

## La Commission de l'énergie de l'Ontario accepte une promesse de conformité volontaire de Wyse Meter Solutions Inc.

**TORONTO, le 9 septembre 2019) —** La Commission de l'énergie de l'Ontario (CEO) a accepté une promesse de conformité volontaire (PCV) de Wyse Meter Solutions Inc. (Wyse), un fournisseur de compteurs divisionnaires d'unité certifié par celle-ci, après avoir inspecté les pratiques de divulgation de renseignements et de facturation de l'entreprise. Dans la PCV, Wyse assure à la CEO qu'elle a apporté ou apportera des modifications à ces pratiques afin de se conformer aux exigences juridiques et réglementaires pertinentes et qu'elle paiera une pénalité administrative de 65 000 dollars à la CEO.

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

L'inspection effectuée par la CEO a révélé que Wyse ne respectait pas certaines exigences liées à la divulgation de renseignements aux consommateurs. Plus précisément, l'entreprise (a) ne divulguait pas les frais et les droits imposés par celle-ci avec la première facture transmise au client, contrairement à ce qui est exigé par un règlement pris en application de la *Loi de 2010 sur la protection des consommateurs d'énergie*, (b) ne divulguait pas la totalité des frais et des droits dans son contrat avec sa clientèle, contrairement à ce qui est exigé par le code de la CEO relatif aux compteurs divisionnaires d'unité et (c) n'indiquait pas tous les renseignements exigés par un règlement pris en application de la *Loi de 1998 sur la Commission de l'énergie de l'Ontario* sur les factures transmises à sa clientèle (notamment l'historique de la consommation du client).

À la suite de l'inspection, Wyse a apporté des modifications à ses factures et à ses contrats afin de corriger les problèmes susmentionnés. En vertu de la PCV, Wyse s'est engagée à continuer de veiller à ce que ses factures et ses contrats respectent toutes les exigences pertinentes en matière de divulgation. L'entreprise s'est engagée à divulguer tous les frais de service applicables aux personnes qui se sont ajoutées à sa clientèle avant qu'elles ne veillent à la conformité de ses factures et de ses contrats.

L'inspection a en outre révélé que la méthode employée par Wyse pour facturer des frais à des clients demeurant dans certaines habitations pour étudiants n'était pas conforme à

l'obligation de facturation fondée sur la consommation d'électricité mesurée par un compteur prévue dans la *Loi de 2010 sur la protection des consommateurs d'énergie*. Dans ces habitations, plusieurs étudiants partagent une suite dotée d'un seul compteur d'électricité. Wyse indiquait au prorata la consommation d'électricité mesurée par le compteur de la suite sur la facture de chaque étudiant, de telle sorte que la quantité d'électricité utilisée indiquée sur la facture de chaque étudiant ne correspondait pas à la quantité utilisée par l'étudiant pendant la période visée. Wyse s'est engagée à apporter des modifications à son modèle de facturation dans le cas des étudiants partageant une suite, afin de se conformer à l'obligation visée.

### Citation

« L'inspection et la promesse de conformité volontaire témoignent de l'engagement de la CEO à protéger les consommateurs d'énergie, et elles se sont soldées par des résultats positifs pour les clients de Wyse.

Les modifications apportées aux pratiques de divulgation de renseignements et de facturation de Wyse amélioreront la transparence et permettront aux clients de mieux comprendre leurs factures. » – **Brian Hewson, vice-président, Protection du consommateur et rendement de l'industrie**

### Renseignements supplémentaires et ressources

- [Promesse de conformité volontaire](#) – Wyse Meter Solutions Inc. (EB-2019-0177)
- Renseignez-vous au sujet de notre [processus de conformité et d'application de la loi](#).
- Utilisation du [processus de traitement des plaintes des consommateurs](#)

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

La Commission de l'énergie de l'Ontario (CEO) est une agence publique indépendante et impartiale. Les décisions que nous prenons visent à servir au mieux l'intérêt public. Notre 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 [oeb.ca](http://oeb.ca) ou nous contacter directement.

### Renseignements pour les médias

Téléphone : 416 544-5171



Courriel: [uebmedia@ueb.ca](mailto:uebmedia@ueb.ca)

*This document is also available in English.*

