

## Les nouvelles règles de service à la clientèle de la Commission de l'énergie de l'Ontario permettent de mieux protéger les consommateurs

**TORONTO, le 5 mars 2020** – Les nouvelles règles de service à la clientèle de la Commission de l'énergie de l'Ontario (CEO), qui permettent de mieux protéger les consommateurs d'électricité et de gaz naturel, sont entrées en vigueur cette semaine.

Depuis 2011, la CEO a mis en place des règles pour les services publics d'électricité, qui englobent un large éventail de sujets tels que les débranchements, la facturation et les dépôts de garantie. La plupart de ces règles s'appliquent également aux fournisseurs de compteur individuel, qui sont des entreprises qui fournissent des services de comptage et de facturation pour les copropriétés et les appartements qui possèdent leur propre compteur individuel.

À la suite d'un examen approfondi, les règles du secteur de l'électricité ont été améliorées en date du 1<sup>er</sup> mars 2020 et s'appliquent désormais également aux services publics de gaz naturel dont les tarifs sont réglementés, ce qui reflète les commentaires de la majorité des consommateurs qui nous ont déclaré avoir les mêmes attentes en matière de niveau de service de la part des fournisseurs d'électricité et de gaz naturel. Cet examen découle des réactions des fournisseurs de services publics, des groupes de consommateurs et de plus de 2 500 consommateurs d'énergie résidentiels et de petites entreprises.

### Répercussions pour les consommateurs d'énergie de l'Ontario

Le tableau ci-dessous illustre comment certaines des anciennes règles en matière d'électricité ont été améliorées et elles s'appliquent désormais également aux services publics de gaz naturel dont les tarifs sont réglementés. Sauf indication contraire, toutes les nouvelles règles énumérées ci-dessous s'appliquent à la fois aux clients résidentiels et aux petites entreprises.

Anciennes règles en matière d'électricité	Nouvelles règles en matière d'électricité et de gaz naturel
Délai minimal de paiement	
Le délai minimal de paiement (avant qu'un fournisseur de services publics d'électricité puisse appliquer des frais de retard de	Le délai minimal de paiement (avant qu'un fournisseur de services publics d'électricité ou de gaz naturel dont les tarifs sont

paiement) est d'au moins <u>16 jours civils</u> à compter de la date où la facture a été émise au consommateur.	réglementés puisse appliquer des frais de retard de paiement) doit être d'au moins <u>20 jours civils</u> à compter de la date où la facture a été émise au consommateur.
<b>Préavis de débranchement et calendrier</b>	
<p>Les clients doivent recevoir un avis <u>10 jours civils</u> avant d'être débranchés pour défaut de paiement. Le préavis entre en vigueur à la date à laquelle le client reçoit l'avis de débranchement.</p> <p>On considère que les avis de débranchement envoyés par la poste sont reçus par le client le <u>troisième jour ouvrable</u> suivant la date à laquelle le service public a imprimé l'avis.</p> <p>Les services publics doivent débrancher un client <u>dans les 11 jours civils suivant le préavis de 10 jours minimum</u>. Ensuite, les services publics doivent relancer le processus de débranchement.</p>	<p>Les services publics d'électricité et de gaz naturel dont les tarifs sont réglementés doivent donner aux clients un « avis de compte en souffrance » <u>sept jours civils</u> avant l'émission d'un avis de débranchement, puis donner aux clients un préavis de <u>14 jours civils</u> avant de les débrancher pour défaut de paiement.</p> <p>On considère que les avis de débranchement envoyés par la poste sont reçus par le client le <u>cinquième jour ouvrable</u> suivant la date à laquelle le service public a imprimé l'avis.</p> <p>Les services publics doivent débrancher un client dans les 14 jours civils suivant le préavis de 14 jours minimum. Ensuite, les services publics doivent relancer le processus de débranchement.</p> <p>Les services publics ne doivent pas débrancher les clients le jour où ils sont fermés au public afin de permettre des ententes de paiements ou de rebranchement, ou la veille de ce jour.</p>
<b>Interdiction de débranchement en hiver pour les clients résidentiels</b> Remarque : cela ne s'applique pas aux fournisseurs de compteur individuel.	
<p>Il est interdit aux fournisseurs de services publics d'électricité de débrancher les clients résidentiels pour défaut de paiement du 15 novembre au 30 avril.</p> <p>Les clients débranchés avant la période d'interdiction doivent être rebranchés avant le 15 novembre. Les fournisseurs de services publics doivent également retirer les dispositifs de commande de charge qui ont été installés comme solution de rechange au débranchement, et ils ne peuvent pas</p>	<p>L'interdiction de débranchement en hiver qui s'applique aux services publics d'électricité s'applique désormais également aux services publics de gaz naturel.</p> <p>Les fournisseurs de services publics d'électricité et de gaz naturel auront jusqu'au 1<sup>er</sup> décembre pour rebrancher les clients qui avaient été débranchés pour défaut de paiement et retirer les dispositifs de commande de charge, le cas échéant.</p>



installer de nouveaux dispositifs de commande de charge pendant la période d'interdiction de débranchement.	
<b>Dépôts de garantie</b>	
<p>Les dépôts de garantie doivent être remboursés à un client résidentiel de services publics d'électricité après un an de bon historique de paiement. Pour les petites entreprises, les dépôts de garantie doivent être remboursés après <u>cinq ans</u> de bon historique de paiement.</p> <p>Les nouveaux clients résidentiels ne sont pas tenus de verser un dépôt de garantie s'ils peuvent fournir une lettre démontrant qu'ils ont un bon historique de paiement depuis un an auprès d'un autre distributeur d'électricité ou de gaz naturel au Canada, ou une vérification de solvabilité effectuée aux frais du consommateur. Les clients à faible revenu doivent aussi être exonérés des dépôts de garantie sur demande.</p>	<p>Pour les consommateurs résidentiels de services publics d'électricité et de gaz naturel, les dépôts de garantie doivent être remboursés après un an de bon historique de paiement. Les dépôts de garantie doivent être remboursés aux petites entreprises après <u>trois ans</u> de bon historique de paiement.</p> <p>En plus de l'exemption qui est aussi en place pour les clients résidentiels ayant un bon historique de paiement, les dépôts de garantie doivent être annulés pour les nouveaux clients résidentiels qui s'inscrivent à un plan de paiements égaux ou de paiements préautorisés déterminé par le fournisseur de services publics. À cet effet, un nouveau client est un client qui n'a pas reçu de service public au cours des deux dernières années.</p>
<p align="center"><b>Plan à paiements égaux</b></p> <p align="center">Remarque : cela ne s'applique pas aux fournisseurs de compteur individuel.</p>	
<p>Les fournisseurs de services publics d'électricité doivent offrir aux clients résidentiels qui n'ont pas de contrat avec un détaillant la possibilité d'adhérer à un plan à paiements mensuels égaux ou à un plan à versements égaux qui répond aux exigences établies par la CEO. Dans le cadre de ces plans, un fournisseur de services publics additionne les factures d'un client pour les 12 derniers mois et les divise par 12 pour obtenir la moyenne, qui est ensuite automatiquement prélevée mensuellement sur le compte bancaire du client ou facturée au client chaque mois, selon le plan.</p>	<p>Les fournisseurs de services publics d'électricité et de gaz naturel doivent offrir aux clients résidentiels qui n'ont pas de contrat avec un détaillant la possibilité d'adhérer à un plan à paiements mensuels égaux ou à un plan à versements égaux qui répond aux exigences établies par la CEO. Toutefois, les services publics ne sont pas autorisés à exiger des retraits automatiques auprès d'une institution financière pour adhérer à un plan à paiements mensuels égaux. Les fournisseurs de services publics peuvent annuler le plan à paiements égaux d'un client après deux paiements manqués au cours d'une période de 12 mois de paiements égaux. Les fournisseurs de services publics ne sont pas tenus de fournir</p>

Les fournisseurs de services publics ne sont pas tenus de fournir des plans à versements égaux ou à paiement égaux aux petites entreprises clientes.	des plans à paiements mensuels égaux aux clients saisonniers.  Les fournisseurs de services publics doivent offrir des plans à paiements égaux aux petites entreprises clientes, à l'exception de celles qui (1) ont un contrat avec un détaillant d'énergie; (2) ont moins d'un an d'historique de facturation; (3) sont en retard ou leur participation au plan a été annulée pour non-paiement au cours de la dernière année; ou (4) ont une consommation imprévisible et pour lesquelles les montants ne peuvent être évalués avec suffisamment d'exactitude.
<p align="center"><b>Répartition des paiements</b></p> <p align="center">Remarque : cela s'applique uniquement aux clients résidentiels</p>	
Si une facture d'un client résidentiel comprend des frais autres que des frais d'électricité, par exemple, pour le service d'eau, les paiements effectués par le client doivent d'abord servir à payer la partie concernant la facture d'électricité.	Si une facture d'un client résidentiel comprend des frais autres que des frais d'électricité ou de gaz naturel, le service public est tenu de prélever d'abord le paiement pour l'électricité ou le gaz. Toutefois, le service public peut procéder à une répartition différente du paiement d'un client en fonction de sa demande, mais il n'est pas tenu de le faire.
<p align="center"><b>Accord de paiement des arriérés (APA)</b></p>	
<p>Les clients résidentiels qui risquent d'être débranchés pour défaut de paiement peuvent conclure un APA qui répond aux exigences minimales établies par la CEO. Il est interdit aux fournisseurs de services publics d'électricité d'appliquer des frais de retard de paiement sur le montant couvert par l'APA aux <u>clients à faible revenu admissibles</u>.</p> <p>Les fournisseurs de services publics ne sont pas tenus de proposer un APA aux petites entreprises clientes.</p>	<p>Les clients résidentiels qui risquent d'être débranchés pour défaut de paiement peuvent conclure un APA qui répond aux exigences minimales établies par la CEO. Les fournisseurs de services publics ne doivent pas appliquer de frais de retard de paiement sur le montant couvert par l'APA pour <u>tous les clients résidentiels</u>. Bien que les fournisseurs de compteur individuel doivent proposer des APA aux clients résidentiels, ils ne sont pas tenus de renoncer aux frais de retard de paiement sur le montant couvert par l'APA.</p> <p>Les petites entreprises clientes qui risquent d'être débranchées pour défaut de paiement doivent se voir proposer un APA. Les</p>

	conditions de ces accords ne sont pas définies par la CEO, mais elles doivent être raisonnables.
--	--

## Citation

« La protection des consommateurs d'énergie est un élément essentiel du mandat de la CEO. Les nouvelles règles de service à la clientèle permettent de mieux protéger les consommateurs, tout en veillant à ce que les besoins opérationnels permanents des services publics soient satisfaits. Connaître l'avis des consommateurs d'énergie, des groupes de consommateurs et des services publics a été un grand avantage pour garantir que nos règles assurent un juste équilibre. » – Brian Hewson, vice-président, Protection du consommateur et rendement de l'industrie.

## Renseignements supplémentaires et ressources

- [Trois choses à savoir au sujet des nouvelles règles](#)
- [Règles concernant les fournisseurs de service public d'électricité](#)
- [Règles concernant les fournisseurs de service public de gaz naturel dont les tarifs sont réglementés](#)
- [Charte des consommateurs](#)

## 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](http://oeb.ca) ou communiquez avec nous directement.

## Renseignements pour les médias

Téléphone : 416 544-5171

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

*This document is also available in English.*

