

## **Observations du public recherchées concernant les règles du service à la clientèle pour les services publics d'énergie de l'Ontario**

**TORONTO (le 7 septembre 2017)** – Y a-t-il des moments où les services publics d'énergie de l'Ontario ne devraient pas avoir le droit de débrancher les consommateurs? Quel délai les consommateurs devraient-ils avoir pour payer et devraient-ils pouvoir utiliser des cartes de crédit? Les services publics d'énergie devraient-ils pouvoir demander des dépôts de garantie?

La Commission de l'énergie de l'Ontario (CEO) a lancé un sondage en ligne au [www.oeb.ca/customerservicesurvey](http://www.oeb.ca/customerservicesurvey) afin de recueillir des observations de consommateurs résidentiels et de petites entreprises concernant ces questions et d'autres questions relatives aux règles du service à la clientèle. Il est possible d'y répondre jusqu'au début novembre.

« Que vous soyez un consommateur d'électricité ou de gaz naturel, c'est l'occasion parfaite de vous exprimer, explique Rosemarie Leclair, présidente-directrice générale de la CEO.

Vos observations sont essentielles pour garantir que les règles de la CEO établissent un juste milieu entre la protection du consommateur et les besoins d'exploitation des services publics d'énergie. »

Le sondage fait partie d'un examen exhaustif des règles du service à la clientèle lancé en mai dernier par la CEO. La CEO souhaite recevoir des observations sur six catégories de règles du service à la clientèle qui ont été identifiées comme prioritaires. La CEO mobilise aussi les services publics d'énergie et les autres intervenants intéressés dans le cadre de cet examen.

La CEO a instauré en 2011 des règles détaillées en matière de service à la clientèle pour les distributeurs d'électricité. Les distributeurs de gaz naturel dont les tarifs sont réglementés ont eu l'obligation de déployer et de publier des politiques en matière de service aux consommateurs résidentiels en 2012, lesquelles couvrent les principaux sujets abordés par les règles du secteur de l'électricité.

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

La CEO est l'organisme indépendant responsable de la réglementation des secteurs de l'électricité et du gaz naturel en Ontario. Elle prend des décisions qui servent l'intérêt public. Son objectif est de promouvoir un secteur énergétique durable et efficace qui offre aux consommateurs des services d'énergie fiables à coût raisonnable.

-30-

### **Communiquez avec nous**

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



# COMMUNIQUÉ

*Pour diffusion immédiate*

## **Renseignements destinés aux médias**

Téléphone : 416 544-5171

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

*This document is also available in English.*