

Les consommateurs sont encouragés à s'exprimer sur la phase 2 de l'examen des règles de service à la clientèle

TORONTO, le 23 janvier 2019 — Une entreprise de services publics a-t-elle déjà fait des erreurs dans votre facture d'énergie? Les services publics du secteur énergétique devraient-ils être autorisés à vous facturer le transfert de votre compte à votre conjoint? Si vous ouvrez un nouveau compte auprès d'une entreprise de services énergétiques, mais que vous lui devez de l'argent d'un compte antérieur, que devrait faire cette entreprise?

La Commission de l'énergie de l'Ontario (CEO) a lancé un sondage en ligne dans le cadre de la phase 2 de l'examen des règles de service à la clientèle, afin de recueillir les commentaires des clients résidentiels et des petites entreprises. Le sondage est disponible à l'adresse suivante: www.oeb.ca/customerservicesurvey.

Répercussions pour les consommateurs d'énergie de l'Ontario

- La CEO souhaite recueillir des commentaires sur les règles de service à la clientèle ayant trait aux erreurs de facturation et à l'ouverture et clôture de comptes, ainsi que sur les frais de service relatifs à la gestion des comptes clients.
- Depuis 2011, la CEO a mis en place des règles détaillées régissant le service à la clientèle pour les distributeurs d'électricité, dont bon nombre s'appliquent également aux fournisseurs de compteurs divisionnaires d'unité. En 2012, les distributeurs de gaz naturel, dont les tarifs sont réglementés, ont été obligés de publier leurs politiques relatives au service à la clientèle résidentielle, lesquelles devaient couvrir au minimum les principaux domaines visés par les règles du secteur de l'électricité.
- Dans le cadre de cet examen, la CEO fait également appel aux services publics énergétiques, aux représentants des consommateurs et à d'autres intervenants intéressés.

Le sondage fait partie d'un examen exhaustif des règles de service à la clientèle, lancé par la CEO en mai 2017. Au cours de la phase 1 de l'examen, la CEO a étudié et publié un rapport sur les règles de service à la clientèle concernant, entre autres, les débranchements, les dates de paiement des factures et les dépôts de garantie. En ce moment, la CEO va de l'avant avec les changements proposés dans ces domaines et d'autres; un processus qui devrait être terminé au cours des prochains mois. Pour de plus amples renseignements sur la phase 1, consultez le site www.oeb.ca/politique.

Citations

« Nous encourageons les consommateurs à partager leurs points de vue pour nous aider à faire en sorte que les règles de service à la clientèle maintiennent le juste équilibre entre la protection des consommateurs et les besoins opérationnels des services publics énergétiques. C'est l'occasion de faire valoir votre opinion. » – Brian Hewson, vice-président, Protection du consommateur et rendement de l'industrie.

Renseignements supplémentaires et ressources

- [En savoir plus sur cette consultation \(en anglais seulement\)](#)
- [Consultez l'article de presse pour la phase 1](#)
- [Consultez la Charte du consommateur](#)

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 notre site Web à l'adresse oeb.ca ou contactez-nous directement.

Renseignements pour les médias

Téléphone : 416 544-5171

Courriel : oebmedia@oeb.ca

This document is also available in English.

