



# CHARTRE DES CONSOMMATEURS

En tant que consommateur résidentiel d'électricité et de gaz naturel en Ontario, vous avez des droits ainsi que des responsabilités. Les sociétés d'électricité et de gaz naturel doivent respecter vos droits tandis que vous devez vous acquitter de vos responsabilités. La Commission de l'énergie de l'Ontario (CEO) veille au respect de vos droits.

## Parmi vos DROITS figurent :

### Le droit de bénéficier d'un service fiable et sûr

Il incombe à votre service public de raccorder votre résidence en toute sûreté à son réseau de distribution et de vous fournir un service sûr et fiable sans interruption déraisonnable. Dans le cadre de ce service, votre distributeur est tenu d'apporter à son équipement les réparations, les remplacements et les améliorations nécessaires.

### Le droit de bénéficier de factures exactes et en temps opportun

Votre service public est tenu d'émettre des factures exactes et en temps opportun, mais des erreurs de facturation peuvent parfois survenir. Sachez que :

- Vous pouvez remettre en question l'exactitude de votre facture.
- Si vous avez été surfacturé, votre service public doit porter à votre crédit le montant facturé par erreur, et ce pendant une période allant jusqu'à **deux ans**.

### Le droit de bénéficier de politiques de dépôt de garantie équitables

Pour garantir le paiement de vos frais futurs, votre service public peut vous demander un dépôt de garantie lors de la première souscription de ses services ou si vous ne faites pas preuve de bonnes habitudes de paiement. Sachez que :

- Vous avez le droit de verser à votre service public le dépôt de garantie demandé sous forme de versements égaux s'étalant sur une **période de six mois**.
- Vous avez le droit de récupérer votre dépôt de garantie au bout d'**un an** de bonnes habitudes de paiement.

### Le droit de bénéficier de pratiques de débranchement et de rebranchement équitables

Votre service public peut débrancher votre service pour différentes raisons, notamment en cas de défaut de paiement de votre dépôt de garantie, de défaut de paiement de votre facture ou de non-respect des dispositions de paiement établies. Sachez que :

- Vous avez le droit de bénéficier d'un préavis écrit de débranchement de 14 jours comportant des renseignements sur le processus de débranchement, notamment les dates entre lesquelles le service est susceptible d'être débranché et les solutions de paiement disponibles pour éviter le débranchement.
- Vous avez le droit de bénéficier d'un rebranchement en temps opportun de votre service une fois le paiement exigé effectué. Dans la plupart des cas, les services publics sont tenus de rebrancher les services dans un délai de **deux jours ouvrés** à compter de la réception des paiements exigés.
- Il est interdit à votre fournisseur de débrancher votre service du 15 novembre au 30 avril. Toutefois, il peut appliquer des frais de retard de paiement sur chacun des montants en souffrance pendant cette période et prendre des mesures pour débrancher votre service une fois l'interdiction levée, si aucune entente de paiement acceptable n'a été conclue. Cette interdiction ne s'applique pas aux fournisseurs de compteur individuel.

## Vos sociétés d'électricité et de gaz naturel

### Services publics d'électricité et de gaz naturel (également appelés distributeurs) :

Il incombe aux distributeurs d'acheminer de l'électricité et du gaz naturel (énergie) vers votre résidence à un tarif approuvé par la CEO. Vos distributeurs dépendent de l'endroit où se trouve votre propriété. Leurs services comprennent la planification, la construction, l'exploitation et l'entretien de leurs réseaux de distribution respectifs. Il leur incombe également de vous approvisionner en énergie, sauf si vous choisissez d'acheter votre énergie auprès d'un détaillant d'électricité et d'un agent de commercialisation de gaz naturel en vertu d'un contrat. Les tarifs de l'électricité et du gaz naturel facturés par les distributeurs dont bénéficient la plupart des consommateurs sont fixés par la CEO.

### Fournisseurs de compteur individuel :

Si vous habitez dans une copropriété ou un appartement qui a son propre compteur individuel et que votre facture d'électricité provient d'une entreprise autre que le service public local, vous êtes client d'un fournisseur de compteur individuel. Les responsabilités des fournisseurs de compteur individuel sont semblables à celles des distributeurs d'électricité et de gaz naturel.

### Détaillants d'électricité et agents de commercialisation de gaz naturel (également appelés détaillants d'énergie) :

En Ontario, vous avez la possibilité d'acheter votre électricité et votre gaz naturel auprès des services publics d'électricité et de gaz naturel ou de détaillants d'électricité et d'agents de commercialisation de gaz naturel en vertu d'un contrat au détail. Les tarifs facturés par les détaillants d'électricité et les agents de commercialisation de gaz naturel ne sont pas fixés par la CEO. Vous paierez le tarif dont vous avez convenu par contrat avec la société. Le contrat au détail couvre seulement une partie de votre facture. Vous devrez tout de même continuer de payer d'autres frais à votre service public.



Suite...

## Parmi vos DROITS figurent :

### Le droit de bénéficier de processus de règlement des différends équitables, raisonnables et en temps opportun

Les sociétés d'électricité et de gaz naturel doivent traiter les plaintes de façon équitable, raisonnable et opportune. Si vous souhaitez porter plainte relativement à votre société d'électricité ou de gaz naturel, vous êtes encouragé dans un premier temps à communiquer avec elle et essayer de trouver une entente. Si votre plainte n'est pas résolue à votre satisfaction, vous pouvez communiquer avec la CEO ou déposer une plainte. La CEO passera en revue votre plainte afin de s'assurer que le fournisseur a respecté les règles.

### Le droit à la vie privée

Votre société d'électricité et de gaz naturel est tenue de protéger vos renseignements personnels et de ne les communiquer à personne sans votre autorisation.

### DROITS SUPPLÉMENTAIRES :

Si vous décidez d'acheter de l'électricité ou du gaz naturel auprès de détaillants d'énergie, sachez que vous disposez de droits supplémentaires. Les détaillants d'électricité et les agents de commercialisation de gaz naturel doivent obéir aux lois et aux règles qui protègent les consommateurs contre les pratiques commerciales injustes ou trompeuses. Communiquez avec la CEO pour de plus de détails.

---

## Parmi vos RESPONSABILITÉS figurent :

### Les paiements

- Vous êtes tenu de payer vos dépôts de garantie.
- Vous êtes tenu de payer vos factures dans les délais. Si vous n'êtes pas en mesure de payer vos factures, nous vous invitons à communiquer avec votre service public afin de savoir si vous pouvez bénéficier d'une aide financière ou de plans à versements partiels.

### Équipement de distribution

- Vous êtes tenu de permettre à votre service public d'accéder librement à votre équipement, notamment aux compteurs.
- Vous ne devez ni endommager ni trafiquer votre équipement de distribution.
- Il est important que vous informiez votre service public si votre équipement de distribution n'est pas sûr.

### Avis de déménagement et de résiliation de service

- Il est important de transmettre à votre service public un préavis avant votre déménagement ou si vous souhaitez que vos service(s) soient débranchés.

*This document is also available in English.*



**Pour de plus amples renseignements ou pour déposer une plainte, communiquez avec la CEO à l'aide d'une des méthodes de communication suivantes :**

### Par téléphone

- 1-877-632-2727
- 416-314-2455
- 1-844-621-9977 (ATS)

### Par courrier

Commission de l'énergie de l'Ontario  
C. P. 2319  
2300, rue Yonge, 27<sup>e</sup> étage  
Toronto (Ontario) M4P 1E4

### En ligne

Par courriel :  
[publicinformation@oeb.ca](mailto:publicinformation@oeb.ca)

### Programmes d'aide

Un certain nombre de programmes spéciaux sont disponibles en Ontario pour aider les consommateurs d'énergie à faible revenu. Vous devez répondre à certains critères pour être admissible à ces programmes. Communiquez avec votre fournisseur de services publics ou avec la CEO pour de plus de détails.

### Conservation de l'énergie

Pour des conseils sur la conservation de l'électricité, visitez le site web [economisezlenergie.ca](http://economisezlenergie.ca).

Pour en savoir plus sur les programmes de conservation de gaz, contactez votre service public.

Contactez votre service public ou visitez le site web [oeb.ca/aide](http://oeb.ca/aide) pour plus d'informations.