

Ontario Energy Board
P.O. Box 2319
2300 Yonge Street
27th Floor, Suite 2701
Toronto ON M4P 1E4
Telephone: 416 481-1967
Facsimile: 416 440-7656

Commission de l'énergie de l'Ontario
C.P. 2319
2300, rue Yonge
27^e étage, bureau 2701
Toronto ON M4P 1E4
Téléphone : 416 481-1967
Télécopieur : 416 440-7656



Pour diffusion immédiate

Le 1^{er} juin 2015

La CEO donne la priorité aux consommateurs dans le cadre de son examen sur les marchés de l'énergie de détail

Toronto (Ontario) – La CEO a publié aujourd'hui son rapport intitulé « Consumers Come First: A Report of the Ontario Energy Board on the Effectiveness of the *Energy Consumer Protection Act, 2010*. » Le rapport a été préparé à la demande du ministre de l'Énergie et évalue la manière dont, selon la CEO, la *Loi de 2010 sur la protection des consommateurs d'énergie* (LPCE) a réussi à améliorer depuis 2011 la protection des intérêts des consommateurs résidentiels et des petites entreprises lorsqu'ils font affaire avec des détaillants en énergie.

Globalement, la CEO évalue que la LPCE a généralement été efficace pour améliorer la protection du consommateur dans les marchés de l'énergie de détail, mais que des problèmes persistent. La CEO recommande 14 nouvelles mesures qui fourniront un cadre de travail plus solide en matière de protection du consommateur.

« Notre examen montre clairement que les consommateurs sont encore vulnérables dans les marchés de l'énergie de détail, explique Rosemarie Leclair, présidente-directrice générale de la CEO. Des règles plus sévères sont requises dans des secteurs clés afin de mieux informer et protéger les consommateurs. »

L'un de ces secteurs clés est les ventes à domicile, que la CEO recommande d'interdire pour les consommateurs résidentiels. La conduite des représentants commerciaux à domicile constitue toujours une source importante de plaintes soumises à la CEO en plus d'être un sujet constant des activités de conformité de la CEO.

« Les consommateurs nous ont dit qu'ils aimaient le fait de pouvoir choisir un contrat d'approvisionnement en énergie au détail, mais le message que nous avons entendu tout au long de notre examen c'est qu'il est impossible de prendre des décisions éclairées sur le pas de la porte, continue Madame Leclair. L'interdiction des ventes à domicile est la meilleure protection que nous pouvons offrir. »

D'autres mesures recommandées par la CEO garantiraient que les consommateurs ont facilement accès à davantage de renseignements en langage clair concernant les détaillants en énergie et les contrats en énergie. Il ressort de l'examen réalisé par la Commission qu'il faut en faire plus pour donner aux consommateurs des outils utiles pour les aider à mieux comprendre ce qu'ils achètent et à qui ils l'achètent, ainsi, en fin

de compte, qu'à prendre des décisions mieux éclairées concernant leurs choix énergétiques.

De plus, la CEO recommande de rechercher des mesures supplémentaires pouvant être mises en place afin d'améliorer la protection du consommateur pour les consommateurs à faible revenu.

Le rapport de la CEO a été préparé après une vaste consultation exhaustive dans le cadre de laquelle les opinions des intervenants intéressés, l'expérience de la CEO en matière de supervision des détaillants en énergie et l'expérience vécue dans d'autres collectivités publiques ont été prises en compte. Pour mener à bien cet examen, la CEO a entrepris sa consultation directe la plus exhaustive à ce jour. Elle a communiqué directement avec les consommateurs afin de connaître leurs expériences avec les détaillants en énergie, ainsi que leurs opinions relatives à la protection du consommateur grâce à un classeur virtuel innovateur, des groupes de discussion et un sondage téléphonique.

Le rapport, y compris la liste complète des recommandations et un document d'information sur la LPCE, est accessible à partir de notre Salle des médias à ontarioenergyboard.ca.

La Commission de l'énergie de l'Ontario est un organisme de réglementation public indépendant et impartial. Nous prenons des décisions qui servent l'intérêt public. Notre objectif est de promouvoir un secteur énergétique durable et efficace qui offre aux consommateurs des services d'énergie fiables à coût raisonnable.

- 30 —

Renseignements :

Renseignements destinés aux médias
416 544-5171

Renseignements destinés au public
416 314-2455 ou 1 877 632-2727

This document is also available in English.