



Commission
de l'énergie
de l'Ontario

Tenir les services publics responsables

Rapport sur les activités de conformité et
d'application de la loi de la CEO

Avril 2020 – Mars 2021

TABLE DES MATIÈRES



Introduction	3
Aperçu des processus de conformité et d'application de la loi de la CEO	4
Faits marquants d'avril 2020 à mars 2021	5
Statistiques sur les plaintes et les examens de conformité	6
Sélection de résumés des examens de conformité	9
Renseignements sur les inspections – Statistiques et résumés d'inspections sélectionnés	11
Renseignements et conseils destinés à l'industrie	12
Fournir des renseignements aux consommateurs et questions sur le service à la clientèle	16
Sensibilisation aux activités de conformité et d'application de la loi de la CEO	18

INTRODUCTION

Tenir les services publics responsables – Le Rapport sur les activités de conformité et d’application de la loi de la CEO (avril 2020 – mars 2021) décrit la manière dont la Commission de l’énergie de l’Ontario s’acquitte de son mandat, qui consiste à demander des comptes aux services publics, à protéger les consommateurs et à offrir une valeur ajoutée à la population de l’Ontario. Nos règles visent à garantir que les services publics et les autres entités réglementées servent les intérêts des clients tout en maintenant un équilibre approprié entre la protection des consommateurs et leurs besoins opérationnels permanents.

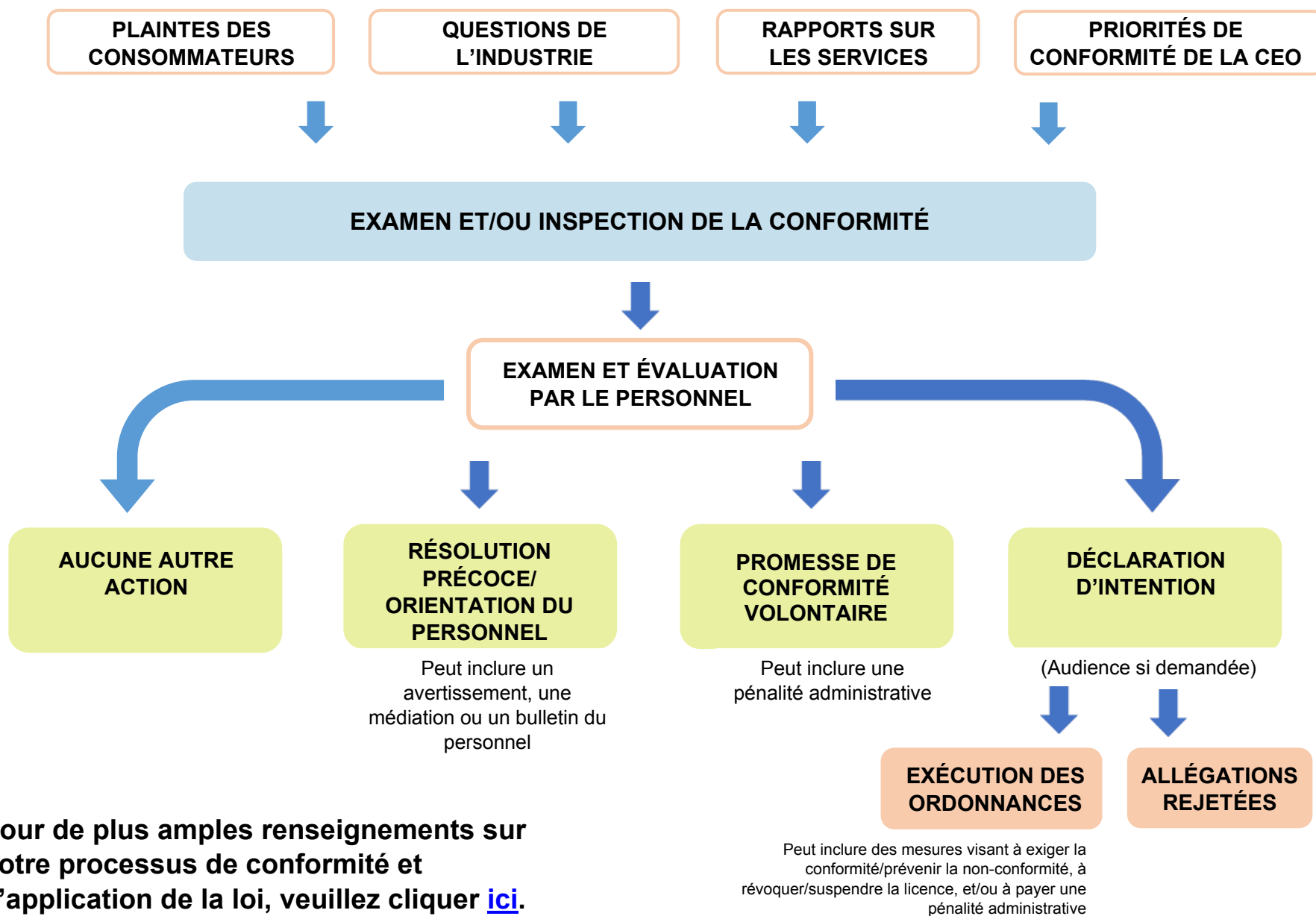
Nos principaux points forts en matière de conformité pour le dernier exercice sont résumés ici. Le rapport fournit également des résumés des cas de conformité afin d’aider les entités réglementées à comprendre comment la CEO a abordé le thème de la conformité aux exigences légales et réglementaires qu’elle fait respecter.

Ce rapport témoigne de notre travail visant à favoriser une culture de la conformité parmi toutes les entités réglementées, notamment les distributeurs d’énergie, les détaillants en énergie et les fournisseurs de compteurs divisionnaires. Il s’agit également un élément clé de notre effort continu pour rendre compte de nos efforts de modernisation et des mesures que nous prenons pour apporter des certitudes au secteur, faire preuve d’efficacité et d’efficience tout en opérant en toute indépendance.

Le rapport souligne également notre engagement renouvelé en faveur de la transparence et de la responsabilité. Il est publié dans le cadre de nos efforts visant à ce que la CEO soit reconnue comme un régulateur de confiance par la communauté réglementée, le public que nous servons et les représentants du public auxquels nous devons rendre des comptes.

La publication de *Tenir les services publics responsables* – Rapport sur les activités de conformité et d’application de la loi de la CEO (avril 2020 – mars 2021) constitue une étape supplémentaire dans la réalisation de cet engagement.

VUE D'ENSEMBLE DES PROCESSUS DE CONFORMITÉ ET D'APPLICATION DE LA LOI DE LA CEO



Pour de plus amples renseignements sur notre processus de conformité et d'application de la loi, veuillez cliquer [ici](#).

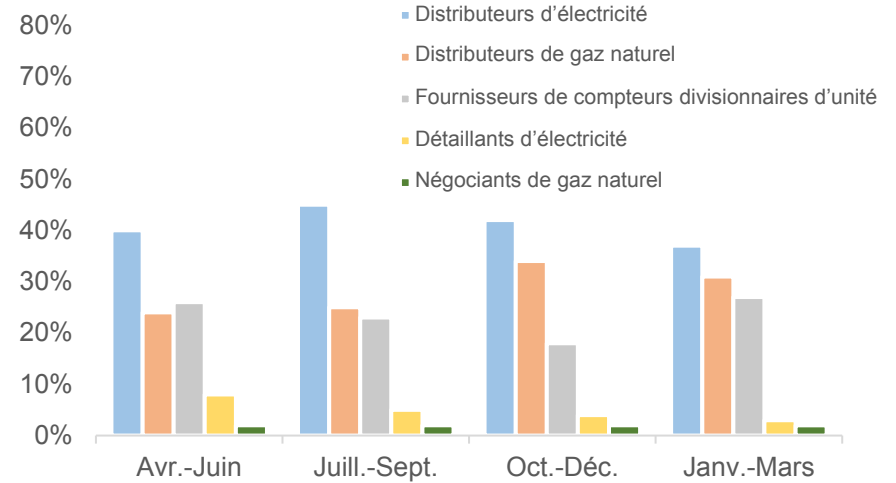
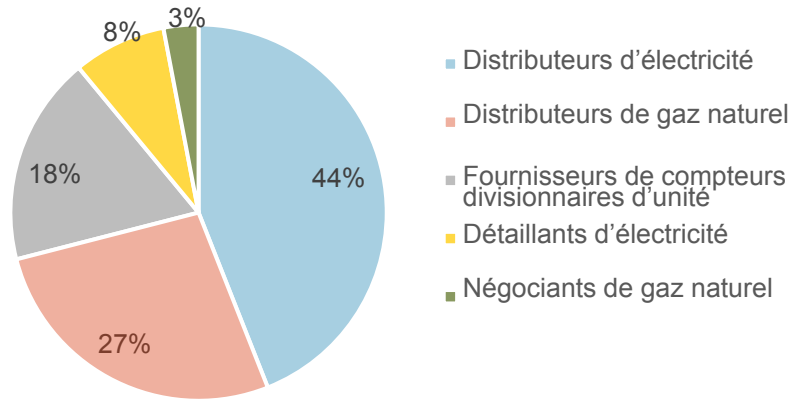
FAITS MARQUANTS D'AVRIL 2020 À MARS 2021

- 751 plaintes de consommateurs reçues contre des services publics et d'autres entités réglementées
- 380 plaintes de consommateurs ont été transmises pour un examen supplémentaire et une analyse détaillée lorsque l'examen initial a déterminé des problèmes potentiels de non-conformité
- 43 examens de conformité initiés lorsque des cas potentiels de non-conformité aux exigences réglementaires ont été indiqués
 - Principaux domaines d'intérêt : avis de débranchement et processus connexes, obligation de détenir une licence
 - Plus de la moitié des examens de conformité ont été entrepris à la suite d'une plainte déposée par un consommateur auprès de la CEO
- 24 inspections initiées
 - 21 % des inspections ont été initiées à la suite de renseignements examinés en raison d'une plainte déposée par un consommateur auprès de la CEO
- 25 inspections réalisées, dont 14 ont abouti à ce suit :
 - 263 500 \$ de pénalités administratives payées en vertu des promesses de conformité volontaire
 - 605 215 \$ retournés directement aux consommateurs
 - 76 748 \$ de fonds supplémentaires versés par le service public dans le cadre de son Programme d'aide aux impayés d'énergie – Aide financière d'urgence (AIE AFU) pour les consommateurs à faible revenu qui risquent d'être débranchés ou qui l'ont déjà été
 - Aucun des montants ci-dessus n'était recouvrable auprès des contribuables du service public

STATISTIQUES SUR LES PLAINTES ET LES EXAMENS DE CONFORMITÉ

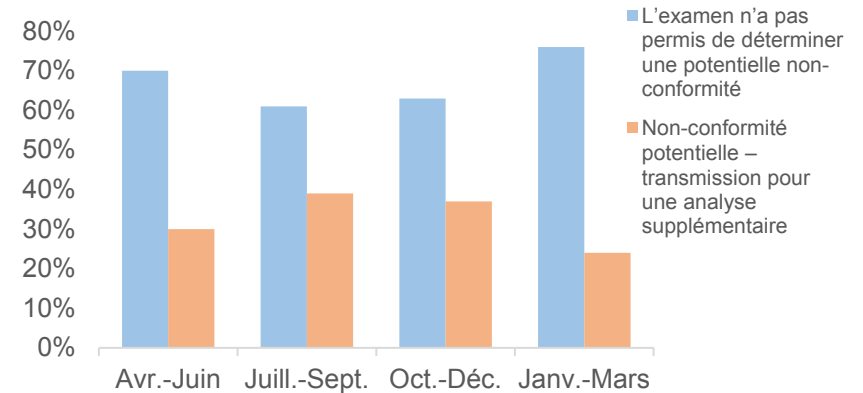
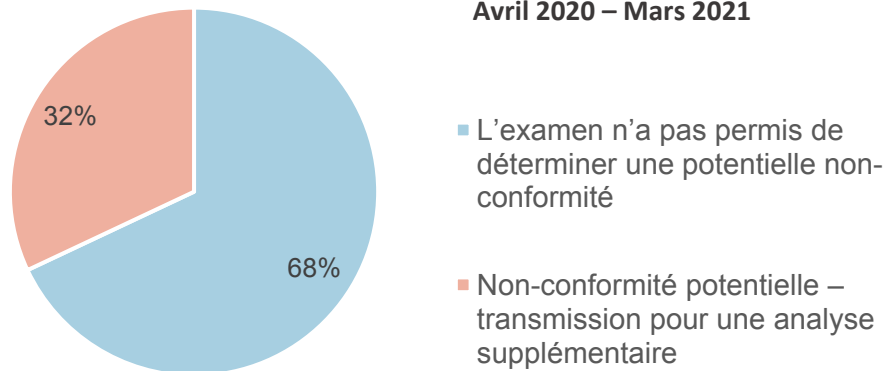
Plaintes de consommateurs reçues (751) – par secteur réglementé

Avril 2020 – Mars 2021



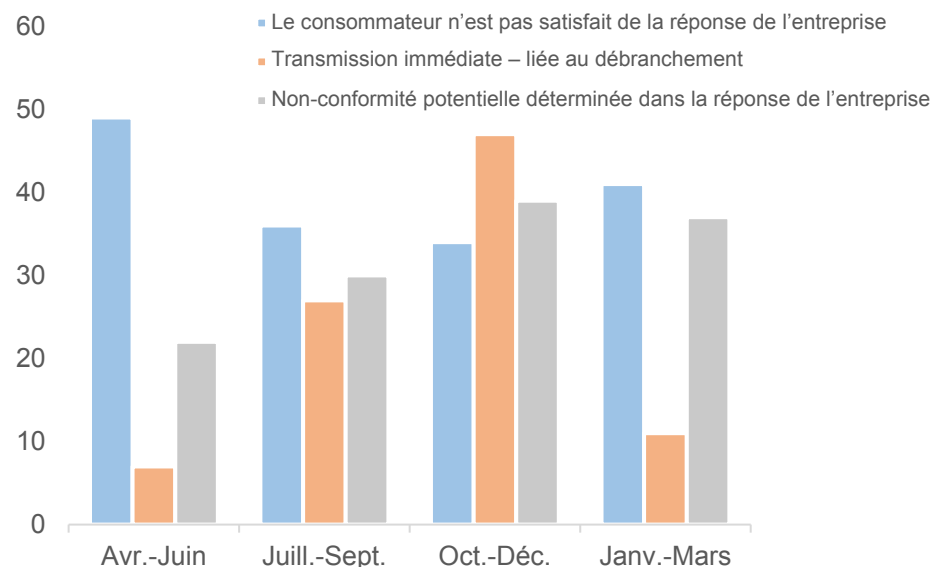
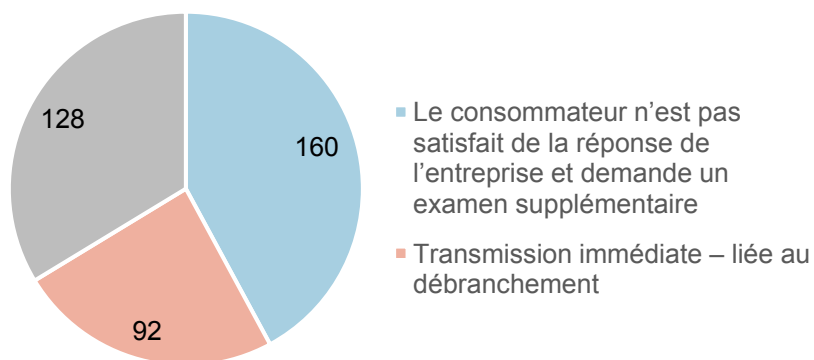
Examen des réponses des entités réglementées aux plaintes des consommateurs

Avril 2020 – Mars 2021



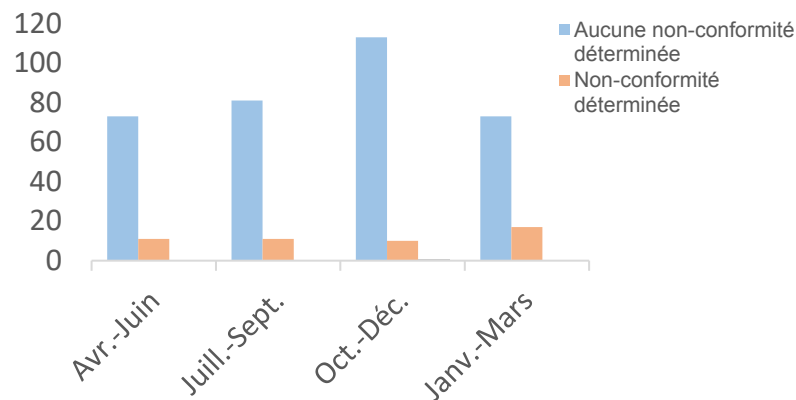
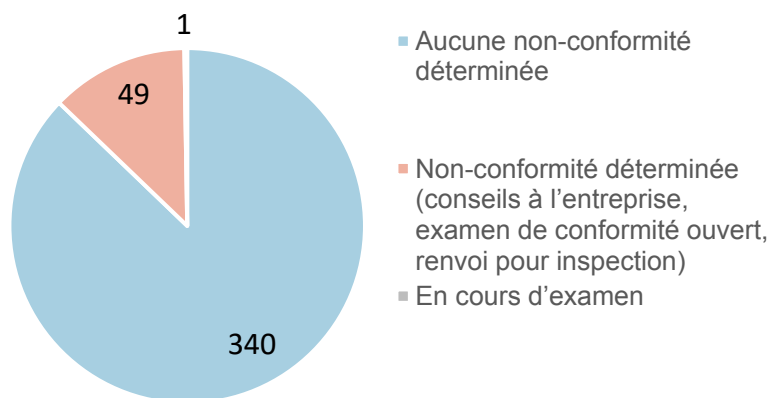
Plaintes transmises (380)

Avril 2020 – Mars 2021



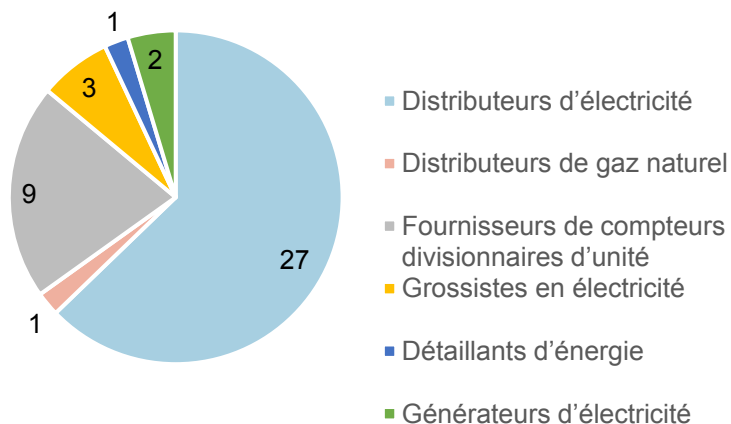
Plaintes transmises – Conclusions (390*)

Avril 2020 – Mars 2021



* Les 390 indiqués sous « Analyse supplémentaire terminée » ne sont pas un sous-ensemble du nombre remonté et peuvent inclure des fichiers remontés au cours d'une période précédente

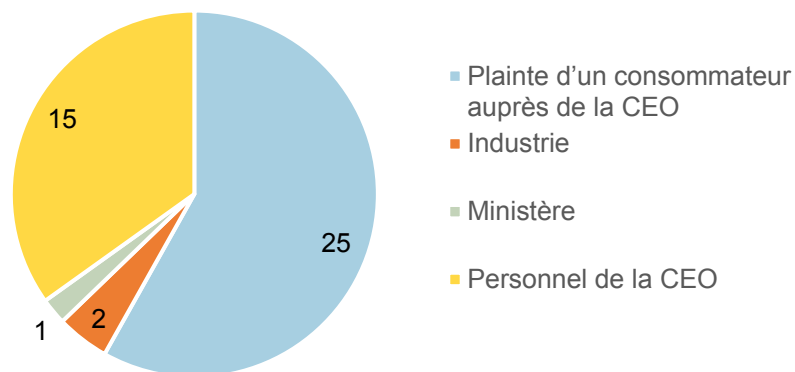
Examens de conformité ouverts (43) – par secteur réglementé



Exemples choisis d'examens de conformité ouverts :

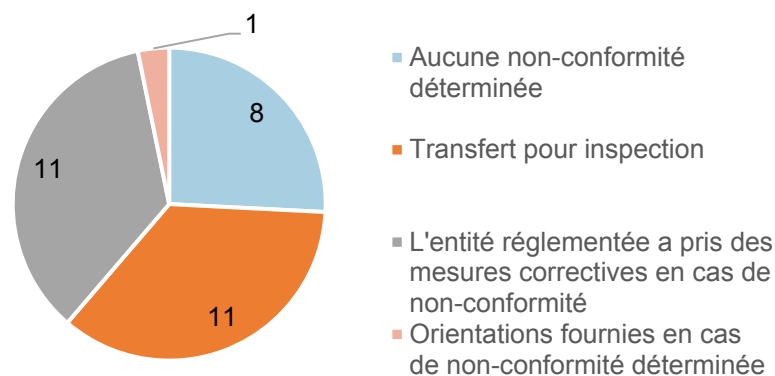
- Exploitation sans la licence requise
- Application des crédits reportés du POAFE aux redevances d'eau
- Non-respect du Code des relations avec les affiliés
- Non-respect du Code de compteurs divisionnaires d'unité
- Examen des avis de débranchement des services publics et des processus connexes
- Non-conformité aux nouvelles règles de service à la clientèle (en vigueur le 1^{er} mars 2020)
- Différend concernant la propriété d'actifs de services publics
- Comparaisons de prix erronées par les détaillants d'énergie

Origine de l'examen de conformité



* Le chiffre 31 indiqué sous « Examens de conformité fermés » n'est pas un sous-ensemble du nombre de dossiers ouverts et peut inclure des dossiers ouverts dans une période antérieure. Les contrôles de conformité qui sont restés ouverts à la fin de la période ne sont pas pris en compte.

Examens de conformité fermés (31*)



72 885 \$ remboursés aux consommateurs grâce aux mesures correctives prises par les titulaires de licence

SÉLECTION DE RÉSUMÉS DES EXAMENS DE CONFORMITÉ

Contrôle de la conformité aux règles de service à la clientèle – Examen des avis et processus de débranchement des clients

Le personnel de la CEO a effectué un examen détaillé de 17 services publics afin d'évaluer leur conformité à diverses obligations réglementaires relatives à l'émission d'avis de débranchement des clients et aux processus connexes. Le personnel a ciblé des problèmes de non-conformité possible en ce qui concerne dix des services publics.

À la suite de cet examen, la CEO a commencé à inspecter chacune des trois entreprises de services publics dont la non-conformité potentielle était considérée comme ayant l'impact le plus grave sur les consommateurs. Les non-conformités déterminées sont les suivantes :

- Délai de préavis insuffisant pour le consommateur – moins que le délai requis de 14 jours minimum
- La fenêtre de débranchement incluse dans l'avis est plus longue que les 14 jours autorisés
- Montant à payer pour éviter le débranchement du service d'électricité, y compris les montants impayés pour d'autres services (eau/égouts)

Les sept autres services publics ont reçu des conseils du personnel de la CEO quant à ce qu'ils devaient faire pour se conformer à leurs exigences réglementaires. Les conseils comprennent :

- Veiller à ce que les consommateurs reçoivent des renseignements clairs concernant les modes de paiement disponibles et la date à laquelle le paiement doit être effectué pour éviter le débranchement

Tous les services publics pour lesquels un niveau quelconque de non-conformité a été déterminé ont été informés que tout débranchement de client effectué en vertu d'un avis ou d'un processus de débranchement non conforme est invalide et que, par conséquent, tout consommateur débranché en vertu d'un avis ou d'un processus de débranchement non conforme devrait être automatiquement rebranché et les frais de rebranchement remboursés ou annulés.

Résultat : à la suite des examens de conformité, trois dossiers qui présentaient les problèmes de conformité les plus graves ont été soumis à des inspections afin de déterminer si des mesures d'application de la loi devaient être prises. Pour les sept dossiers fermés en 2020-2021 qui n'ont pas fait l'objet d'une inspection, plus de 72 000 \$ en paiements de rebranchement ont été remboursés aux consommateurs par les services publics.

Pratiques de facturation

Le personnel de la CEO a examiné les pratiques de facturation d'une entreprise de services publics liées au Programme ontarien d'aide relative aux frais d'électricité (POAFE). Lorsqu'un crédit émis en vertu du POAFE est supérieur aux frais d'électricité payables sur la facture, les services publics sont tenus de reporter l'excédent du crédit POAFE afin de compenser les frais d'électricité futurs. Dans les cas où les services publics facturent également d'autres services sur la facture d'électricité (p. ex., l'eau, les égouts), le crédit excédentaire du POAFE ne doit pas être appliqué à ces autres services. Un certain nombre de consommateurs se sont plaints à la CEO que lorsqu'ils ont fermé leur compte auprès des services publics, car bien qu'ils aient payé tous les montants pour tous les services publics, ils ont reçu une facture finale indiquant que des montants importants étaient encore payables pour l'eau. Le personnel de la CEO a déterminé que, pour ces consommateurs, le crédit excédentaire du POAFE avait été précédemment appliqué aux montants payables pour l'eau, avec pour résultat que le consommateur recevait des factures indiquant un montant incorrect (c.-à-d. inférieur) dû pour tous les services. C'est sur la facture finale que le consommateur a pris conscience pour la première fois de l'existence d'une dette envers le service public. Le service public a indiqué que, bien qu'il n'ait pas attribué de crédit POAFE à l'eau, un problème de « masquage de facture » dans son système de facturation a conduit à ce que la présentation de la facture sous-estime le montant payable pour les frais d'eau lorsqu'il y a un crédit POAFE excédentaire. Le service public a également confirmé que lorsque le compte d'un consommateur est fermé, un rapprochement est effectué et une facture finale est émise pour les frais d'eau non recouverts, et que tout crédit POAFE excédentaire est retourné à la Société indépendante d'exploitation du réseau d'électricité, s'il y a lieu.

Résultat : étant donné la gravité des problèmes déterminés dans l'examen de conformité, le dossier a été transmis pour une inspection visant à déterminer si des mesures d'application de la loi doivent être prises.

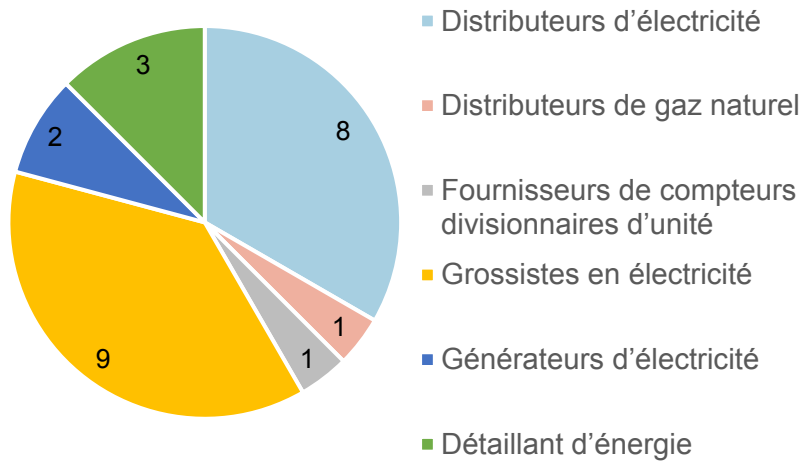
Obligation de détenir une licence

Toute personne exerçant les activités prescrites à l'article 57 de la Loi sur la CEO est tenue de détenir une licence de la CEO, à moins d'en être exemptée. Le personnel de la CEO a examiné deux cas d'entités menant des activités prescrites sans la licence requise. Dans un cas, un grossiste en électricité n'avait pas renouvelé sa licence en décembre 2015 et opérait sur le marché sans licence depuis lors. Dans l'autre cas, il a été déterminé que l'entité avait exercé des activités de production et de vente d'électricité sans licence depuis 2009.

Résultat : étant donné la gravité des problèmes déterminés dans les deux examens de conformité, les dossiers ont été transmis pour une inspection visant à déterminer si des mesures d'application de la loi doivent être prises.

RENSEIGNEMENTS SUR LES INSPECTIONS – STATISTIQUES ET RÉSUMÉS D'INSPECTIONS SÉLECTIONNÉS

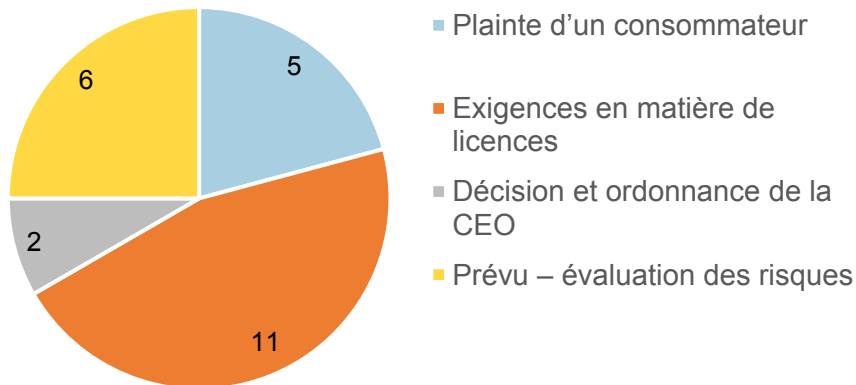
Inspections initiées (24) – par secteur réglementé



Sélectionnez des exemples d'inspections effectuées :

- Opérer sur le marché de gros de l'électricité sans licence
- Opérer sur le marché de détail sans licence
- Inscription de consommateurs sur la base de contrats non valides (allégation selon laquelle les contrats n'étaient pas valides, car les signatures n'étaient pas celles de personnes autorisées)
- Avis ou processus non conformes en matière de débranchement pour non-paiement
- Examen du non-respect d'une ordonnance sur les tarifs par un service public
- Application par les distributeurs des coûts

Source des inspections



Résultats des inspections (43)

- 263 500 \$ de pénalités administratives payées en vertu des promesses de conformité volontaire
- 605 215 \$ retournés directement aux consommateurs.
- 76 748 \$ de fonds supplémentaires pour le Programme d'aide aux impayés d'énergie –

RÉSUMÉS D'INSPECTION SÉLECTIONNÉS

Débranchements des clients résidentiels

Plusieurs inspections ont été lancées concernant des soupçons de non-respect par les distributeurs d'électricité de leurs obligations réglementaires relatives au débranchement des clients résidentiels pour non-paiement des montants dus. Ces inspections ont permis de déterminer que les entreprises de services publics n'avaient pas, entre autres, informé les clients suffisamment à l'avance de leur éventuel débranchement. Dans certains cas, les consommateurs ont reçu des renseignements trompeux concernant les périodes pendant lesquelles ils risquaient d'être débranchés. Dans certains cas, les services publics ont également omis d'inclure dans leurs avis de débranchement les mentions obligatoires relatives à la protection des consommateurs. En outre, certains services publics ont incorrectement inclus des montants dus pour d'autres services (p. ex., l'eau) dans les montants dus pour les arriérés d'électricité, ce qui constitue un autre manquement aux règles de la CEO.

Résultat : six inspections clôturées suite à l'acceptation par la CEO des promesses de conformité volontaire (PCV), 133 000 \$ de pénalités administratives, 47 998 \$ versés aux organismes sociaux qui gèrent le Programme d'aide aux impayés d'énergie (AIE) dans les zones desservies.

Non-conformité auto-déclarée

Une entreprise de services publics a contacté la CEO pour l'informer de sa possible non-conformité à ses obligations en matière de débranchement des clients (des clients en retard de paiement ont été débranchés sans avoir reçu un préavis suffisant, et des frais de rebranchement ont été facturés à tort).

Après avoir découvert le problème, le service public l'a rapidement signalé à la CEO. Le service public a rebranché les clients qui le souhaitent et a remboursé ceux qui avaient payé les frais de rebranchement. Une inspection a été lancée, au cours de laquelle il a également été déterminé que les avis de débranchement non conformes étaient basés sur un calcul incorrect de la date la plus proche à laquelle le débranchement peut avoir lieu. Les règles de la CEO exigent qu'un distributeur donne un préavis d'au moins 14 jours au client avant le débranchement, qu'il indique dans l'avis de débranchement la date la plus proche à laquelle le débranchement peut avoir lieu et qu'il indique dans l'avis de débranchement le montant qui est alors en retard de paiement. Il a également été déterminé qu'un grand nombre d'avis de débranchement du service public incluaient de manière incorrecte des montants pour les arriérés d'eau et d'égouts. La CEO ne permet pas aux services publics de débrancher le service d'électricité ou de gaz d'un client pour le non-paiement de frais qui ne sont pas liés à l'électricité ou au gaz. Prendre des mesures pour résoudre le problème et s'auto-déclarer est un exemple d'entreprise orientée vers la conformité, elle a déterminé toute l'étendue du problème et a rectifié le tir.

Résultat : l'inspection s'est terminée après l'acceptation par la CEO d'une PCV, dans laquelle le service public a crédité 9 500 \$ directement aux consommateurs dont le service d'électricité avait été débranché à tort, le paiement de 18 000 \$ de pénalité administrative et 4 750 \$ versés aux organismes sociaux qui gèrent le programme AIE dans les zones desservies.

Conformité aux ordonnances sur les tarifs

La CEO a accepté une PCV d'un service public à la suite d'une inspection des procédures et contrôles comptables du service public. L'inspection comprenait un examen de certains tarifs que le service public avait facturés en 2017 et a permis de déterminer que ces tarifs n'étaient pas conformes à une ordonnance sur les tarifs de la CEO. L'inspection a révélé, et le service public a admis, que celui-ci avait surfacturé ses clients en continuant à facturer des avenants tarifaires pendant un an après leur date d'expiration. Un avenant tarifaire est un crédit ou des frais temporaires approuvés par la CEO et inscrits dans le tarif des taux et des frais d'un service public avec une date d'expiration explicite. Par l'entremise de la PCV, le service public a confirmé qu'il comprenait qu'il était en fin de compte responsable de veiller à ce que les tarifs qu'il applique soient conformes aux décisions et aux ordonnances de la CEO.

Résultat : l'inspection s'est terminée par l'acceptation par la CEO d'une PCV, le remboursement de 405 769 \$ aux clients par l'entremise des tarifs et une pénalité administrative de 5 000 \$.

Exploitation sans licence

La CEO a pris des mesures d'exécution à l'encontre d'un certain nombre d'entités qui opéraient sur le marché de gros après l'expiration de leur licence. Dans chaque cas, la question a été résolue après l'acceptation par la CEO d'une promesse de conformité volontaire (PCV) de la part de l'entité non conforme. Une PCV est un engagement contraignant de la part d'une entité réglementée à prendre des mesures pour rectifier ou prévenir la non-conformité, et le non-respect des conditions d'une PCV peut entraîner des mesures d'exécution supplémentaires de la part de la CEO. Aux termes de leurs PCV, chacune des entités s'est engagée à se conformer à toutes les exigences réglementaires relatives à l'octroi de licences et a assuré qu'elle avait institué ou renforcé les contrôles internes. De plus, chaque titulaire de permis a payé une sanction administrative pécuniaire à la CEO d'un montant allant de 3 500 \$ à 23 000 \$.

Résultat : la CEO a accepté les PCV de chacun des titulaires de licence et un total de 58 500 \$ a été payé en pénalités administratives.

RENSEIGNEMENTS ET CONSEILS DESTINÉS À L'INDUSTRIE

Le personnel de la CEO publie des lettres, des bulletins et répond directement aux participants du secteur (appelés « demandes de renseignements sur les relations avec l'industrie ») pour fournir aux entités réglementées des renseignements ou des conseils concernant leurs exigences légales et réglementaires. Ces conseils visent à garantir que les entités réglementées connaissent et comprennent ces exigences. On s'attend à ce que cela favorise la conformité, ce qui, à son tour, renforcera la confiance du public dans la protection des intérêts des consommateurs.

Domaines clés des demandes de renseignements sur les relations avec l'industrie (803 demandes reçues)

- Questions relatives aux licences – comment obtenir, renouveler ou modifier un nom sur une licence, vérification de l'utilité d'une licence de générateur
- Remise de l'Ontario pour les consommateurs d'électricité / Remise de l'Ontario pour l'électricité (ROE) – admissibilité, crédits rétroactifs une fois admissibles
- Nouvelles règles de service à la clientèle – application des nouveaux délais de débranchement, dates d'entrée en vigueur
- Exigences de la CEO en matière de rapports et de tenue de dossiers – clarification sur les renseignements à communiquer et les dates d'échéance
- Comptage net - conditions d'admissibilité, utilisation de biocarburants pour le comptage net
- Initiative de conservation industrielle – regroupement des comptes des clients industriels
- Comptage par intervalles – impacts de la facturation par heure ou par intervalle de 15 minutes
- Actifs de branchement – remises et questions de propriété relatives aux anciennes lignes d'Ontario Hydro sur des propriétés privées

- Programme d'aide aux impayés d'énergie en raison de la COVID-19 (PAIEC), questions sur les critères d'admissibilité au programme ainsi que sur le financement de ce programme
- Questions de mise en œuvre du programme AIE liées à la pandémie de COVID-19 et à l'interdiction de débranchement

Guide de conformité (9 émis)

- Conseils fournis aux distributeurs d'électricité et de gaz naturel et aux fournisseurs de compteurs divisionnaires sur les attentes de la CEO concernant les efforts déployés par les services publics pour accommoder les clients en retard de paiement, sensibiliser davantage les clients au soutien qui peut leur être offert pendant la pandémie de COVID-19 et permettre un financement accru du programme AIE
- Plusieurs lettres ont été émises pour fournir des directives afin d'assurer une mise en œuvre rapide des mesures prises par le gouvernement pour soulager les clients pendant la pandémie de COVID-19, notamment en ce qui concerne la tarification de l'électricité, les programmes d'assistance énergétique COVID-19 et les changements apportés à l'AG
- À la suite d'un examen des plaintes de consommateurs liées au débranchement des services publics en 2019 et de la mise en œuvre, le 1er mars 2020, des changements apportés aux règles de service à la clientèle, des directives ont été fournies aux services publics concernant les règles de service à la clientèle liées au débranchement du service pour non-paiement
- Un bulletin a été publié pour exprimer l'opinion que les actifs de stockage derrière le compteur peuvent être considérés comme une activité de distribution si le but principal est de remédier à une fiabilité de service relativement faible

FOURNIR DES RENSEIGNEMENTS AUX CONSOMMATEURS ET QUESTIONS SUR LE SERVICE À LA CLIENTÈLE

Le personnel de la CEO répond aux demandes de renseignements du grand public en ce qui concerne le secteur de l'énergie et les décisions et ordonnances de la CEO. Les consommateurs peuvent également soulever des problèmes de service à la clientèle concernant leur compagnie d'énergie dans un domaine où il n'y a pas de règles prescrites et, dans ce cas, le personnel de la CEO transmettra le problème de service à la clientèle à l'entité réglementée pour s'assurer qu'elle est au courant du problème et lui demander de répondre au consommateur.

Principaux domaines de demande de renseignements des consommateurs (10 122 demandes reçues)

- Le choix du client entre la tarification en fonction de l'heure d'utilisation et la tarification échelonnée est le principal moteur des nouvelles demandes des consommateurs
- Demandes de renseignements sur les programmes d'aide financière d'urgence par les consommateurs touchés par la pandémie et fin de l'interdiction de débranchement en hiver
- Appel à la CEO pour comprendre les documents de renouvellement de contrat de leur détaillant / distributeur
- Questions concernant le débranchement du service et l'interdiction hivernale des débranchements
- ROE et tarifs d'électricité – préoccupations relatives aux changements de facture
- Escroqueries ciblées concernant la ROE et les programmes d'assistance énergétique
- Questions sur les taux de recouvrement et les prix de l'électricité, y compris les différents changements de la grille tarifaire réglementée
- Préoccupations concernant l'augmentation des frais de livraison de l'électricité
- Questions sur l'élimination des tarifs saisonniers d'Hydro One

- Confusion sur le temps d'utilisation/prix différenciés
- Comment postuler afin d'être pris en considération pour l'expansion du gaz naturel?
- Questions concernant l'application de la redevance carbone fédérale sur les factures de gaz naturel
- Les conseils d'administration des copropriétés demandent comment faire une demande de ROE
- Questions sur les entreprises qui ne sont pas réglementées par la CEO (p. ex. les entreprises de propane, les frais d'eau municipaux, les appareils de chauffage, les frais pour les chauffe-eau)

Principales questions sur le service à clientèle soulevées (59 reçues)

- Les consommateurs sont passés de la facturation papier à la facturation électronique par leur distributeur sans leur consentement
- Pannes fréquentes et planifiées par leur compagnie d'électricité
- Désaccord avec les frais de tiers sur leurs factures d'énergie
- Questions concernant l'accès des services publics à la propriété pour l'élagage des arbres

SENSIBILISATION AUX ACTIVITÉS DE CONFORMITÉ ET D'APPLICATION DE LA CEO

La CEO souhaite sensibiliser les consommateurs à ses activités de conformité et publie à cette fin des communiqués de presse et des alertes aux consommateurs. Les consommateurs sont en droit de savoir que les entreprises énergétiques réglementées sont tenues de rendre des comptes.

Couverture médiatique sélectionnée découlant des activités de conformité de la CEO (10 communiqués de presse émis)

- **Oshawa PUC Networks Inc.** - [Communiqué de presse de la CEO](#) 13-08-2020
 - [Durham Radio News](#) - L'Oshawa PUC accepte une pénalité pour les débranchements abusifs 13-08-2020
 - [Oshawa Express](#) - L'OPUC se voit infliger une amende pour sa négligence en matière de débranchements 19-08-2020
- **Newmarket-Tay Power Distribution Ltd** - [Communiqué de presse de la CEO](#) 21-09-2020
 - [Orillia Matters](#) - Newmarket -Tay Hydro écope d'amendes pour avoir débranché des clients 22-09-2020
 - [Newmarket aujourd'hui](#) - Newmarket -Tay Hydro écope d'amendes pour avoir débranché des clients 22-09-2020
- **ONIT Energy Ltd** - [Communiqué de presse de la CEO](#) 23-09-2020
 - Français - 3 revues de presse
 - Anglais - 23 revues de presse
- **Rideau St. Lawrence Distribution Inc** - [Communiqué de presse de la CEO](#) 29-10-2020
 - [Bulletin d'information de Cornouailles](#) - Une entreprise de services publics de Dundas Sud condamnée à une amende pour des avis de débranchement 29-10-2020
- **ENWIN Utilities Ltd** - [Communiqué de presse de la CEO](#) 09-11-2020
 - [CTV Windsor](#) - Enwin Utilities et ELK Energy se voient infliger des amendes par la Commission de l'énergie de l'Ontario 18-11-2020
 - [Windsor Star](#) - La CEO condamne Enwin à une amende pour avoir indûment débranché des clients 11-11-2020
 - [Blackburn News](#) - ENWIN condamné à une amende pour des débranchements abusifs de services 12-11-2020

- **E.L.K. Énergie Inc - [Communiqué de presse de la CEO](#)** 16-11-2020
 - [CKLW](#) - E.L.K. ENERGY EST CONDAMNÉE À UNE AMENDE DE 23 000 \$ (entrevue de Brian Hewson, vice-président, Protection du consommateur et rendement de l'industrie) 18-11-2020
 - [CTV Windsor](#) - Enwin Utilities et ELK Energy se voient infliger des amendes par la Commission de l'énergie de l'Ontario 18-11-2020

- **InnPower Corp - [Communiqué de presse de la CEO](#)** 05-01-2021
 - [Barrie Today](#) - La compagnie d'électricité d'Innisfil remboursera 405 000 \$ aux clients qui ont été surfacturés 05-01-2021
 - [Simcoe.com](#) - La Commission de l'énergie de l'Ontario estime qu'InnPower a surfacturé des clients pour un montant de 400 000 \$ en 2017 06-01-2021
 - [Toronto.com](#) - La Commission de l'énergie de l'Ontario estime qu'InnPower a surfacturé des clients pour un montant de 400 000 \$ en 2017 06-01-2021

- **Alectra Energy Services Inc - [Communiqué de presse de la CEO](#)** 20-01-2021
 - Anglais - 19 revues de presse ont couvert les pratiques de débranchement non conformes
 - Français - 18 revues de presse
 - [Business Insider](#) - Communiqué de presse de Cision 20-01-2021

- **Provident Energy Management - [Communiqué de presse de la CEO](#)** 11-02-2021
 - Anglais - 18 revues de presse ont couvert les pratiques de débranchement non conformes
 - Français - 3 revues de presse

- **Essex Powerlines Corp - [Communiqué de presse de la CEO](#)** 08-03-2021
 - [Blackburn](#) - Essex Powerlines condamné à une amende pour une erreur ayant entraîné le débranchement de certains clients 10-03-2021

Alertes aux consommateurs émises

- [Alerte aux consommateurs](#) : **Attention aux arnaques d'énergie pendant la COVID-19** 17-04-2020
 - [Lake Superior News](#) 30-04-2020
- [Alerte aux consommateurs](#) : **Aucune inspection de la maison n'est requise pour les programmes d'assistance énergétique COVID-19** 03-02-2021

Médias

- [Inside Ottawa Valley](#) Les résidents de l'Ontario continuent d'être ciblés par des personnes prétendant être associées à la Commission de l'énergie de l'Ontario 21-12-2020
- [Muskoka Region.com](#) Avez-vous été contacté par la Commission de l'énergie de l'Ontario? L'OPP dit qu'il s'agit d'une escroquerie 21-12-2020
- [Orillia Matters](#) La Police provinciale de l'Ontario met en garde contre les escrocs qui promettent des remises sur l'énergie. La CEO ne s'engage et n'est impliquée dans aucun type d'activité de vente, selon la police 21-12-2020
- [Parry Sound.com](#) Avez-vous été contacté par la Commission de l'énergie de l'Ontario? La Police provinciale de l'Ontario affirme qu'il s'agit d'une escroquerie 21-12-2020
- [Simcoe News](#) Ne tombez pas dans le piège de cette arnaque de vente sous haute pression, dit la Police provinciale de l'Ontario 21-12-2020
- [iHeart radio 610 CKTB](#) LA POLICE PROVINCIALE DE L'ONTARIO SIGNALA L'EXISTENCE DE FRAUDEURS SE FAISANT PASSER POUR DES MEMBRES DE LA COMMISSION DE L'ENERGIE DE L'ONTARIO 21-12-2020
- [Kingstonist](#) La Police provinciale de l'Ontario signale l'existence de fraudeurs qui prétendent appartenir à la Commission de l'énergie de l'Ontario 22-12-2020



Commission
de l'énergie
de l'Ontario

WWW.OEB.CA/FR