommateurs en nous assurant que les entreprises que nous réglementons respectent les règles. Le non-respect des règles, notamment celles qui régissent les débranchements, peut porter préjudice aux clients. Grâce aux mesures que nous avons prises, les consommateurs seront protégés, et Oshawa PUC s'engage à veiller à ce que ses pratiques internes soient conformes. » – Brian Hewson, vice-président, Protection du consommateur et rendement de l'industrie.

Renseignements supplémentaires et ressources

- [Promesse de conformité volontaire](#) – Oshawa PUC Networks Inc. (EB-2020-0193)
- Renseignez-vous au sujet du [processus de conformité et d'application de la loi](#) de la CEO
- 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 CEO est l'organisme de réglementation indépendant des secteurs de l'électricité et du gaz naturel en Ontario. Son rôle consiste à protéger les consommateurs et à prendre des décisions visant à servir au mieux l'intérêt public. Son 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 communiquer avec nous directement.

Renseignements pour les médias

Téléphone : 416 544-5171

Courriel : oebmedia@oeb.ca

This document is also available in English.

