

## La CEO présente la Charte des consommateurs afin de s'assurer que les consommateurs connaissent leurs droits et leurs responsabilités

**TORONTO (Ontario) (16 mai 2017)** – Une Charte des consommateurs qui clarifie les droits des consommateurs d'énergie de l'Ontario dans un document unique et facile à comprendre a été publiée pour la première fois aujourd'hui par la Commission de l'énergie de l'Ontario (CEO).

« La connaissance est synonyme de pouvoir en plus d'être la clé de la protection du consommateur. La Charte est l'une des façons dont nous fournissons aux consommateurs les connaissances dont ils ont besoin pour protéger leurs droits, selon Rosemarie Leclair, présidente-directrice générale de la CEO. Lorsqu'un consommateur croit que ses droits ne sont pas protégés, il peut et devrait communiquer avec la CEO. »

La Charte, qu'on peut consulter au [www.oeb.ca/charte](http://www.oeb.ca/charte), est la première en son genre au Canada. Elle explique clairement les six droits que les consommateurs possèdent actuellement aux termes des règles et des règlements existants de la CEO, notamment le droit :

- de bénéficier d'un service fiable et sûr;
- de bénéficier de factures exactes et en temps opportun;
- de bénéficier de politiques de dépôt de garantie équitables;
- de bénéficier de pratiques de débranchement et de rebranchement équitables;
- de bénéficier de processus de règlement des différends équitables, raisonnables et en temps opportun;
- à la vie privée.

La Charte a été conçue à partir des avis et des observations de consommateurs d'énergie de l'Ontario, obtenus grâce à un comité de consommateurs créé par la CEO en 2015. Des séances se sont déroulées dans quatre régions clés de la province qui comprenaient un éventail démographique relatif de la population ontarienne — des consommateurs résidentiels et des petites entreprises.

« Je suis reconnaissant d'avoir pu fournir des observations sur la Charte des consommateurs de la CEO, explique un membre du comité. Et du fait que mes observations ont été intégrées à cette Charte! »

Après l'élaboration de la Charte, la CEO va maintenant de l'avant avec un examen des règles du service à la clientèle existantes pour les services publics d'électricité et de gaz naturel, qui comprennent des règles sur les débranchements, les dépôts de garantie et d'autres droits.

« La Charte des consommateurs ne représente pas une fin en soi. Nous allons continuer à améliorer et à examiner les règles et à aider à protéger les consommateurs et à leur donner du pouvoir, dit Brian Hewson, vice-président, Protection du consommateur et Rendement de l'industrie. Nous voulons examiner ces règles afin de nous assurer qu'elles continuent à être pertinentes et à répondre aux besoins des consommateurs. »

L'examen évaluera la manière dont les règles du service à la clientèle ont été déployées par les distributeurs et si elles parviennent à maintenir un équilibre adéquat entre la protection des consommateurs et les besoins opérationnels continus des services publics.

Dans le cadre de son examen, la CEO consultera des consommateurs, y compris des représentants des consommateurs à faible revenu, des distributeurs d'électricité et de gaz naturel et d'autres intervenants intéressés.

« Protéger les consommateurs d'énergie de l'Ontario – en particulier les consommateurs à faible revenu – est au cœur de ce que fait la CEO chaque jour, explique M<sup>me</sup> Leclair. Nous mobilisons les consommateurs d'énergie sur des questions qui comptent pour eux comme les augmentations tarifaires proposées par leurs services publics, l'élaboration de la Charte des consommateurs et l'examen des règles du service à la clientèle. »

Des détails supplémentaires concernant le processus utilisé par la CEO pour cet examen seront publiés bientôt.

Pour obtenir de plus amples renseignements, consulter notre site Web au [www.oeb.ca/fr/protection-des-consommateurs](http://www.oeb.ca/fr/protection-des-consommateurs).

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

La Commission de l'énergie de l'Ontario (CEO) est un organisme public indépendant et impartial. Nous prenons des décisions qui servent l'intérêt public. Notre objectif est de promouvoir un secteur énergétique durable et efficace qui offre aux consommateurs des services d'énergie fiables à coût raisonnable.

## Ressources supplémentaires

- Lettre de la CEO (<https://www.oeb.ca/sites/default/files/ltr-csr-review-20170516.pdf>) à l'industrie et aux intervenants décrivant la portée de l'examen du service à la clientèle.

## Communiquez avec nous

Pour de plus amples renseignements, veuillez visiter le site de la CEO ([oeb.ca/fr](http://oeb.ca/fr)) ou communiquer directement avec nous.

## Renseignements destinés aux médias

Tél. : 416 544-5171

Courriel : [oebmedia@oeb.ca](mailto:oebmedia@oeb.ca)

*This document is also available in English.*

