

La Commission de l'énergie de l'Ontario accepte une promesse de conformité volontaire de Newmarket-Tay Power Distribution Ltd.

TORONTO, le 21 septembre 2020 — La Commission de l'énergie de l'Ontario (CEO) a accepté une promesse de conformité volontaire (PCV) de Newmarket-Tay Power Distribution Ltd. (Newmarket-Tay Power), un distributeur d'électricité agréé par celle-ci, après avoir inspecté les pratiques de débranchement de l'entreprise, qui ont été jugées non conformes aux règles de la CEO. Dans le cadre de la PCV, Newmarket-Tay Power paiera une sanction administrative pécuniaire d'un montant de 32 000 \$ et versera également la somme de 5 600 \$ à l'organisme social qui gère le [Programme d'aide aux impayés d'énergie](#) (Programme AIE) couvrant le territoire desservi par Newmarket-Tay Power.

Une PCV est un engagement contraignant pris par une entité réglementée en vue de prendre des mesures pour corriger ou prévenir la non-conformité. Si les modalités d'une PCV ne sont pas respectées, la CEO peut prendre des mesures coercitives.

L'inspection de la CEO a conclu (ce que Newmarket-Tay Power a reconnu) qu'entre le 1^{er} mai et le 3 juillet 2019, 2 953 clients ont reçu par inadvertance des avis de débranchement qui n'étaient pas conformes à l'ensemble des exigences du Code des réseaux de distribution (CRD) de la CEO. Pour 56 de ces clients, l'électricité a été coupée et des frais de rebranchement leur ont été facturés.

Le CRD exige qu'un distributeur d'électricité donne un préavis d'au moins 10 jours à un client avant de le débrancher, et qu'il indique dans l'avis de débranchement la date la plus proche à laquelle celui-ci peut avoir lieu, ainsi que le montant en souffrance.

Les avis de débranchement délivrés aux 2 953 clients étaient établis sur un mauvais calcul de la date la plus proche à laquelle le débranchement pouvait avoir lieu, et en conséquence, les clients n'ont pas été correctement informés du débranchement possible par Newmarket-Tay Power. En outre, le montant en souffrance incluait à tort des montants correspondant à des arriérés liés au réseau d'alimentation en eau et au réseau d'égout, et Newmarket-Tay Power a omis de s'assurer que les clients qui risquaient d'être débranchés comprennent ce qu'ils devaient payer pour éviter le débranchement pour défaut de paiement. La CEO n'autorise pas les distributeurs à débrancher un client pour non-paiement de frais qui ne sont pas liés à l'électricité.

À la suite d'un examen de ses pratiques de débranchement et de rebranchement, Newmarket-Tay Power a remboursé tous les frais de rebranchement qui avaient été acquittés. Dans le cadre de la PCV, Newmarket-Tay Power enverra une lettre aux 56 clients qui ont été débranchés pour les informer de la non-conformité de l'entreprise ainsi que du

versement de fonds supplémentaires au profit d'un organisme social chargé de gérer le Programme AIE. Newmarket-Tay Power octroiera également à chacun de ces clients un crédit de 100 \$ sur leur facture. Newmarket-Tay Power a entrepris un examen interne et un audit externe pour évaluer et améliorer ses processus de débranchement et de rebranchement. L'entreprise a également assuré à la CEO qu'elle mettra à jour ses pratiques commerciales et qu'elle prolongera un moratoire sur le débranchement des clients résidentiels en attendant l'achèvement d'un audit externe.

Citation

« En vertu des règles de la CEO, les services publics doivent fournir des informations précises dans leurs avis de débranchement afin que les clients comprennent ce qu'ils doivent à leur service public et aient le temps de prendre des mesures pour éviter le débranchement. Si un service public ne respecte pas ces règles, les clients peuvent subir un préjudice. Les mesures que nous avons prises, ainsi que l'assurance de Newmarket-Tay Power's de bien connaître ses obligations et de prendre des mesures pour améliorer ses processus, contribueront à mieux protéger les consommateurs. » — Brian Hewson, vice-président, **Protection du consommateur et rendement de l'industrie.**

Renseignements supplémentaires et ressources

- [Consulter la promesse de conformité volontaire](#) — Newmarket-Tay Power Distribution Ltd. (EB-2020-0216)
- En savoir plus sur les [règles en matière de service à la clientèle](#) applicables aux distributeurs d'électricité, y compris celles régissant les débranchements
- En savoir plus sur le [processus de conformité et d'application de la loi](#) de la CEO.
- Comprendre le [processus de traitement des plaintes des consommateurs](#) de la CEO

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 ou communiquer avec nous directement.



Renseignements pour les médias

Téléphone : 416 544-5171

Courriel : oebmedia@oeb.ca

This document is also available in English.

