

La Commission de l'énergie de l'Ontario accepte une promesse de conformité volontaire de la société Essex Powerlines Corp.

TORONTO (8 mars 2021) — La Commission de l'énergie de l'Ontario (CEO) a accepté une promesse de conformité volontaire (PCV) de la société Essex Powerlines Corp. (Essex Powerlines), une société de distribution d'électricité agréée, après que celle-ci lui eut signalé que certaines de ses pratiques de débranchement n'avaient pas été conformes aux règles de la CEO.

Selon les modalités de la PCV, Essex Powerlines paiera une sanction pécuniaire de 18 000 \$ et versera une somme supplémentaire de 4 750 \$ à l'organisme social qui dirige le [Programme d'aide aux impayés d'énergie](#) (AIE) dans le territoire où elle fournit ses services.

Une PCV est un engagement contraignant que prend un organisme réglementé. Cet organisme s'engage à prendre des mesures pour rectifier ou prévenir des infractions aux règles. Le non-respect des conditions d'une PCV peut entraîner des mesures coercitives de la part de la CEO.

Essex Powerlines a signalé à la CEO qu'elle avait remis à des clients 2 349 préavis de débranchement entre le 1^{er} août et le 17 septembre 2020, et qu'elle avait par la suite constaté que ces préavis n'avaient pas été en tout point conformes aux dispositions du Code de réseau de distribution (CRD) de la CEO. Essex Powerlines a en outre indiqué qu'elle avait débranché le service d'électricité de 95 de ces clients, dont 69 avaient été facturés des frais de rebranchement. Après avoir découvert le problème en septembre 2020, Essex Powerlines l'a promptement signalé à la CEO. Elle a ensuite rebranché le service d'électricité de ses clients qui avaient demandé qu'il le soit et a remboursé les clients qui avaient payé des frais de rebranchement.

Il est stipulé, dans le CRD, que les sociétés de distribution d'électricité doivent donner à leurs clients en retard de paiement un préavis d'au moins 14 jours avant de débrancher leur service d'électricité. Il y est en outre stipulé qu'elles doivent indiquer, dans leurs préavis, la date la plus proche à laquelle le débranchement pourrait avoir lieu, ainsi que le montant de l'arriéré de paiement.

Les préavis de débranchement dérogatoires reposaient sur un calcul incorrect de la date la plus proche à laquelle un débranchement aurait pu se produire. Les clients qui avaient reçu ces préavis n'avaient donc pas été correctement informés de l'éventuel débranchement de leur service d'électricité par Essex Powerlines. En outre, dans 1 364 des 2 349 préavis de débranchement, les arriérés de paiements comprenaient à tort des paiements en retard pour des services d'eau et d'égout. Essex Powerlines n'avait donc pas veillé à ce que ses clients

dont le service d'électricité risquait d'être débranché aient bien compris quel était le montant en retard de paiement qu'ils devaient payer pour éviter un débranchement de leur service d'électricité. La CEO n'autorise pas les sociétés de distribution d'électricité à débrancher des services d'électricité pour non-paiement de frais n'étant pas reliés à un service d'électricité.

Aux termes de sa PCV, Essex Powerlines remettra une lettre à tous ses clients à qui elle avait envoyé un préavis de débranchement dérogatoire. Dans cette lettre, elle les informera qu'elle avait dérogé aux dispositions du CRD et qu'elle versera une somme supplémentaire à l'organisme social qui dirige le Programme d'aide aux impayés d'énergie. Les 95 clients dont le service d'électricité avait été débranché recevront chacun un crédit de 100 \$ qu'ils pourront affecter au paiement d'une facture d'électricité. Dans sa PVC, Essex Powerlines assure également la CEO qu'elle apportera des améliorations à son système interne, pour éviter toute nouvelle dérogation aux dispositions du CRD et réduire les risques d'une erreur humaine.

Citation

« Les services publics doivent fournir des renseignements exacts dans leurs préavis de débranchement et remettre à leurs clients un préavis en bonne et due forme avant de débrancher leur service d'électricité, pour que leurs clients connaissent bien le montant exact qui est en retard de paiement, ainsi que le délai qu'ils ont pour faire ce paiement afin d'éviter que leur service d'électricité soit débranché. Nous félicitons Essex Powerlines d'avoir signalé à la CEO qu'elle avait manqué à ses obligations à cet égard. Par les mesures que nous avons prises, et l'assurance que nous a donnée Essex Powerlines qu'elle est consciente de ses obligations relatives au processus de débranchement des services d'électricité, et qu'elle prend ces obligations au sérieux, les clients seront mieux protégés. »

– Brian Hewson, vice-président, **Protection du consommateur et rendement de l'industrie**
Renseignements supplémentaires et ressources

- Lire la [promesse de conformité volontaire](#) de la société Essex Powerlines Corp. (EB-2020-0304)
- Se renseigner sur les [règles de service à la clientèle](#) de la CEO que doivent observer les sociétés de distribution d'électricité, dont les règles se rapportant au débranchement des services d'électricité.
- Se renseigner sur les [processus de conformité et d'application de la loi](#).
- Comprendre la façon dont la CEO traite les [plaintes des consommateurs](#).

Au sujet 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 de l'Ontario. Elle a pour mission de protéger le consommateur et de prendre des



décisions qui sont dans l'intérêt du public. Elle a pour objectif de favoriser un secteur énergétique durable et efficace, qui fournit au consommateur des services énergétiques fiables, à un coût raisonnable.

- 30 -

Pour nous joindre

Vous trouverez de plus amples renseignements au site Web de la CEO (oeb.ca). Vous pouvez aussi communiquer avec nous directement.

Renseignements pour les médias

Téléphone : 416 544-5171

Courrier électronique : oebmedia@oeb.ca

This news release is also available in English.

