

Rapport Annuel **sur les activités de conformité**

Avril 2024 – Mars 2025

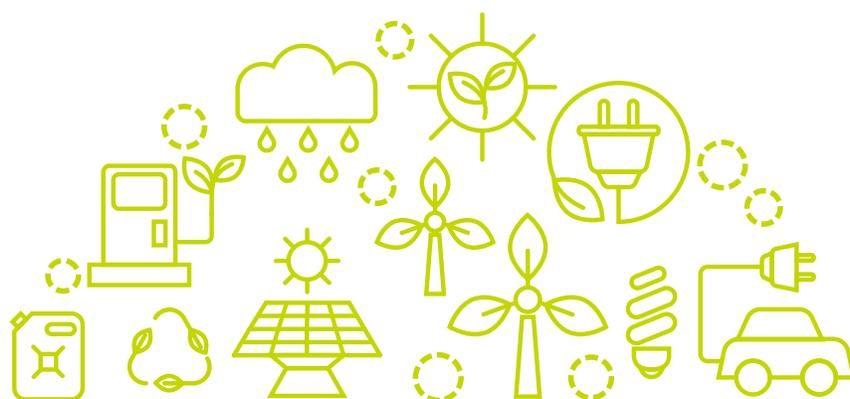


Table des

MATIÈRES

Introduction	3
Approche de la conformité	6
Aperçu des processus de conformité et d'application de la CEO	8
Cartographier nos progrès	9
Statistiques sur les inspections	12
Synthèse des examens de conformité, des inspections et de l'application de la loi	14
Examens de conformité	15
Mesures d'inspection et d'application de la loi	18
Renseignements et conseils destinés à l'industrie	22
Fournir des renseignements aux consommateurs et répondre aux préoccupations soulevées relativement au service à la clientèle	23
Sensibilisation	24
Annexe : Statistiques d'une année à l'autre	25

INTRODUCTION



La Commission de l'énergie de l'Ontario (CEO) présente son rapport annuel sur les activités de conformité (le rapport) pour l'exercice allant du 1er avril 2024 au 31 mars 2025. Ce rapport, qui constitue un élément clé du programme de conformité de la CEO, met en lumière les travaux importants et les résultats des activités de conformité entreprises pour remplir le mandat de la CEO, qui consiste à protéger les intérêts des consommateurs et à offrir une valeur publique.

En vertu de sa loi habilitante, la CEO informe les consommateurs et protège leurs intérêts en ce qui concerne les prix et l'adéquation, la fiabilité et la qualité des services d'électricité et de gaz naturel. La CEO entreprend des activités de conformité et d'application de la loi pour tenir les entités réglementées responsables des services qu'elles fournissent et de leur conformité aux exigences juridiques et réglementaires.

Le présent rapport met également en évidence certains cas qui illustrent la façon dont la CEO a traité les questions de conformité au cours de cette période. En outre, il montre comment la CEO continue de bâtir

une culture de conformité parmi les entités réglementées en informant le secteur, comme il est indiqué dans nos plans stratégiques et d'activités.

PROTÉGER LES CONSOMMATEURS D'ÉNERGIE DE L'ONTARIO

Ce rapport est un outil important utilisé par la CEO pour informer les intervenants et le public de ses activités de protection des consommateurs. Il continue à démontrer l'engagement de la CEO en matière de transparence et à soutenir sa vision, qui est d'être reconnue comme un organisme de réglementation digne de confiance par le public qu'elle sert, les représentants auxquels elle doit rendre des comptes et la communauté réglementée.



Aperçu de la réglementation et de la conformité de la CEO

1 Nous émettons des règles et des codes que les entreprises du secteur de l'énergie doivent respecter.

2 Les plaintes des consommateurs, les demandes de l'industrie, les rapports des services publics et les priorités de conformité de la CEO déclenchent nos processus de conformité et d'application de la loi.

3 Nous surveillons attentivement les entreprises du secteur de l'énergie et menons des enquêtes lorsque nous pensons qu'elles ont enfreint les règles.

4 Si nous constatons qu'une entreprise du secteur de l'énergie a enfreint les règles, nous pouvons prendre plusieurs mesures comme demander à l'entreprise de payer une pénalité, assurer la mise en conformité et accorder un crédit aux consommateurs qui ont subi un préjudice.

« Alors que la province s'engage dans la transition énergétique en cours, nous demeurons déterminés à protéger tous les consommateurs et à maintenir la confiance dans les marchés de l'énergie. »

- Brian Hewson, vice-président,
Protection du consommateur et
rendement de l'industrie



775 plaintes
reçues de la part des
consommateurs



327

transmises

plaintes de consommateurs ont été transmises en vue d'un examen supplémentaire et d'une analyse détaillée lorsque l'examen initial a identifié des problèmes potentiels de non-conformité



65

examens de conformité commencés

examens de conformité ont été lancés, dont un grand nombre à la suite d'une plainte d'un consommateur



20

inspections menées

dont **16** ont abouti à des promesses de conformité volontaire (PCV)

191 200 \$



de pénalités administratives payées aux termes des PCV



65 896 \$

en fonds supplémentaires versés par le service public dans le cadre de son Programme d'aide aux impayés d'énergie (AIE), qui fournit un financement d'urgence aux consommateurs à faibles revenus, également payé dans le cadre des PCV

Aucun des montants ci-dessus n'était recouvrable auprès des contribuables des services publics.

APPROCHE DE LA CONFORMITÉ

En tant qu'organisme de réglementation indépendant des secteurs d'électricité et de gaz naturel de l'Ontario, la CEO surveille la conduite et les activités d'un certain nombre de participants du secteur de l'énergie, notamment, les participants qui transportent et distribuent de l'énergie, qui vendent de l'énergie sous contrat et qui fournissent des services de compteurs et de facturation d'électricité (fournisseurs de compteurs individuels) dans les bâtiments à travers la province.

Par ses actions, la CEO s'efforce de protéger les intérêts de plus de 5 millions de consommateurs d'électricité et de près de 4 millions de consommateurs de gaz naturel, et de veiller à ce que les sociétés d'énergie exercent leurs activités de manière équitable et transparente.

À cette fin, les entités réglementées doivent respecter les exigences légales et réglementaires énoncées dans la législation applicable et dans les permis, codes d'électricité, règles sur le gaz naturel et ordonnances de la CEO (appelées collectivement « dispositions exécutoires »).

APERÇU DE LA CONFORMITÉ DE LA CEO

- **Fournir des renseignements au public et traiter les plaintes :** Nous fournissons aux consommateurs les renseignements dont ils ont besoin pour mieux comprendre les règles qui les protègent, leurs choix énergétiques et les changements qui peuvent les affecter. Nous traitons également les plaintes des consommateurs contre les entités réglementées afin de veiller à ce que des solutions appropriées soient trouvées.
- **Non-conformité auto-déclarée :** La CEO encourage les entités réglementées à examiner systématiquement leurs pratiques commerciales en vue d'assurer leur conformité aux exigences légales et réglementaires, et à signaler à la CEO tout cas possible de non-conformité à ces exigences. L'auto-déclaration permet une résolution efficace et est considérée comme un facteur atténuant par la CEO lorsqu'elle évalue la pertinence d'une pénalité administrative.
- **Réaliser des examens de conformité :** Nous effectuons des examens de conformité, tant de manière proactive qu'à la suite de plaintes de consommateurs ou de demandes de renseignements des relations avec l'industrie, afin d'évaluer la conformité des entreprises réglementées aux exigences légales et réglementaires. Les examens de conformité peuvent se conclure de l'une des manières suivantes :
 - **Aucune autre mesure :** Le dossier sera clos si l'examen ne révèle aucun problème de conformité.
 - **Résolution informelle :** Les problèmes sont résolus en aidant les entités réglementées à comprendre leurs obligations légales et réglementaires et à s'y conformer.
 - **Examen de la politique :** Une recommandation visant à clarifier une politique existante ou à élaborer une nouvelle politique relative aux exigences légales ou réglementaires applicables.
 - **Inspection :** Entreprendre une inspection officielle.



- **Effectuer des inspections :** Nous effectuons des inspections proactives et à la suite de plaintes, d'examens de conformité, de problèmes relevés dans les rapports des entités réglementées et de questions découlant de demandes présentées par les services publics. Pour ce faire, les inspecteurs de la CEO peuvent demander aux entités réglementées et aux autres de fournir des documents, des registres ou des renseignements. Une inspection peut donner lieu à ce qui suit :
 - **Aucune autre mesure :** L'inspection ne relève aucun problème de non-conformité.
 - **Promesse de conformité volontaire :** Une entité réglementée peut donner à la CEO une promesse de conformité volontaire écrite qui, une fois acceptée par la CEO, a la même valeur et le même effet qu'une ordonnance de la CEO. Une PCV peut inclure, par exemple, un engagement de l'entité réglementée à payer une pénalité administrative et à prendre des mesures correctives pour aider à prévenir d'autres cas de non-conformité.
 - **Recommandation d'une procédure de mise à exécution :** Les procédures de mise à exécution peuvent déboucher sur une ordonnance de la CEO qui impose une pénalité administrative, exige que des mesures correctives soient prises ou suspend ou révoque un permis.
- **Fournir des conseils en matière de réglementation :** Nous fournissons des conseils aux entités réglementées sur le respect des exigences légales et réglementaires et nous examinons les demandes de renseignements des relations avec l'industrie des participants du secteur de l'énergie et y répondons afin de les aider à comprendre ce qui est requis et attendu d'eux.

Apprenez-en plus sur l'approche de conformité de la CEO dans nos cas de conformité détaillés suivants dans ce rapport.

APERÇU DES PROCESSUS DE CONFORMITÉ ET D'APPLICATION DE LA CEO

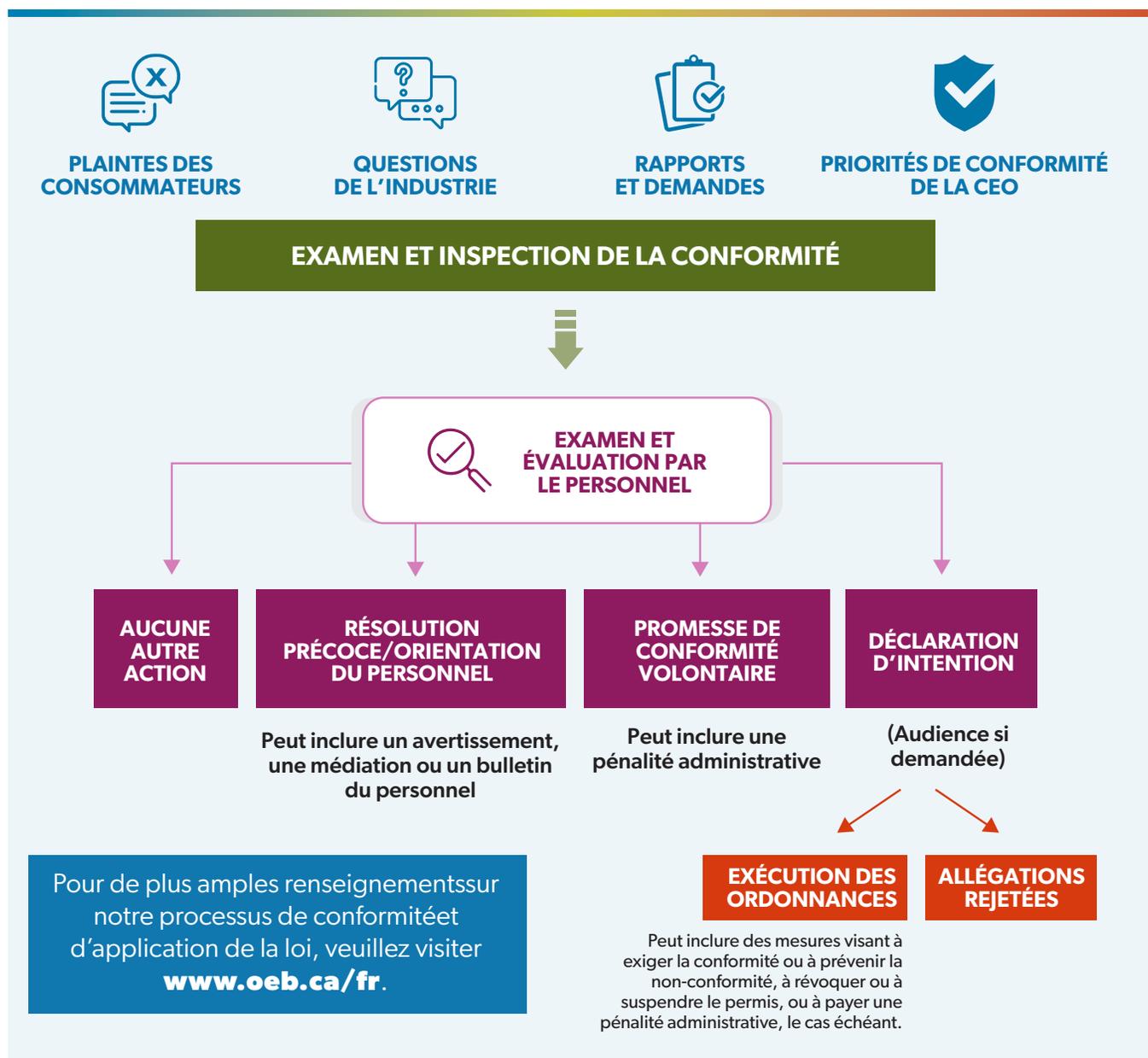
La CEO continuera de bâtir une culture de conformité avec les entités réglementées et d'autres intervenants du secteur de l'énergie pour protéger les consommateurs maintenant et à l'avenir. Les consommateurs et les entités réglementées peuvent être assurés que les mesures de conformité sont prises en temps opportun.

Au cours de la période 2023-2024, la CEO a établi les mesures suivantes liées à son programme de conformité.

70 %

des cas de **conformité** doivent être terminés dans les **180 jours**.

des cas **d'inspection** doivent être terminés dans les **180 jours**.



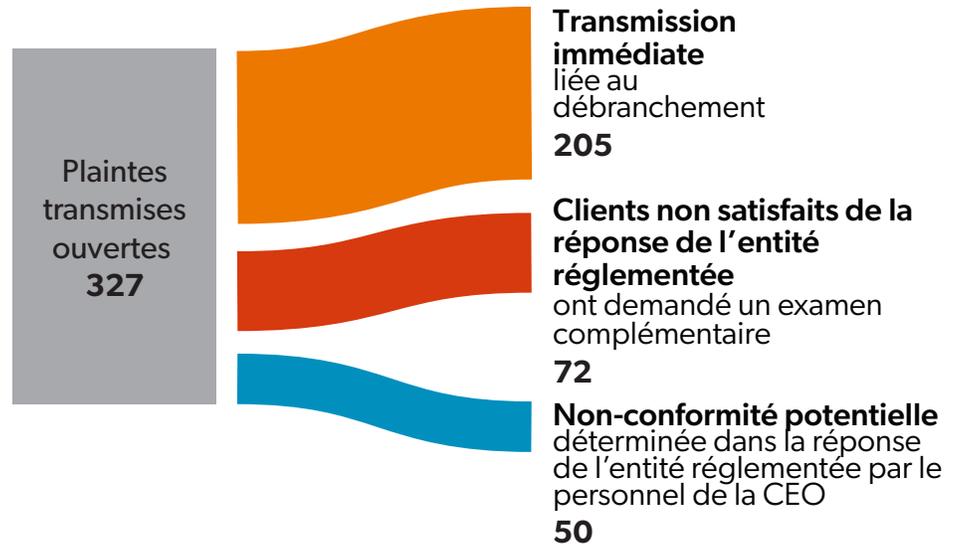
CARTOGRAPHIER NOS PROGRÈS

Statistiques sur les plaintes



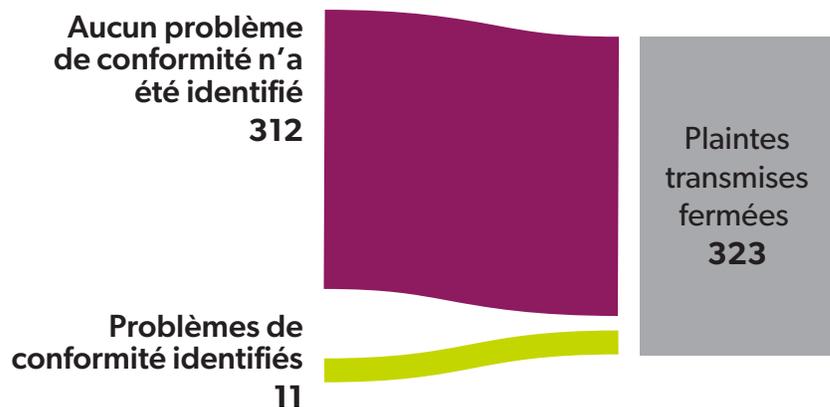
775
Plaintes
reçues de la part
des consommateurs

Résultats



Aboutissements

Remarque : Les plaintes peuvent se chevaucher d'une année à l'autre – la plainte est ouverte au cours d'un exercice et se ferme au cours de l'exercice suivant.



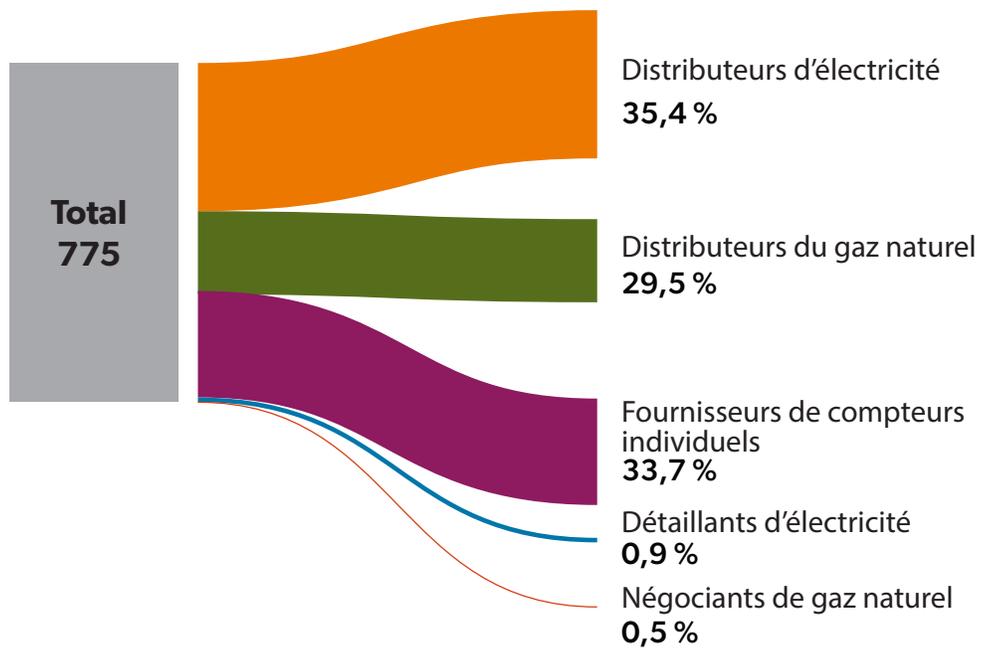
442 demandes de renseignements ont été reçues de participants de l'industrie (c'est-à-dire des demandes de renseignements sur les relations avec l'industrie).

Trois documents d'orientation liés à la conformité ont été distribués aux entités réglementées, y compris des bulletins d'interprétation.

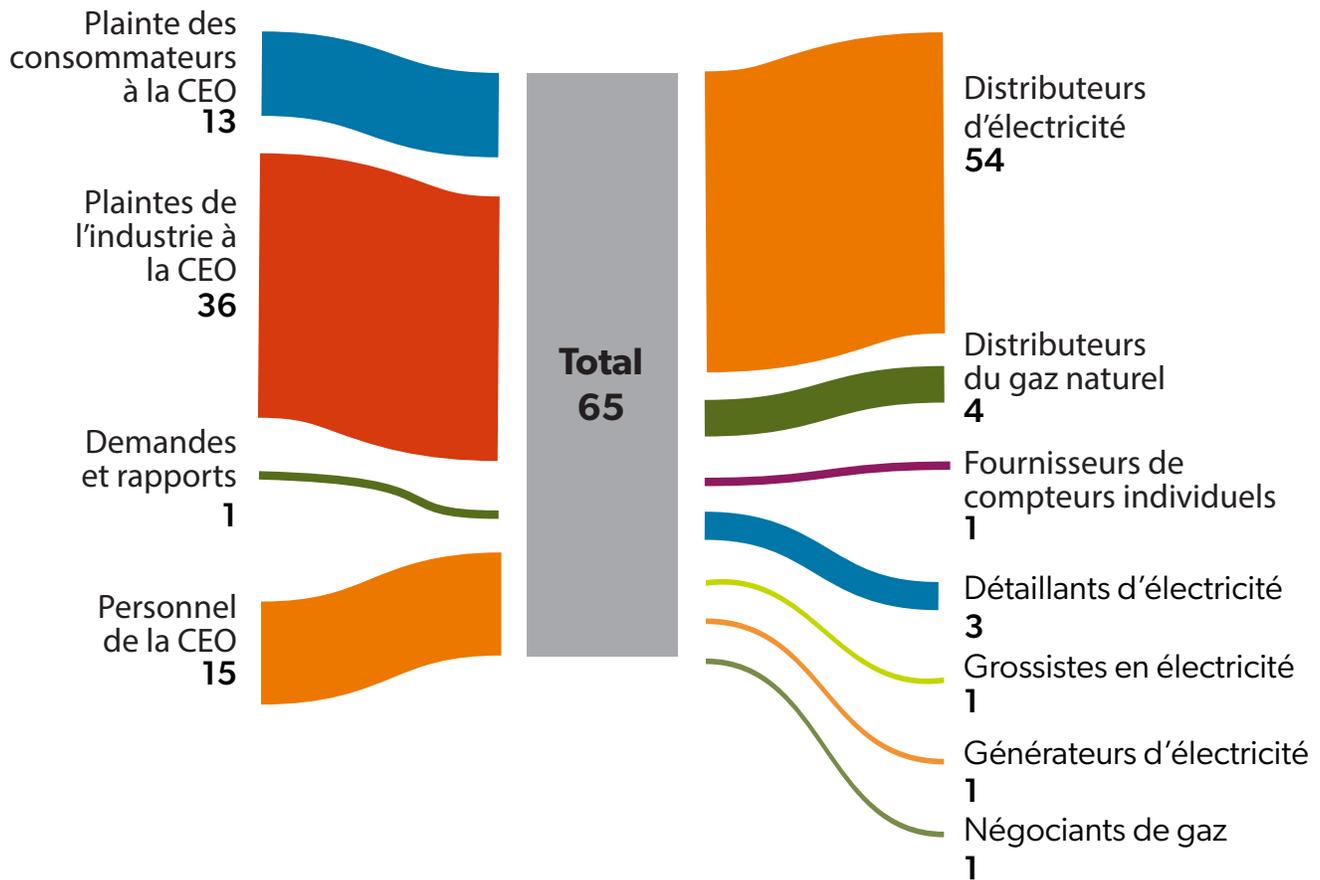
10 315 demandes d'informations et demandes liées au service client ont été reçues de la part des consommateurs.



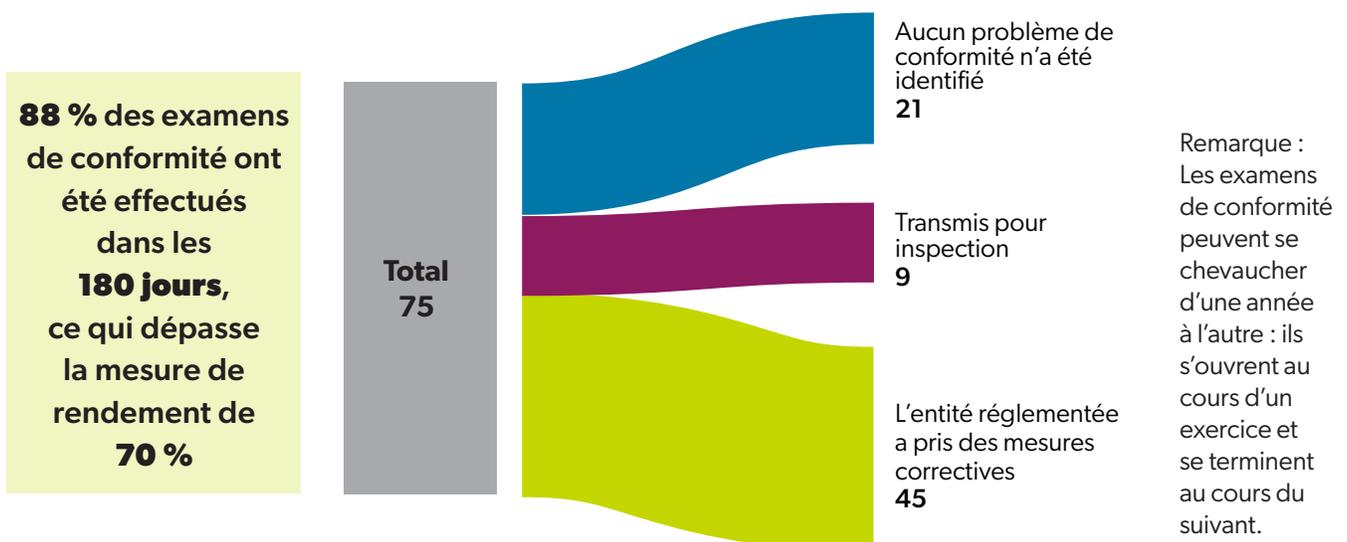
Plaintes de consommateurs reçues – par secteur réglementé



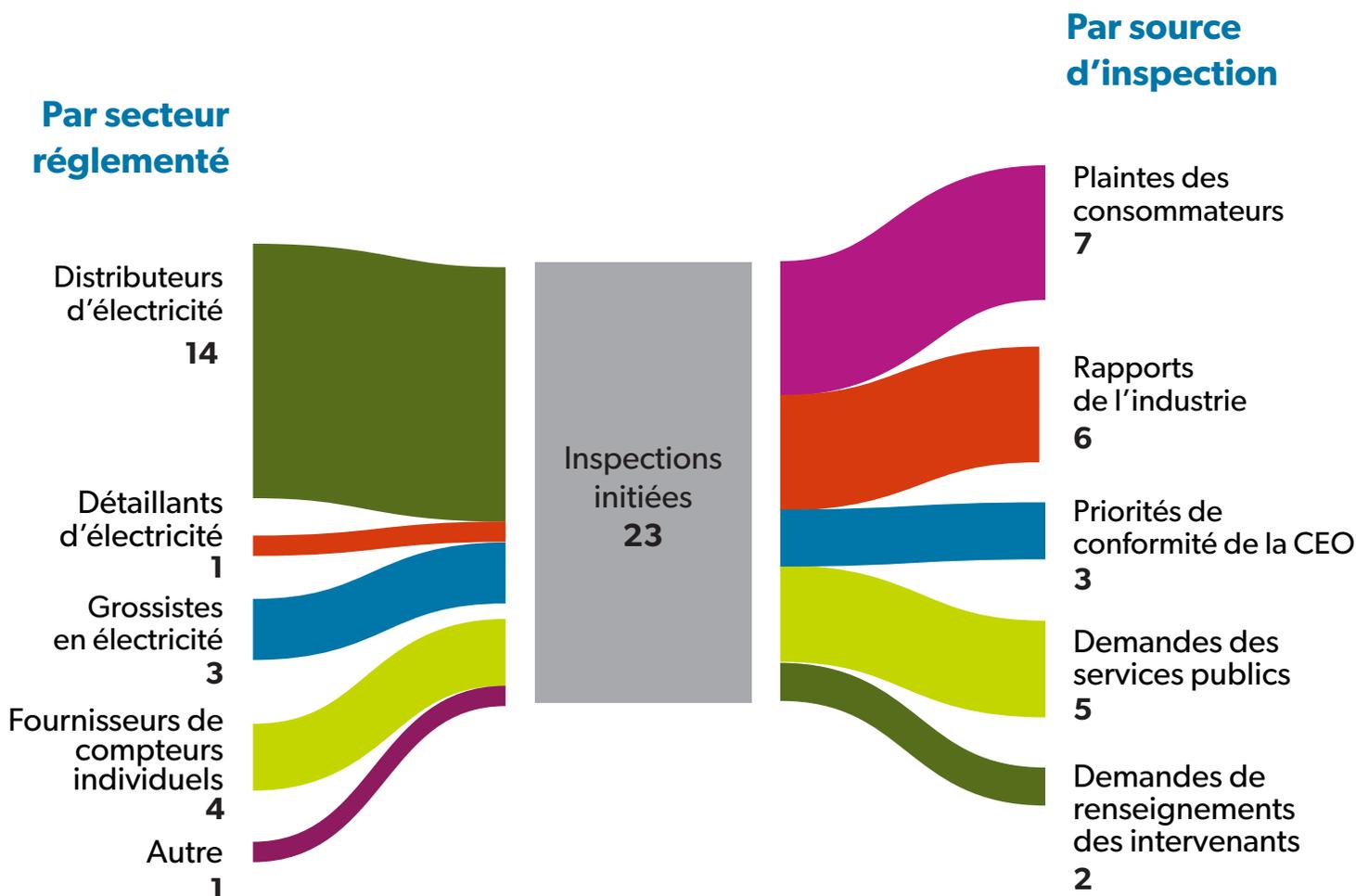
Examens de conformité ouverts – par source et secteur réglementé



Examens de conformité clôturés



STATISTIQUES SUR LES INSPECTIONS



Exemples choisis d'inspections de conformité effectuées :

- Opérations sur le marché de détail ou de gros sans permis
- Erreurs de facturation des frais fixes aux clients
- Ne pas respecter les règles du Code du réseau de distribution (CRD) de la CEO concernant le débranchement des clients
- Erreurs dans le règlement des coûts de l'électricité avec la Société indépendante d'exploitation du réseau d'électricité (SIERE)
- Non-conformité à la norme de cybersécurité de l'Ontario
- Non-conformité aux exigences réglementaires en matière de rapports
- Application erronée des crédits du Programme ontarien d'aide relative aux frais d'électricité (POAFE) relative aux redevances sur les services liés à l'utilisation de l'eau



Inspections clôturées

87 % des inspections ont été effectuées dans les **180 jours**, ce qui dépasse la mesure du rendement de **70 %**

Non-conformité identifiée :

9

Aucune non-conformité déterminée : - Lettre de clôture et/ou rapport d'inspection

11

Quatre dossiers ont été reportés de l'année précédente et clôturés au cours de cet exercice.



Dossiers d'application de la loi clôturés

Promesse de conformité volontaire

16

Sept dossiers ont été reportés de l'année précédente et clôturés au cours de cet exercice.

Total des pénalités administratives payées aux termes des PCV



191 200 \$

Fonds totaux versés au AIE



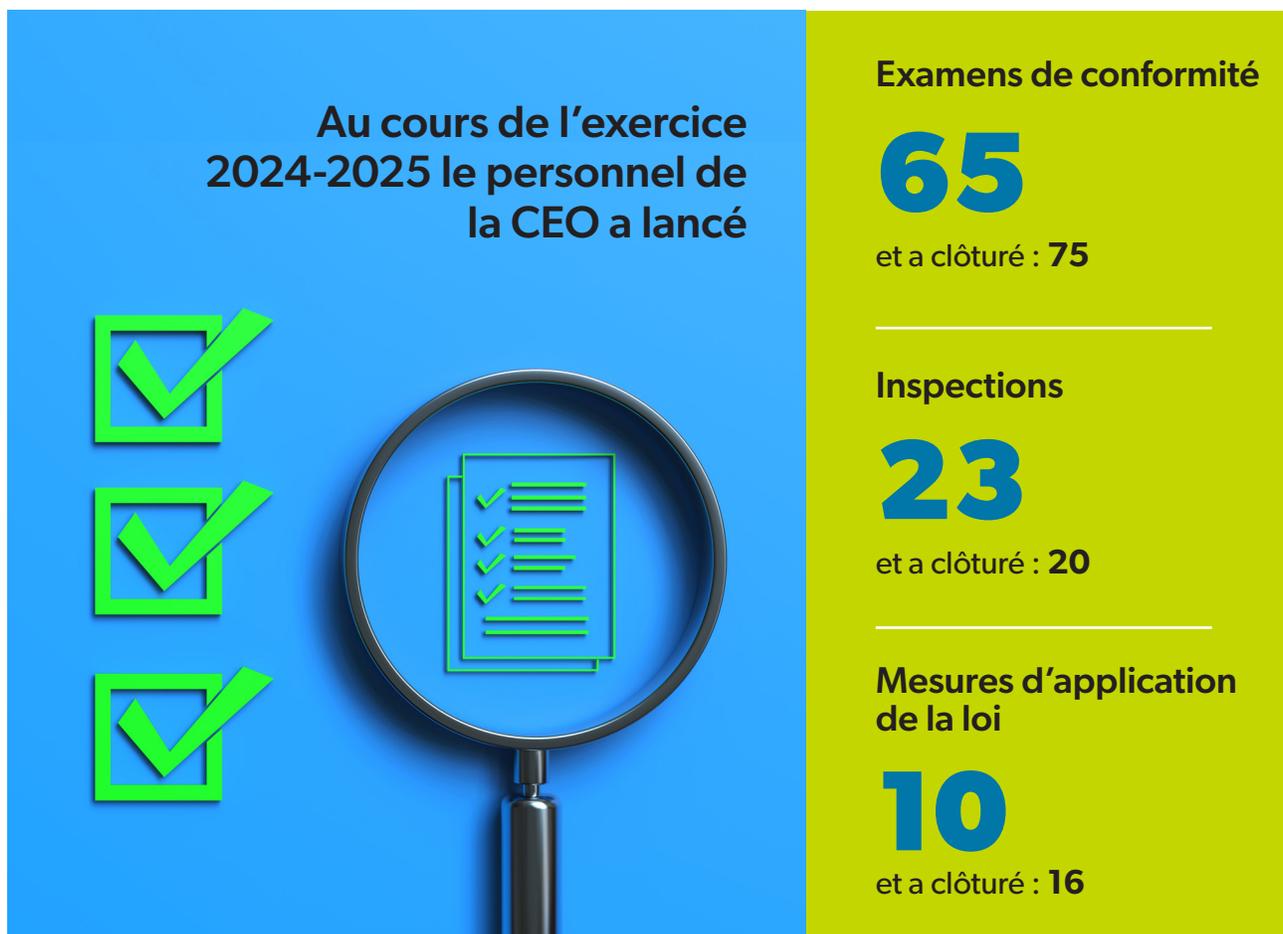
65,896 \$

REMARQUE : Dans ce contexte, l'application de la loi signifie qu'une inspection a permis de déceler une non-conformité à une disposition exécutoire et des mesures ont été prises pour résoudre le problème. Deux résultats sont possibles :

L'entité réglementée accepte de faire une promesse de conformité volontaire; ou une procédure d'application de la loi est engagée. Au cours de l'exercice en cours, aucune procédure d'application à la loi n'a été entamée.

SYNTHÈSE DES EXAMENS DE CONFORMITÉ, DES INSPECTIONS ET DE L'APPLICATION DE LA LOI

Les résumés de certains cas de conformité qui se sont produits entre le 1er avril 2023 et le 31 mars 2024 sont présentés pour démontrer la variété et la gamme de problèmes que la CEO examine et sur lesquels elle enquête, et illustrer les façons dont elle le fait. Dans certains cas, les cas de conformité peuvent se chevaucher d'une année à l'autre (ouverture au cours d'un exercice et clôture au cours de l'exercice suivant). Les noms des entités réglementées ne sont divulgués que lorsque dans les cas où une promesse de conformité volontaire d'une entité réglementée a été acceptée. Toutes les promesses de conformité volontaire sont affichées sur la page Web [Procédures de mise à exécution](#) de la CEO.



EXAMENS DE CONFORMITÉ

Mise en œuvre du bouton vert par les distributeurs d'électricité et de gaz naturel

L'Initiative du bouton vert est un format de données normalisé qui permet aux consommateurs d'énergie résidentiels et commerciaux d'accéder facilement à leurs données de consommation d'énergie et de les transférer en toute sécurité.

Au cours de l'exercice 2024-2025, la CEO a entrepris 19 examens de conformité liés à la mise en œuvre du bouton vert par les distributeurs d'électricité et de gaz. Le travail de conformité dans ce domaine est lié au processus d'intégration du bouton vert des distributeurs pour les tiers et aux modalités régissant l'enregistrement et l'utilisation des données du bouton vert par les tiers autorisés.

Plus précisément, les examens de conformité ont porté sur les exigences qui faisaient l'objet des directives de la CEO à l'intention du secteur dans des domaines comme les engagements à fournir les meilleures données disponibles à ce moment-là et à s'assurer que les autorisations d'accès des clients pour les tiers demeurent en place lorsqu'une suspension d'accès est soulevée. Les examens ont également porté sur la conformité au *Règlement de l'Ontario 633/21*, qui établit les données énergétiques que les distributeurs doivent mettre à la disposition des consommateurs, et le processus par lequel les consommateurs peuvent autoriser un tiers à recevoir leurs données énergétiques.

Résultats :

19 

Examens de conformité

13 les cas ont été résolus après que le distributeur a pris des mesures

1 distributeur a reçu des conseils supplémentaires

2 examens ont été clos et aucune non-conformité n'a été constatée

3 examens sont encore en cours

Bien que des progrès aient été réalisés, la CEO poursuivra ses travaux de conformité et de surveillance liés à la mise en œuvre et à la disponibilité continue du bouton vert pour les consommateurs d'énergie résidentiels et commerciaux dans l'ensemble de la province.

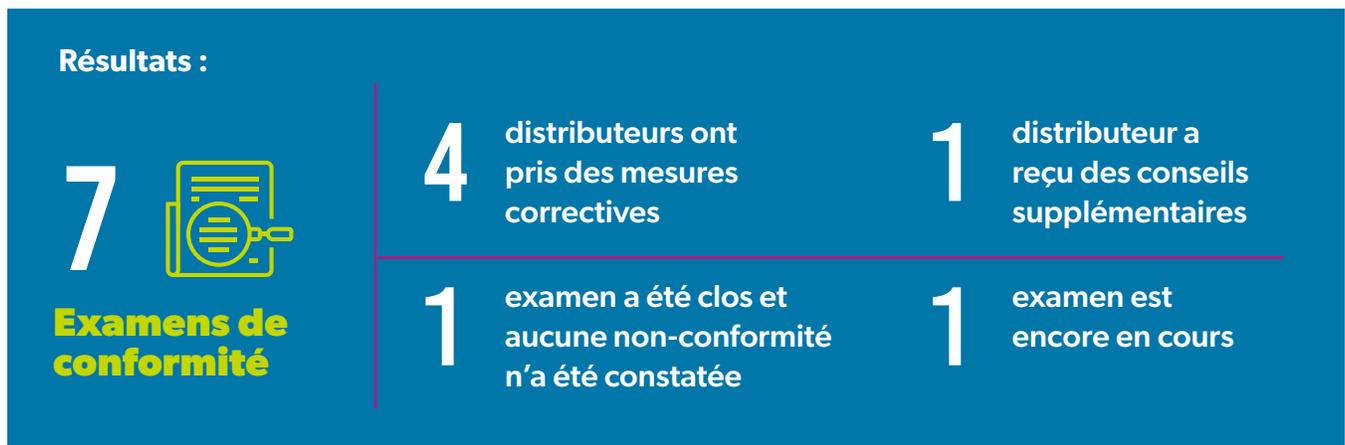
Débranchement pour non-paiement

Le code du réseau de distribution, la règle d'accès à la distribution de gaz et le code de compteurs divisionnaires d'unités établissent les processus que les distributeurs d'électricité, les distributeurs de gaz et les fournisseurs de compteurs individuels doivent suivre, respectivement, lorsqu'ils débranchent des clients résidentiels pour non-paiement.

Pour faire suite aux plaintes des consommateurs, le personnel de la CEO a mené sept examens de conformité liés au débranchement de cinq distributeurs d'électricité, d'un distributeur de

gaz et d'un fournisseur de compteur individuel pour non-paiement. Les plaintes concernaient principalement des avis de débranchement et des communications connexes envoyées aux consommateurs, notamment :

- L'avis de débranchement ne comprenait pas d'information sur l'aide aux clients à faible revenu.
- L'avis de débranchement comprenait des dates possibles de débranchement qui tombaient dans la période d'interdiction de débranchement en hiver.
- Une communication a été envoyée aux consommateurs pendant la période d'interdiction de débranchement en hiver, ce qui a menacé le débranchement du service pendant cette période.



Émission et paiement de factures

Un distributeur ne doit pas considérer une facture impayée ou facturer des frais de retard avant qu'au moins 20 jours se soient écoulés depuis la date d'émission de la facture au client.

À la suite d'une plainte de clients indiquant qu'ils n'avaient pas reçu la période de paiement minimale obligatoire de 20 jours, le personnel de la CEO a entrepris un examen des pratiques d'émission et de paiement des factures d'un distributeur de gaz. L'examen a révélé que la période de paiement minimale de 20 jours n'était pas toujours fournie aux clients pendant certaines périodes en 2022 et 2023 en raison de problèmes techniques et liés aux processus. Toutefois, aucun des clients concernés n'a dû payer de frais de retard ou n'a été débranché pour non-paiement.

Résultats :

Le problème a été résolu de façon informelle avec le distributeur. Le distributeur a reconnu le problème et a fourni des détails sur les problèmes techniques et de processus qui ont entraîné une période de paiement plus courte, ainsi que sur les mesures mises en place pour éviter que des problèmes semblables ne se reproduisent à l'avenir.

Satisfaire aux nouvelles exigences découlant des modifications du CRD

En 2024, le personnel de la CEO a examiné tous les sites Web des distributeurs d'électricité et relevé plusieurs cas de non-conformité au Code du réseau de distribution (CRD) concernant la communication de renseignements sur le raccordement des bornes de recharge non résidentielles. Plus précisément, il manquait à certains distributeurs une annexe dans leurs conditions de service qui décrivait toute exigence supplémentaire pour les raccordements aux bornes de recharge au-delà de celles énoncées dans le document sur les procédures de raccordement aux bornes de recharge des véhicules électriques de la CEO, comme l'exige la section 6.1 du CRD. Ces renseignements supplémentaires assurent une plus grande clarté et uniformité dans le processus de raccordement des bornes de recharge, ce qui réduit l'incertitude pour les clients qui souhaitent installer des bornes de recharge.

Résultats :

Le personnel de la CEO a communiqué avec plusieurs distributeurs qui ne s'étaient pas conformés à l'exigence relative au CRD afin de s'assurer que leurs conditions de service étaient mises à jour au besoin. Pour renforcer l'importance des exigences en matière de raccordement aux bornes de recharge pour VE du CRD, le 13 mars 2025, la CEO a envoyé une lettre rappelant aux distributeurs d'électricité leurs obligations en vertu du CRD concernant le raccordement des bornes de recharge, y compris l'obligation continue de fournir une offre de raccordement aux clients dans un délai de 60 jours et d'assurer des raccordements en temps opportun.

Garantir des raccordements rapides pour les clients

La CEO a reçu une plainte d'un promoteur de bâtiments multirésidentiels concernant les retards de son distributeur d'électricité dans la fourniture d'électricité à un nouveau bâtiment. Le promoteur a cité plusieurs cas de non-respect des échéances et de mauvaise communication de la part du distributeur au sujet des délais et des exigences en matière d'information, ce qui, selon lui, a entraîné des coûts supplémentaires. Le personnel de la CEO a examiné les renseignements fournis par le service public et le promoteur afin d'évaluer son approche en matière de communication des échéanciers. En vertu des règles de la CEO, les services publics sont tenus d'effectuer de nouveaux raccordements en temps opportun.

Résultats :

Le personnel de la CEO a informé le service public qu'il n'avait pas bien planifié et communiqué avec son client et, dans certains cas, il lui a fourni des renseignements inexacts. Le personnel de la CEO a fourni au service public plusieurs recommandations, notamment examiner ses processus et pratiques dans le but de faciliter les nouveaux raccordements en temps opportun et de façon prévisible, y compris fournir un plan de projet au client avec les dates prévues, les principaux livrables et un contact dédié au projet pour faciliter la communication avec les clients.

Cette plainte était l'une des nombreuses plaintes déposées en 2024-2025 au sujet du raccordement de nouveaux clients.

Pour renforcer les exigences en matière de raccordement rapide et efficace, le 5 novembre 2024, le personnel du CEO a publié un bulletin intitulé Bulletin - Expectations for Distributors to Support Timely Connection of New Load Customers.

MESURES D'INSPECTION ET D'APPLICATION DE LA LOI

Rajustement global de la facturation – Distributeur d'électricité

Une facturation exacte est essentielle à la confiance des consommateurs. Les distributeurs d'électricité doivent calculer correctement les frais de rajustement global, comme l'exige le *Règlement de l'Ontario 429/04*.

Une inspection de la CEO d'Orangeville Hydro Limited (OHL) a révélé qu'OHL n'avait pas correctement appliqué certains éléments des frais de rajustement global, y compris le défaut d'aviser la SIERE au sujet d'un certain nombre de clients qui avaient choisi de participer à l'Initiative de conservation industrielle en tant que clients de catégorie A. Par conséquent, la SIERE a

continué de facturer OHL comme si ces clients étaient de catégorie B pour juillet et août 2017, ce qui a amené OHL à payer la SIERE 363 226 \$ de plus qu'elle n'avait perçu auprès des clients touchés.



40 000 \$
pénalités
administratives

Résultats :

L'affaire a été réglée après que OHL ait accepté une PCV qui consiste à payer une pénalité administrative pécuniaire de 40 000 \$. La CEO a ordonné à la SIERE de créditer 363 226 \$ à OHL. OHL a accepté de renoncer aux intérêts sur ce montant et s'est engagé à veiller à ce que les exigences pertinentes soient respectées à l'avenir.

Pratiques de débranchement – Distributeur d'électricité

La CEO a effectué une inspection des pratiques de débranchement de la Kingston Hydro Corporation (Kingston Hydro) et de la confirmation du CRD. L'inspection portait spécifiquement sur le type d'avis de débranchement utilisé par Kingston Hydro du 1er mai 2021 au 15 novembre 2021.

L'inspection a révélé ce qui suit :

- L'avis de débranchement n'était pas conforme au CRD, car il ne donnait pas le préavis minimal requis de 14 jours de la date du débranchement. Les clients n'ont reçu qu'un préavis de huit jours.
- L'avis de débranchement n'a pas non plus fait référence au programme de gestion des arriérés prescrit par la CEO et à d'autres dispositions élargies en matière de service à la clientèle pour les clients à faible revenu admissibles, contrairement au CRD.
- L'avis de débranchement non conforme a été envoyé à 362 clients entre le 24 juin et le 29 juillet 2021, ce qui a entraîné le débranchement de 64 clients. De ces 64 clients, 48 ont dû payer des frais de rebranchement par Kingston Hydro, pour un total de 3 525 \$.

Résultats :

L'affaire a été réglée après que Kingston Hydro ait accepté une PCV qui consiste à apporter des changements à son processus de débranchement et à payer une pénalité administrative pécuniaire de 15 000 \$.

64 clients ont finalement été rebranchés, et les 48 clients de ce groupe qui ont payé des frais de rebranchement seront remboursés en totalité. Kingston Hydro a également accepté d'accorder un crédit de facture de 100 \$ à chacun des 64 clients qui avaient été déconnectés de façon inappropriée.



Surfacturation des clients

Les distributeurs d'électricité sont tenus de facturer leurs clients en fonction de leur tarif et des frais approuvés par la CEO, et doivent être rigoureux dans l'application des tarifs approuvés par la CEO et dans le calcul des montants facturés à leurs clients. L'exactitude de la facturation est essentielle à la confiance des clients.

Après une inspection de la CEO, plusieurs distributeurs d'électricité, (Ottawa River Power Corporation, Rideau St. Lawrence Distribution Inc., PUC Distribution Inc., InnPower Corporation, Lakefront Utilities Inc., Festival Hydro Inc., Lakeland Power Distribution Ltd., London Hydro Inc., et Renfrew Hydro Inc.) n'ont pas respecté l'obligation de facturer les clients conformément à leur tarif approuvé par la CEO en vertu de l'article 78 de la *Loi de 1998 sur la Commission de l'énergie de l'Ontario*.

Les neuf distributeurs ont déclaré qu'ils avaient mal calculé au prorata les tarifs mensuels fixes sur les factures de consommation dans certaines circonstances, comme lors de l'ouverture ou de la fermeture des comptes (p. ex., déménagements). Pour ces distributeurs, l'erreur de facturation n'a touché qu'une partie de toutes les factures émises par les clients et était plus limitée que dans les cas précédents où il y avait une erreur de calcul au prorata semblable. Après avoir découvert le problème, les distributeurs ont mis en place des mesures pour éviter toute nouvelle surfacturation.

Résultats :

La CEO a accepté dix PCV en vertu desquelles les distributeurs ont payé un total de 62 000 \$ en pénalités administratives et ont versé 65 896 \$ au programme AIE. Les contributions du programme AIE aident les clients dans le besoin sur les zones desservies des distributeurs.



62 000 \$
pénalités
administratives



\$65,896
Paiement
du AIE



Exploitation sans permis

La CEO a constaté que cinq entités avaient entrepris des activités sans son permis, contrairement à la *Loi de 1998 sur la Commission de l'énergie de l'Ontario*, qui exige que la plupart des entités du secteur de l'électricité soient titulaires d'un permis délivré par la CEO. Un permis est un outil important de protection de la clientèle et de maintien de la confiance dans le marché. Entre autres exigences, les permis garantissent que les participants au marché de gros de l'électricité de l'Ontario respectent les règles du marché et que les sociétés qui vendent de l'électricité dans le cadre d'un contrat adoptent des pratiques commerciales équitables.

Algoma Tubes Inc., Norbord Inc., NorthernTel Limited Partnership, and Atlantic Packaging Products Ltd. ont été reconnues comme ayant opéré sans un permis de grossiste en électricité, tandis que GC Project Inc., au nom de GC Project LP, a vendu de l'électricité au détail sans le permis de détaillant requis.

Dans chaque cas, le problème a été résolu après l'acceptation par la CEO d'une PCV de la part de l'entité non conforme, en vertu de laquelle chacune des entités s'est engagée à prendre les mesures appropriées pour respecter l'obligation de détenir un permis.

Résultats :

La CEO a accepté une PCV de chaque entité et, en tout, 74 200 \$ ont été payés en pénalités administratives.

L'année dernière, cinq cas avaient été identifiés et 35 500 \$ avaient été payés en pénalités administratives. Bien que le nombre de cas (5) soit identique au nombre déclaré l'an dernier, nous espérons qu'en divulguant cette information, l'industrie prendra davantage de précautions pour s'assurer qu'ils opèrent avec un permis approprié.



74 200 \$
pénalités
administratives

RENSEIGNEMENTS ET CONSEILS DESTINÉS À L'INDUSTRIE

Le personnel de la CEO fournit fréquemment des conseils à l'industrie sur le respect des exigences légales et réglementaires. Ces conseils peuvent prendre différentes formes, notamment des réponses aux demandes de renseignements des relations avec l'industrie, des interprétations par le personnel de la CEO des exigences légales et réglementaires, et des conseils du personnel sur la mise en œuvre de nouvelles exigences. Au cours de l'exercice 2024-2025, la CEO a publié **deux** bulletins et **une** lettre :



29 octobre 2024

Bulletin

La CEO a publié un bulletin rappelant aux distributeurs d'électricité autorisés qu'ils ont l'obligation, en vertu du CRD, de donner accès à des formulaires et à des renseignements précis pour faciliter le raccordement des installations de production et de stockage (ressources énergétiques distribuées [RED]) au réseau de distribution. L'accès à l'information favorise le choix des clients en veillant à ce qu'ils comprennent les exigences techniques et non techniques, ce qui permet de prendre des décisions de placement éclairées.



5 novembre 2024

Bulletin

La CEO a publié un bulletin fournissant des conseils et des attentes aux distributeurs d'électricité quant au respect de leurs obligations réglementaires pour assurer le branchement rapide des clients.



13 mars 2025

Lettre

La CEO a envoyé aux distributeurs d'électricité un rappel de leurs obligations en vertu du CRD concernant les procédures de branchement des bornes de recharge pour véhicules électriques et le raccordement de l'équipement d'alimentation pour véhicule électrique (EAVE).

**PRINCIPAUX
DOMAINES DES
DEMANDES DE
RENSEIGNEMENTS
DES RELATIONS
AVEC L'INDUSTRIE**

- POAFE
- Exigences après la délivrance de permis
- Renouvellement des permis
- AIE
- Modifications du permis
- Processus d'examen des demandes
- Facturation nette
- Bouton vert
- Facturation des clients

442
demandes
reçues

FOURNIR DES RENSEIGNEMENTS AUX CONSOMMATEURS ET RÉPONDRE AUX PRÉOCCUPATIONS SOULEVÉES RELATIVEMENT AU SERVICE À LA CLIENTÈLE

En plus de répondre aux plaintes déposées par les consommateurs, le personnel de la CEO répond également aux demandes générales des membres du public qui souhaitent obtenir des renseignements sur le secteur de l'énergie ou qui expriment leur inquiétude quant à une décision de la CEO.

Lorsqu'un consommateur soulève un problème de service à la clientèle concernant son entreprise d'énergie réglementée et qu'il n'existe pas de règles prescrites, le personnel de la CEO transmet ces problèmes de service à la clientèle à l'entité réglementée pour s'assurer qu'elle est au courant du problème et qu'elle répond au consommateur.

Principaux domaines des demandes de renseignements des consommateurs (10 315 demandes)

- Programme d'aide aux impayés d'énergie
- Arnaque ciblée
- Erreurs de facturation
- Processus de débranchement
- POAFE
- Tarifs
- Grille tarifaire réglementée
- Location/vente de chauffe-eau
- Coordonnées
- Appeler la CEO en pensant que c'est un service public
- Calendrier de facturation
- Insertions de factures

Principales questions sur le service à la clientèle dirigées vers les entreprises du secteur de l'énergie (345 demandes)

- Erreurs de facturation dues à la facturation estimée
- Échec de la résolution
- N'a pas été contacté
- Tarifs
- Processus de débranchement



SENSIBILISATION

Faire preuve de transparence dans l'application des pénalités administratives

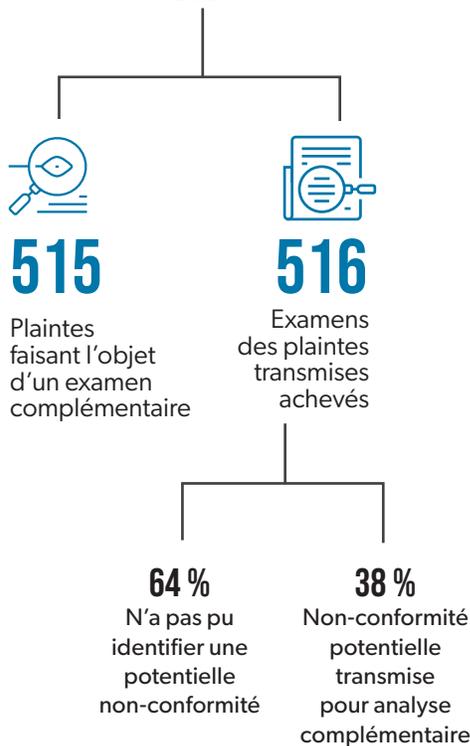
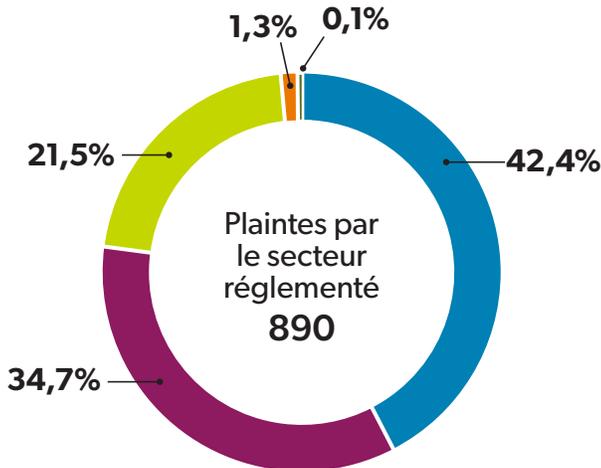
Les PCV fournies par les sociétés réglementées pour résoudre les cas de non-conformité comprennent souvent un engagement à payer une pénalité administrative à la CEO. Au cours de l'exercice 2024-2025, la CEO a utilisé ces fonds pour les initiatives suivantes :

- **Programme de bourses d'études pour les Autochtones** – En collaboration avec Indspire, un organisme de bienfaisance national voué à l'investissement dans l'éducation des Premières Nations, des Inuits et des Métis, la CEO accordera deux bourses d'études de 7 000 \$ aux étudiants qui sont inscrits à des études postsecondaires en Ontario et qui poursuivent des études pertinentes pour une carrière dans le secteur de l'énergie.
- **Le défi de l'Espace innovation** – La CEO continue de financer 1,46 million de dollars pour six projets visant à soutenir l'innovation dans le secteur de l'énergie.
- **Le panel de consommateurs de la CEO** – Administré en partenariat avec Ipsos Canada, le panel de consommateurs de la CEO, également appelé la table ronde des consommateurs de la CEO, est composé de 2 000 consommateurs résidentiels et de 200 petites entreprises de l'Ontario. Grâce au panel, la CEO est en mesure de mieux comprendre les priorités et les points de vue des consommateurs d'énergie, en veillant à ce que leur voix soit reflétée dans notre travail.

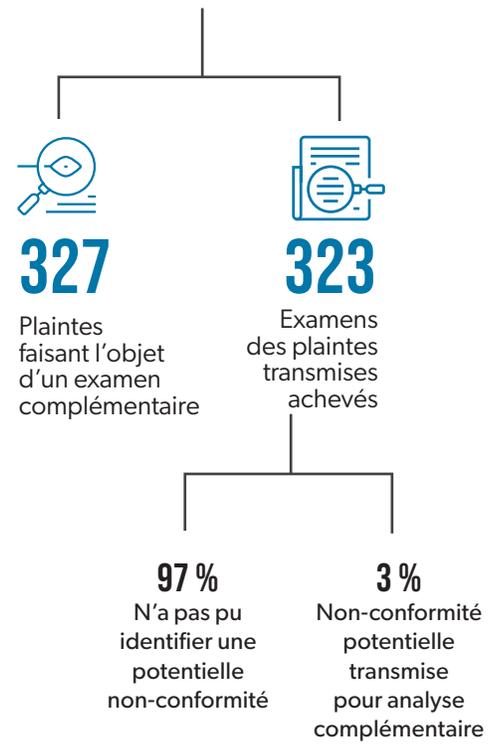
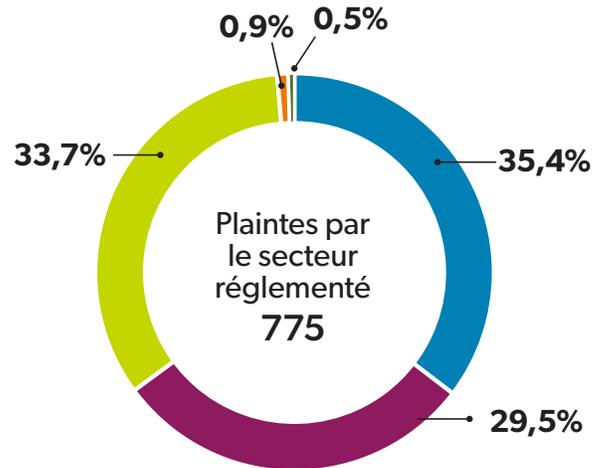
ANNEXE

Plaintes des consommateurs

Avril 2023 - Mars 2024



Avril 2024 - Mars 2025

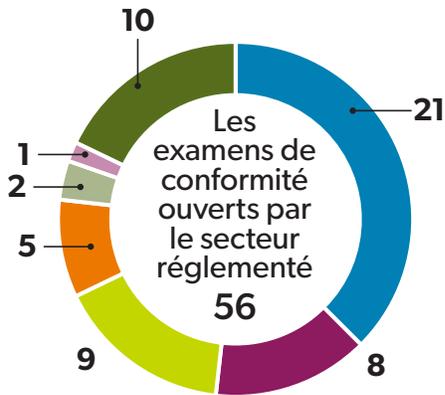


Remarque : Les cas de conformité peuvent se chevaucher d'une année à l'autre : ils s'ouvrent au cours d'un exercice et se terminent au cours du suivant. Les pourcentages ne sont pas égaux à 100 % en raison de l'arrondissement

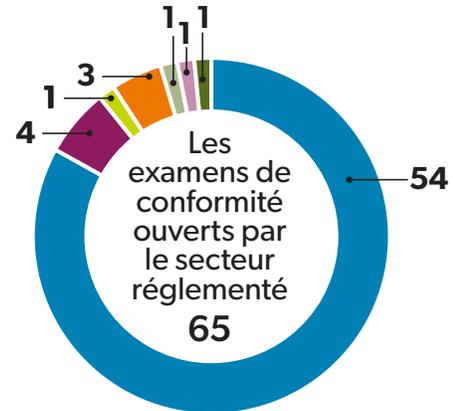
- Distributeurs d'électricité
- Fournisseurs de compteurs individuels
- Sociétés de stockage d'électricité
- Générateurs d'électricité
- Distributeurs de gaz naturel
- Détaillants d'électricité
- Grossistes en électricité
- Autre

Examens de conformité

Avril 2023 - Mars 2024



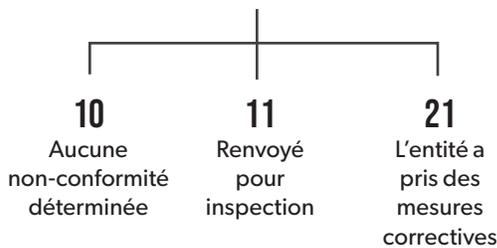
Avril 2024 - Mars 2025



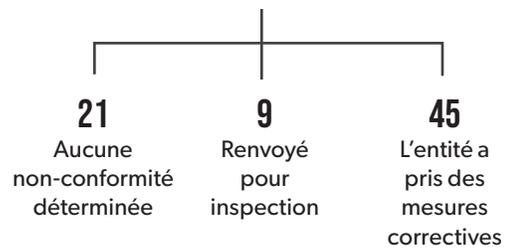

La source des examens conformité



42 Examens de conformité clôturés



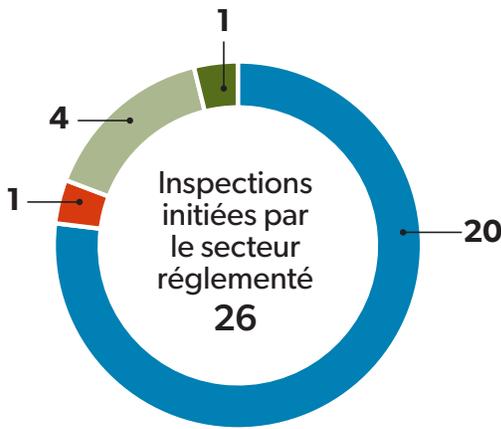
75 Examens de conformité clôturés



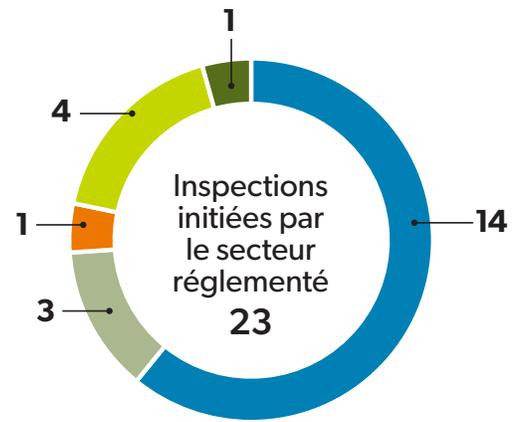
- Distributeurs d'électricité
- Fournisseurs de compteurs individuels
- Sociétés de stockage d'électricité
- Générateurs d'électricité
- Distributeurs du gaz naturel
- Détaillants d'électricité
- Grossistes en électricité
- Autre

Inspections initiées

Avril 2023 - Mars 2024



Avril 2024 - Mars 2025



Remarque : Les cas d'inspection peuvent se chevaucher d'une année à l'autre : ils s'ouvrent au cours d'un exercice et se terminent au cours du suivant.

35
Inspections réalisées

5 Aucune non-conformité déterminée
30 Non-conformité identifiée, passer à l'application de la loi

19
Cas d'application de la loi réalisés

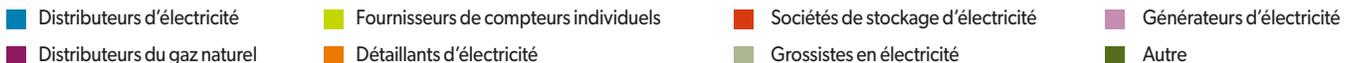
1 Résolu sans promesse de conformité volontaire
18 Promesses de conformité volontaire

20
Inspections réalisées

11 Aucune non-conformité déterminée
9 Non-conformité identifiée, passer à l'application de la loi

16
Cas d'application de la loi réalisés

16 Promesses de conformité volontaire



Renseignements et conseils destinés à l'industrie

2023 - 2024

485

Demandes de renseignements reçues des intervenants de l'industrie

4

Lettres d'information et d'orientation/
bulletins publiés

2024 - 2025

442

Demandes de renseignements reçues des intervenants de l'industrie

3

Lettres d'information et d'orientation/
bulletins publiés

Renseignements aux consommateurs

2023 - 2024

9 578

Demandes d'information et demandes liées au service à la clientèle

2024 - 2025

10 315

Demandes d'information et demandes liées au service à la clientèle



COMMISSION
DE L'ÉNERGIE
DE L'ONTARIO

Contactez nous :



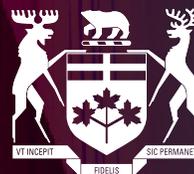
www.oeb.ca/fr



1-877-632-2727
416-314-2455



2300, rue Yonge
27^e étage
Toronto, ON M4P 1E4



Ontario

Commission
de l'énergie
de l'Ontario