

# Rapport Annuel **sur les activités de conformité**

Avril 2023 – Mars 2024



# 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 et des inspections	14
Cas de conformité	15
Mesures d'application de la loi	18
Renseignements et conseils destinés à l'industrie	22
Fournir des renseignements au public et répondre aux préoccupations soulevées relativement au service à la clientèle	23
Sensibilisation	24
Annexe – Statistiques d'une année à l'autre	25

# INTRODUCTION

Le rapport de conformité (rapport) de la Commission de l'énergie de l'Ontario (CEO) montre une facette importante de la manière dont la CEO, en tant qu'organisme de réglementation indépendant des secteurs de l'électricité et du gaz naturel de l'Ontario, s'est acquittée de son mandat consistant à protéger les intérêts des consommateurs et à offrir une valeur publique au cours de l'exercice allant du 1er avril 2023 au 30 mars 2024.

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 donne un aperçu des activités entreprises par la CEO à cet égard. Il met également en évidence certains cas qui illustrent la façon dont la CEO a traité les questions de conformité au cours de cette période, et montre comment la CEO continue de bâtir une culture de conformité parmi les entités réglementées, comme il est indiqué dans nos plans stratégiques et d'activités.

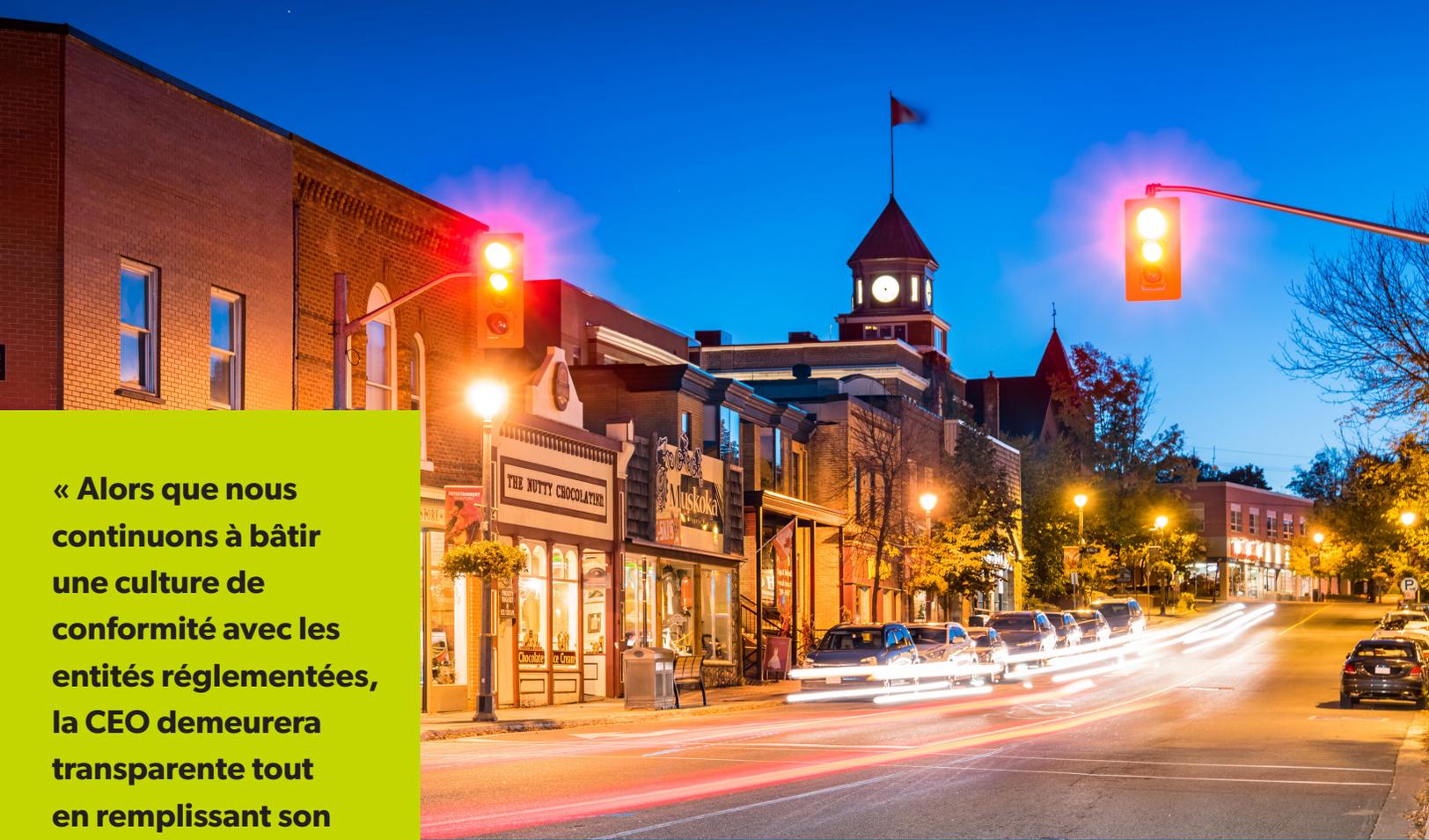
Les progrès que nous avons réalisés au cours du dernier exercice pour établir une culture de conformité ont été particulièrement évidents grâce à l'auto-déclaration et à la correction rapide des problèmes de conformité par diverses entités et à une nette réduction des secteurs de préoccupation antérieurs, en particulier les déconnexions.

Ce rapport est un outil important utilisé par la CEO pour informer les intervenants et le public de nos activités de protection des consommateurs. Il continue à démontrer la transparence de la CEO 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.

.....

## PROTÉGER **LES** **CONSOMMATEURS** **D'ÉNERGIE DE** **L'ONTARIO**

.....



« Alors que nous continuons à bâtir une culture de conformité avec les entités réglementées, la CEO demeurera transparente tout en remplissant son mandat de protéger les consommateurs et d’offrir de la valeur à tous les Ontariens. »

- Harneet Panesar,  
Chef de  
l’exploitation

## 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 telles que demander à l’entreprise de payer une pénalité, assurer la mise en conformité et accorder un crédit aux consommateurs qui ont subi un préjudice.



**890**

**plaintes**

reçues de la part des consommateurs



**515**

**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



**56**

**examens de conformité commencés**

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



**35**

**inspections menées**

dont **18** ont abouti à des promesses de conformité volontaire PCV

**189 500 \$**



de pénalités administratives payées aux termes des PCV



**208 083 \$**

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.

Les entités réglementées doivent respecter les exigences légales et réglementaires énoncées dans la législation applicable et dans les permis, codes, règles et ordonnances de la CEO (appelées collectivement « dispositions exécutoires »), bien que toutes les questions de conformité ne suivent pas le même chemin.

## 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 :** Aucune mesure supplémentaire ne sera prise 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 pour un examen de la politique afin de clarifier une politique existante ou d'élaborer une nouvelle politique relative aux exigences légales ou réglementaires applicables.
  - **Inspection :** Une recommandation pour qu'une inspection soit effectuée.



- **Effectuer des inspections :** Les inspections officielles sont lancées par la CEO pour diverses raisons, y compris à la suite de plaintes, d'examen de conformité, de problèmes identifiés dans les rapports des entreprises réglementées et de décisions de la CEO sur les demandes présentées par les services publics. Pour ce faire, les inspecteurs de la CEO peuvent demander aux entités réglementées de fournir des documents, des registres ou des renseignements. Une inspection peut donner lieu à ce qui suit :
  - **Promesse de conformité volontaire (PCV) :** 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. Cela comprend 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 de mise en application :** Les mesures d'application de la loi peuvent déboucher sur une ordonnance de la CEO imposant une pénalité administrative, exigeant que des mesures correctives soient prises, et/ou suspendant ou révoquant 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.

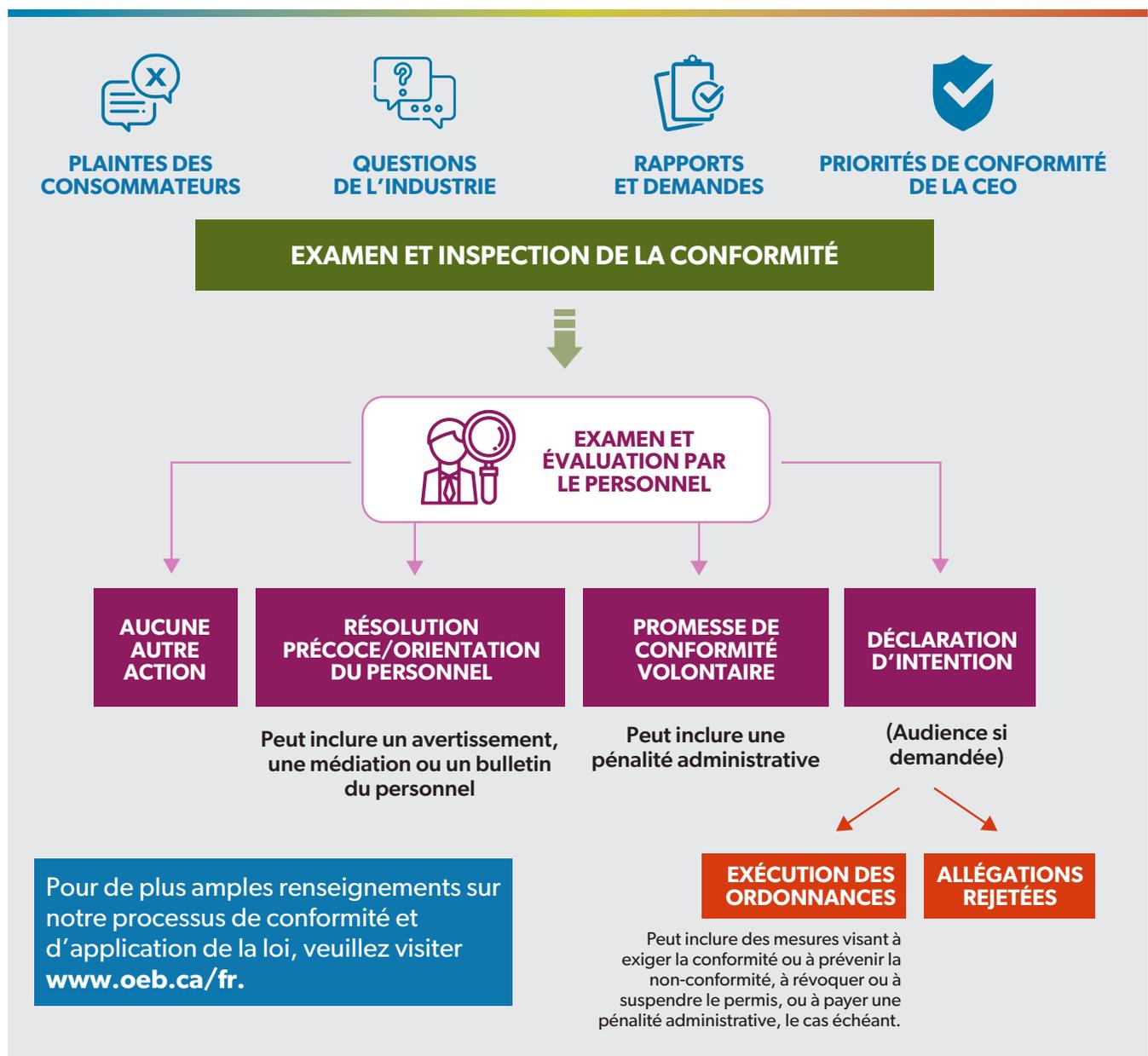
Apprenez-en plus sur notre approche de conformité dans nos cas de conformité détaillés (page 15).

# 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

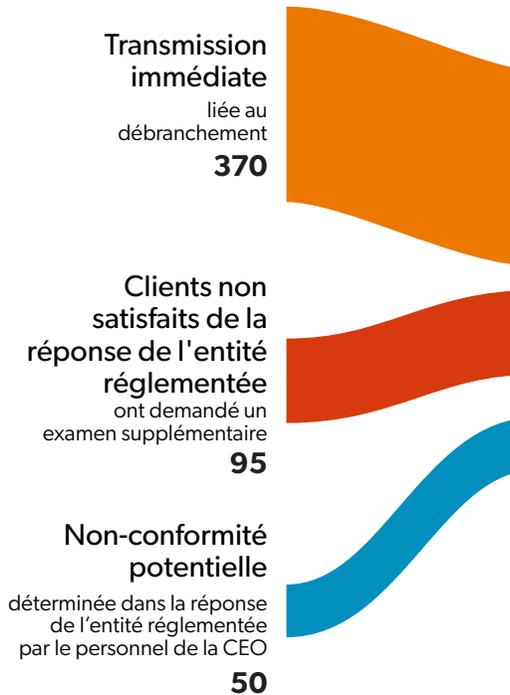
## Statistiques sur les plaintes



# 890

plaintes de consommateurs ont été reçues

### Résultats



Plaintes transmises  
**515**

### Aboutissements



Aucun problème de conformité n'a été identifié  
**500**

Conformité problèmes identifiés  
**15**

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

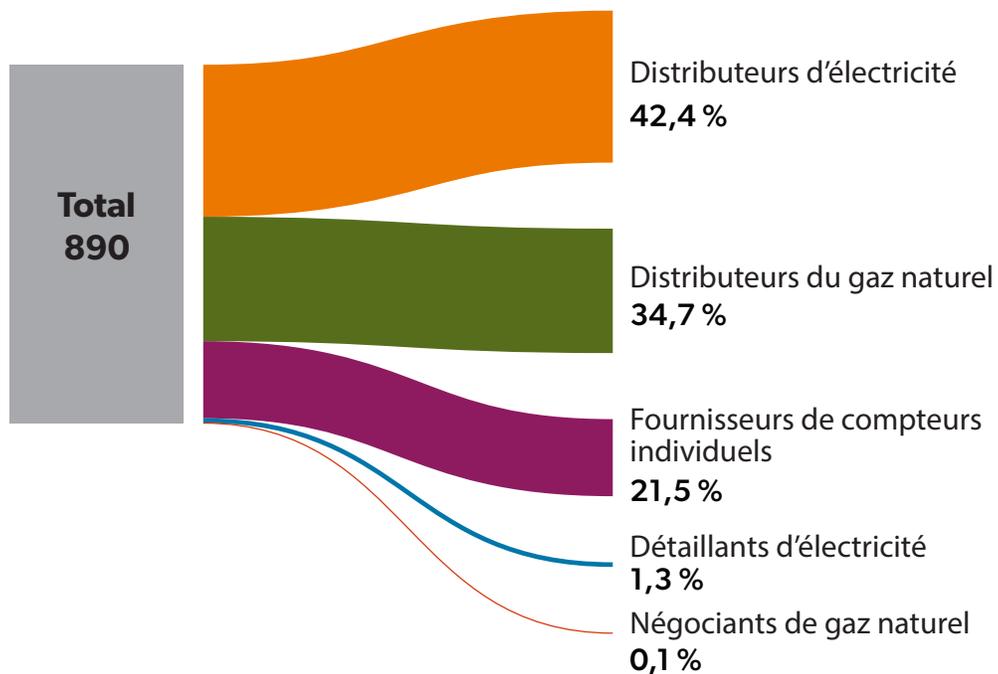
**Quatre** documents d'orientation liés à la conformité ont été distribués aux entités réglementées, y compris des bulletins d'interprétation.

**9 578** demandes d'informations et demandes liées au service client ont été reçues de la part des consommateurs.

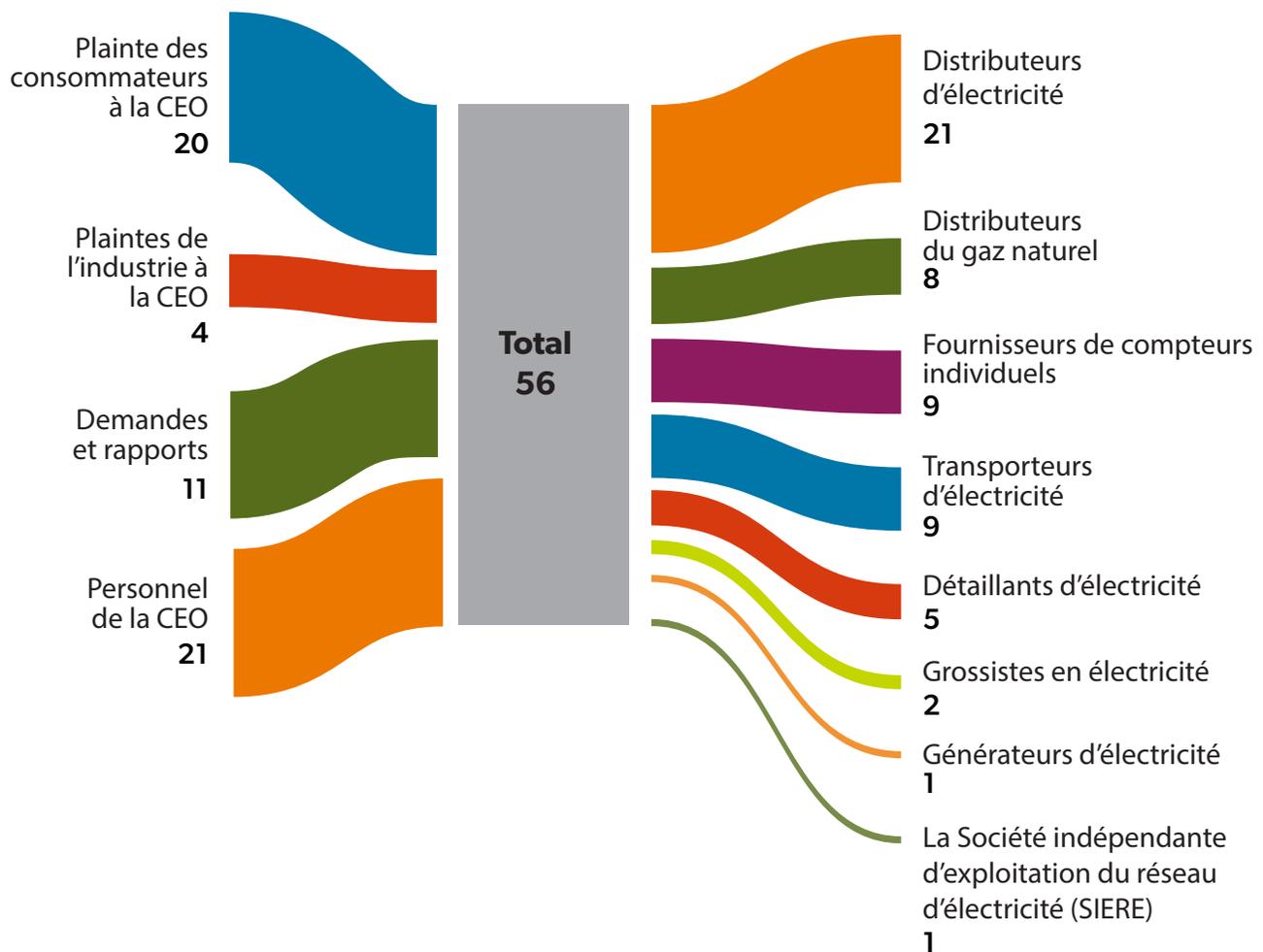
**10** communiqués de presse et **une** alerte consommateur ont été diffusés.



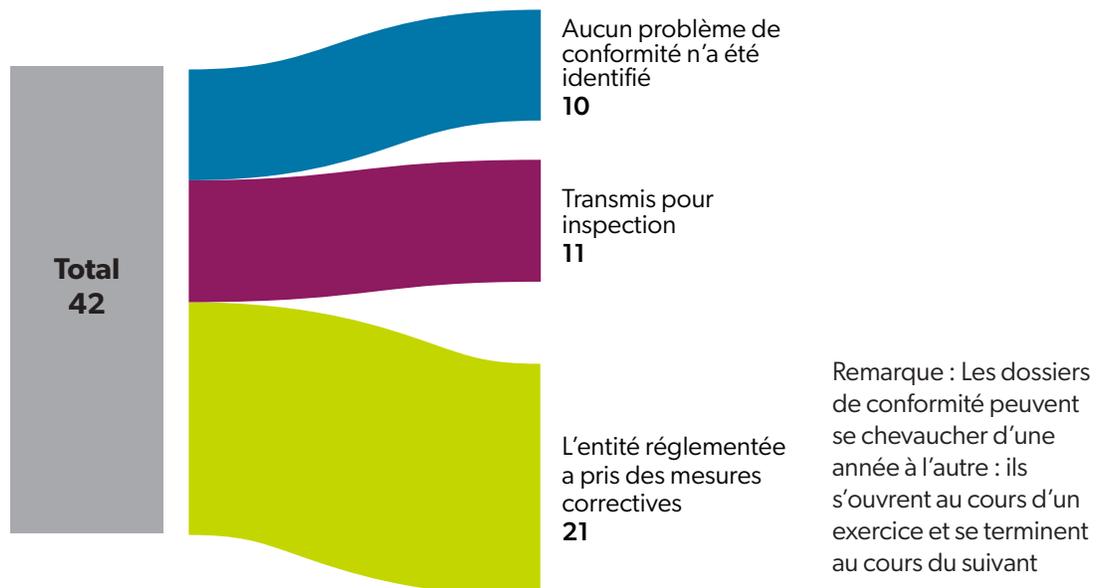
## Plaintes de consommateurs reçues – par secteur réglementé



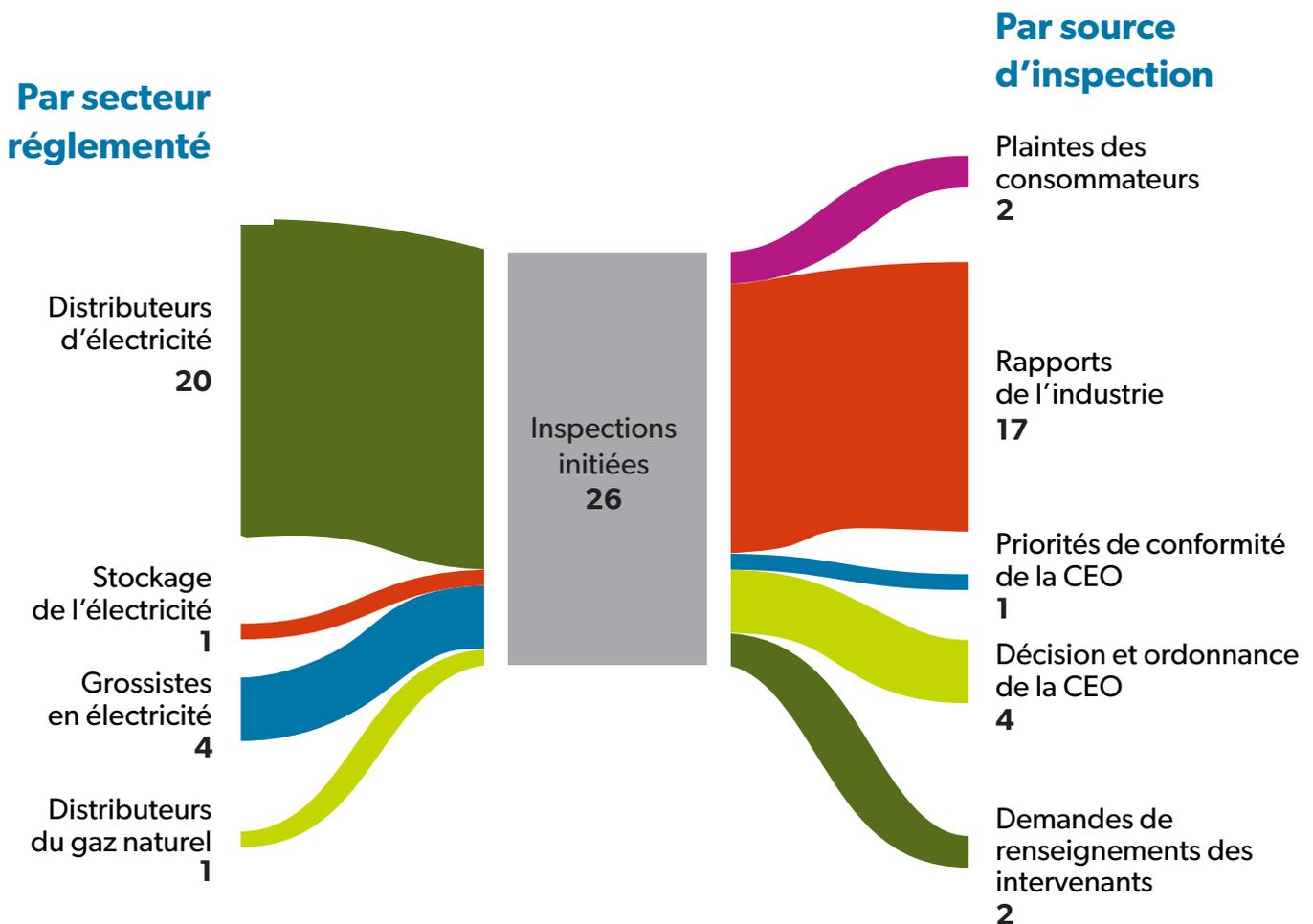
## Examens de conformité ouverts – par source et secteur réglementé



## Examens de conformité clôturés



# STATISTICS ON INSPECTIONS



## Exemples choisis d'inspections de conformité effectuées :

- Opérations sur le marché de gros de l'électricité sans permis
- Opérations sur le marché de détail sans permis
- Opérations sans un permis d'installation de stockage de l'électricité
- Erreurs de facturation des frais fixes aux clients
- Erreurs de facturation du Programme ontarien d'aide relative aux frais d'électricité et de la Remise de l'Ontario pour l'électricité aux clients
- Ne pas respecter les règles du Code du réseau de distribution (CRD) de la CEO concernant le débranchement des clients



## Inspections clôturées

Non-conformité  
identifiée, analyse  
supplémentaire  
requis

**30**

Aucune non-conformité  
déterminée d'une  
disposition exécutoire :  
lettre de clôture et/ou  
rapport d'inspection

**5**

Neuf dossiers supplémentaires 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

**18**

Résolution du  
personnel de la  
CEO

**1**

Total des pénalités  
administratives  
payées aux  
termes des PCV



**189 500 \$**

Fonds totaux  
versés au AIE



**208 083 \$**

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 que le personnel de la CEO a pris des mesures pour résoudre le problème. Deux résultats sont possibles : 1. l'entité réglementée accepte de faire une promesse de conformité volontaire; ou 2. une procédure d'application de la loi est engagée. Au cours de l'exercice en cours, aucun dossier n'a fait l'objet d'une audience d'application de la loi.



# SYNTHÈSE DES EXAMENS DE CONFORMITÉ ET DES INSPECTIONS

Les résumés de certains cas de conformité qui se sont produits entre le 1er avril 2023 et le 31 mars 2024 sont fournis afin de démontrer la variété et la gamme de problèmes que la CEO examine et sur lesquelles elle enquête, et d'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 pas divulgués lorsque les cas de conformité ont été résolus de manière informelle. Dans les cas où une promesse de conformité volontaire d'une entité réglementée a été acceptée, le nom de l'entreprise est inclus. Toutes les promesses de conformité volontaire sont affichées sur la page Web [Procédures de mise à exécution](#) de la CEO.



**Au cours de l'exercice 2023-2024, le personnel de la CEO a lancé**

**Examens de conformité**

**56**

et a clôturé : **42**

**Inspections**

**26**

et a clôturé : **35**

**mesures d'application de la loi** (collectivement appelés « cas de conformité »)

**30**

et a clôturé : **19**



# CAS DE CONFORMITÉ

## Accès aux données des compteurs non vérifiées

Le personnel de la CEO a mené des examens de conformité de six distributeurs d'électricité concernant leurs pratiques liées à l'accès direct par des tiers aux données des compteurs originales ou « non vérifiées ». Selon l'article 11.2 du Code de règlement au détail de la CEO, un client a le droit d'accéder à son compteur pour obtenir des données du compteur non vérifiées ou de céder ce droit à autrui. La CEO a été informée que plusieurs distributeurs avaient remplacé des compteurs de clients, ce qui empêchait les clients ou leurs fournisseurs tiers d'accéder de façon indépendante aux données de compteurs non vérifiées.

### Résultat des cas de compteurs non vérifiés :



6

**Examens de conformité**

2

**Aucune autre mesure**

(aucun problème de conformité n'a été identifié)

3

**Résolu de manière informelle**

(les distributeurs ont pris des mesures correctives)

1

**Toujours à l'étude**

(au moment de la rédaction du présent rapport)

## Pratiques de connexion des distributeurs d'électricité

Après avoir reçu des plaintes des consommateurs, le personnel de la CEO a réalisé un examen de conformité concernant les pratiques de connexion des clients et de responsabilité des coûts d'un distributeur d'électricité.

Le problème en question était lié à l'augmentation des besoins de capacité des clients résidentiels dans une région qui connaissait déjà des contraintes de capacité. Plus précisément, qui doit payer pour les travaux de remplacement ou de mise à niveau de l'infrastructure de distribution afin de répondre aux besoins actuels et futurs en matière de capacité? L'examen a porté sur de nombreuses dispositions du Code du réseau de distribution.

### Résultat :

L'examen de conformité a été résolu de façon informelle et un remboursement total d'environ 29 832 \$ a été accordé aux clients. Par la suite, la CEO a publié un bulletin qui donnait au personnel des conseils aux distributeurs d'électricité sur le connexion de base des clients résidentiels et rappelait aux distributeurs leurs obligations en vertu du Code du réseau de distribution lorsqu'ils déterminent la responsabilité des coûts pour les connexions de lotissement résidentiel et mises à niveau du service à la clientèle résidentielle.



**29 832 \$**

**remboursement a été accordé aux clients**

## Ouverture et clôture des comptes de fournisseurs de compteurs individuels

Après avoir reçu une plainte d'un consommateur, le personnel de la CEO a examiné les procédures opérationnelles d'un fournisseur de compteurs individuels en ce qui a trait à l'ouverture et à la clôture de comptes de clients.

Le consommateur s'inquiétait du fait qu'on lui ait facturé pour la consommation d'électricité sur sa propriété avant l'ouverture un compte auprès du fournisseur de compteurs individuels. Les

fournisseurs de compteurs individuels ne peuvent pas recouvrer de frais auprès d'une personne si celle-ci n'a pas accepté d'être son consommateur.

**Résultat :**

Le problème a été résolu de façon informelle avec le fournisseur de compteurs individuels. Les frais ont été inversés et le fournisseur de compteurs individuels s'est engagée à modifier ses procédures opérationnelles.

**Défaut de déclarer les renseignements en vertu des exigences en matière de présentation de rapports et tenue de dossier**

À la suite de l'examen par le personnel de la CEO des données déclarées par les entités réglementées en vertu des exigences en matière de présentation de rapports et tenue de dossier sur l'électricité, il a été déterminé que cinq fournisseurs de compteurs individuels autorisés n'avaient pas transmis à la CEO les renseignements pertinents requis.

Les fournisseurs de compteurs individuels sont tenus de se conformer aux exigences en matière de présentation de rapports et tenue de dossier comme condition de leur permis pour les compteurs individuels. Ces exigences établissent les exigences minimales en matière de présentation de rapports et de tenue de dossier auxquelles les titulaires de permis d'électricité doivent se conformer, et les résultats déclarés constituent un important dépôt de données dont la CEO a besoin pour remplir son mandat.

**Résultat :**

Un cas a été résolu de façon informelle lorsque le titulaire de permis a fourni toutes les données pertinentes. Au moment de la rédaction du présent rapport, quatre cas sont toujours à l'étude.

**Examen de l'approche des distributeurs en matière d'installation de services dans les nouveaux lotissements**

La CEO a reçu une plainte de développeurs de bâtiments résidentiels alléguant que leurs distributeurs de gaz et d'électricité prenaient trop de temps pour installer des services dans les nouveaux lotissements en construction dans une collectivité. Le personnel a demandé aux distributeurs des renseignements spécifiques sur le processus de connexion. Afin de faciliter la résolution des préoccupations et les agrandissements nécessaires au connexion des nouvelles maisons, le personnel de la CEO a organisé des appels conjoints avec les distributeurs et les développeurs pour répondre aux préoccupations soulevées par les développeurs et cerner les possibilités d'amélioration du processus et des communications. Au cours de ces appels, le personnel de la CEO a fourni des conseils aux distributeurs sur leurs responsabilités et a clarifié les exigences réglementaires afin de régler les problèmes rencontrés par les développeurs.

**Résultat :**

Chaque distributeur s'est engagé à améliorer sa communication avec les développeurs, y compris la création de canaux directs permettant aux développeurs de transmettre les problèmes à un niveau supérieur et de résoudre tout problème pouvant survenir avec le processus d'approbation et de connexion. Les deux distributeurs ont confirmé leur engagement à l'égard d'un processus de connexion rapide. Les représentants des développeurs ont indiqué qu'ils appréciaient les efforts déployés par les services publics et qu'ils croyaient qu'ils appuieraient la construction plus rapide de logements. De plus, les deux distributeurs identifient activement les points à améliorer par rapport à leurs processus actuels.



## Examen de l'approche du distributeur pour assurer la qualité de l'alimentation d'une propriété résidentielle

Un consommateur résidentiel a déposé une plainte alléguant que les appareils électriques de sa propriété avaient été endommagés en raison de la défaillance de l'équipement du distributeur. Le client pensait que les dommages étaient à cause de tensions déséquilibrées. Le personnel de la CEO était préoccupé par le fait que le distributeur ne respectait pas les exigences opérationnelles minimales d'un distributeur d'électricité dans l'exécution de ses obligations d'approvisionnement en électricité dans sa zone de service ainsi que les bonnes pratiques de gestion de la qualité de l'énergie de son réseau de distribution. Après avoir recueilli des renseignements auprès de la service public sur leurs pratiques d'entretien et leurs dossiers, on a constaté que ses pratiques d'entretien étaient conformes aux normes de l'industrie. Le personnel de la CEO a conclu que les inspections de la service public n'avaient révélé aucun bien devant être réparé ou remplacé.

### Résultat :

À la suite de discussions avec le personnel de la CEO, le distributeur a accepté de surveiller avec diligence la qualité de l'alimentation du client pour les cinq prochaines années. On rappelle également au distributeur qu'il lui incombe d'assurer la fiabilité et la qualité du service d'électricité.

# MESURES D'APPLICATION DE LA LOI

## Pratiques de débranchement – Distributeur d'électricité

Au cours du dernier exercice, il y a eu une réduction importante du nombre de cas de débranchement, ce qui peut laisser croire que l'industrie améliore ses processus pour s'assurer que les règles sont respectées. Nous sommes encouragés de voir que ce développement indique qu'une culture de conformité s'installe dans le secteur.

Néanmoins, à la suite des plaintes des consommateurs, le personnel de la CEO a inspecté Newmarket-Tay Power Distribution Ltd. (NT Power), un distributeur d'électricité. Plus précisément, des plaintes ont été formulées au sujet du non-respect par NT Power des délais prévus dans le Code du réseau de distribution de la CEO pour le débranchement de clients pour cause de non-paiement. L'inspection a permis de déterminer que 870 avis de débranchement envoyés entre le 13 avril 2022 et le 12 août 2022 ne respectaient pas toutes les exigences du Code. Dix des clients qui ont reçu les avis de débranchement non conformes ont été débranchés, et six ont aussi dû payer des frais de rebranchement.

Le Code exige qu'un distributeur d'électricité donne un préavis d'au moins 14 jours à un client avant le débranchement et qu'il indique dans l'avis de le débranchement les dates les plus anciennes et les plus tardives auxquelles le débranchement peut avoir lieu. Les avis de débranchement émis par NT Power ne donnaient pas le préavis requis par ces règles. Ces clients ont reçu un préavis allant de 11 à 13 jours. NT Power a confirmé que l'erreur qui a mené aux avis de débranchement non conformes avait été corrigée, que les dix clients avaient été rebranchés et que les frais de rebranchement de 360 \$ plus la TVH avaient été remboursés aux six clients qui avaient été facturés incorrectement.

C'était le deuxième cas de non-conformité de NT Power en ce qui concerne ses obligations en matière du débranchement des clients en vertu du Code du réseau de distribution. NT Power a assuré à la CEO qu'elle avait pris toutes les mesures raisonnables pour s'assurer que le personnel impliqué dans le processus de débranchement est bien informé des exigences réglementaires de la CEO et qu'il recevra une formation continue à l'appui de la conformité. Le CÉO a l'intention de faire un suivi auprès de NT Power pour s'assurer que toutes les mesures correctives ont été prises.

### Résultat :

Le cas a été résolu après l'acceptation d'une PCV de la part de NT Power, qui a accepté de payer une pénalité administrative pécuniaire de 75 000 \$ et de faire un paiement de 25 000 \$ au programme AIE dans son territoire de service.

NT Power a également accepté d'accorder un crédit de 100 \$ à chacun des dix clients qui avaient été débranchés à tort.



**75 000 \$**  
de pénalités  
administratives



**25 000 \$**  
Paiement  
du AIE



## Application incorrecte de la Remise de l'Ontario pour l'électricité (ROE) – Fournisseurs de compteurs individuels

À la suite de plaintes de consommateurs, le personnel de la CEO a entrepris une inspection de Priority Submetering Solutions Inc. (Priority), un fournisseur de compteurs individuels. Les plaintes concernaient le traitement de la Remise de l'Ontario pour l'électricité (ROE) sur les factures reçues de Priority. Au cours de l'inspection, la CEO a constaté que Priority n'avait pas appliqué avec exactitude et conformément à la Loi de 2016 sur la remise de l'Ontario pour les consommateurs d'électricité les crédits de la ROE aux factures des clients. Priority a appliqué le ROE aux factures des clients sous forme de frais plutôt que de crédit ou de montant de zéro. Le paragraphe 2.1(5) du Règlement de l'Ontario 363/16 : Dispositions générales, pris en application de la Loi de 2016 sur la remise de l'Ontario pour les consommateurs d'électricité prévoit que si le montant de base de la facture d'un consommateur est inférieur à zéro, il doit être considéré comme tel.

L'inspection de la CEO a permis de déterminer que l'application erronée de la ROE par Priority avait eu des répercussions sur 125 clients.

### Résultat :

Le cas a été résolu à la suite de l'acceptation d'une assurance de conformité volontaire de la part de Priority, qui a accepté de créditer tous les clients concernés des montants qui n'auraient pas dû leur être facturés. Le système de facturation de Priority a été corrigé au début de 2023, de sorte qu'aucun client n'a reçu une facture de façon inappropriée relativement à la ROE après cette date. Priority a accepté de payer une pénalité administrative pécuniaire de 5 000 \$ et de verser 5 000 \$ à la région de Durham, l'agence sociale qui gère le programme AIE dans la région où se trouve le plus grand nombre de clients de Priority.

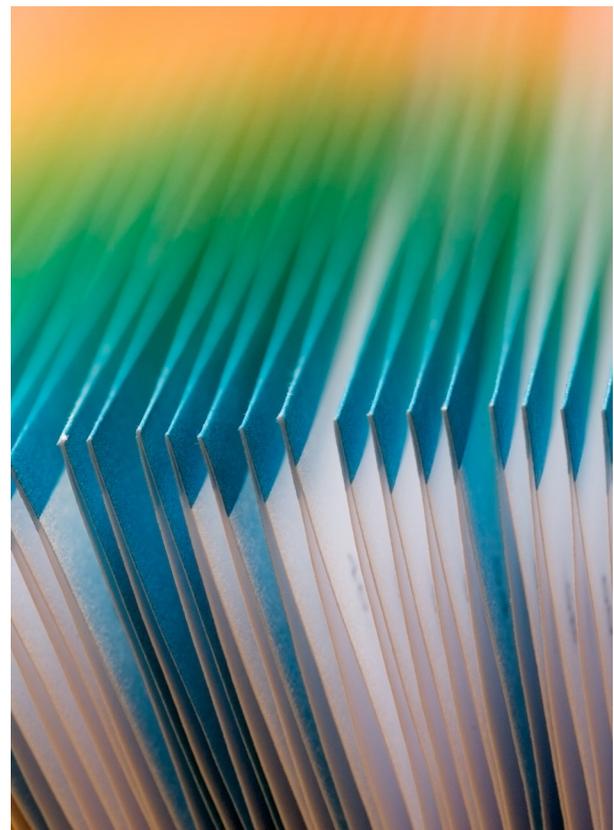
## Surfacturation des clients

Plusieurs distributeurs d'électricité, dont ENWIN Utilities Ltd., Milton Hydro Distribution Inc., E.L.K. Energy Inc., Niagara Peninsula Energy Inc., Entegrus Powerlines Inc., GrandBridge Energy Inc., Atikokan Hydro Inc., Fort Frances Power Corporation, Sioux Lookout Hydro Inc. et Synergy North Corporation 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. Plus précisément, à la fin de l'exercice, nous avons accepté 10 PCV relativement à cette question de non-conformité.

En raison de l'omniprésence de cette erreur dans le secteur comme indiqué dans le rapport de conformité de l'année dernière, le 18 octobre 2023, la CEO a envoyé une lettre exigeant que tous les distributeurs à tarifs réglementés autorisés qui ne se sont pas déjà présentés confirment que les frais mensuels fixes approuvés par la CEO sont appliqués correctement. Cette lettre a incité plusieurs d'entre eux à s'auto-déclarer.

Les distributeurs d'électricité sont tenus de facturer leurs clients sur la base de leurs tarifs et frais approuvés par la CEO. Tous les distributeurs d'électricité autorisés doivent faire preuve de rigueur dans l'application des montants de facturation approuvés par la CEO pour leurs clients. L'exactitude de la facturation est essentielle à la confiance des clients. Au cours du dernier exercice, les distributeurs ont déclaré qu'ils avaient mal calculé au prorata les taux mensuels fixes par rapport aux factures des consommateurs, comme dans le cas de l'ouverture ou de la fermeture de comptes (en cas d'emménagement ou de déménagement). Il s'agit d'une question beaucoup plus précise que dans les cas antérieurs, qui comportaient le calcul au prorata des frais pour toutes les factures. Le système de facturation du distributeur calculait les frais mensuels fixes au prorata sur la base de 30 jours (ou 360 jours par an), ce qui entraînait une surfacturation des montants fixes. Après avoir découvert le problème, les distributeurs ont mis en place des mesures pour éviter toute nouvelle surfacturation.

Dans le cadre de chacune des PCV, le distributeur a contribué au programme AIE plutôt que d'offrir un remboursement aux clients touchés, car les montants par client seraient très petits et bon nombre des personnes touchées par l'erreur du système de facturation ne sont plus des clients. Les



### Résultat :

La CEO a accepté dix PCV en vertu desquelles les distributeurs ont payé un total de 78 250 \$ en pénalités administratives et ont versé 174 583 \$ au programme AIE afin d'aider les clients dans le besoin.

## Exploitation sans permis

Dans le cadre du processus de demande de permis, la CEO a constaté que cinq entités avaient entrepris des activités sans son permis, contrairement aux exigences de la Loi de 1998 sur la Commission de l'énergie de l'Ontario. Cette loi 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 la confiance dans le marché. Entre autres, les permis exigent que les participants au marché de gros de l'électricité de l'Ontario respectent les règles du marché.

Carmeuse Lime (Canada Limited), Enbridge Pipelines Inc., Heidelberg Materials Canada Ltd. ont été reconnues comme ayant opéré sans un permis de grossiste en électricité. Champagne Centre Ltd. opérait sans un permis pour les fournisseurs de compteurs individuels et Ellwood Energy Storage LP opérait sans un permis d'installation de stockage de l'électricité. 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.

La CEO divulgue publiquement le nombre de cas de conformité où une entité exerce ses activités sans permis. Ce faisant, nous espérons que l'industrie prendra davantage de précautions pour s'assurer qu'elle fonctionne avec les permis appropriés.

### Résultat :

La CEO a accepté une PCV de chaque entité et, en tout, 35 500 \$ ont été payés en pénalités administratives. L'année dernière, cinq cas avaient été identifiés et 81 500 \$ 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 le divulguant publiquement, l'industrie prendra davantage de précautions pour s'assurer qu'ils opèrent avec un permis approprié.



**35 500 \$**

**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 2023-2024, la CEO a publié **un** bulletin et **trois** lettres :

 <p><b>28 juillet 2023</b> <u>Lettre</u></p>	<p>La CEO a publié une lettre en réponse à l'approche de pourcentage fixe proposée par Hydro One en matière d'allocation des coûts par rapport aux projets désignés de services à large bande, compte tenu de l'intérêt plus général possible pour le secteur.</p>
 <p><b>1 août 2023</b> <u>Lettre</u></p>	<p>La CEO a publié une lettre qui reporte la date de conformité au 1er janvier 2024 pour permettre aux distributeurs d'offrir aux clients qui utilisent la facturation nette dans le cadre de la grille tarifaire réglementée (GTR) le choix entre la tarification par paliers, la tarification selon l'heure de consommation et le nouveau tarif de la nuit très bas.</p>
 <p><b>24 août 2023</b> <u>Bulletin</u></p>	<p>La CEO a publié un bulletin fournissant des conseils aux distributeurs concernant le connexion de base des clients résidentiels. Le bulletin rappelle également aux distributeurs leurs obligations en vertu du Code du réseau de distribution relativement aux connexions de lotissements résidentiels et aux mises à niveau de service.</p>
 <p><b>18 septembre 2023</b> <u>Lettre</u></p>	<p>La CEO a publié des conseils à l'intention des distributeurs d'électricité et de gaz naturel concernant les modalités entre les distributeurs et les tiers que les clients peuvent autoriser à accéder à leurs données au moyen du bouton vert.</p>

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

- Questions relatives aux permis
- Débranchements
- Facturation nette
- Facturation
- Ajustement global
- Exigences en matière de présentation de rapports et tenue de dossier
- Tarifs
- Connexions
- Remboursement/aide
- Fournisseur de compteurs individuels
- Détaillant

**485**  
demandes  
reçues

# FOURNIR DES RENSEIGNEMENTS AU PUBLIC 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'entreprise pour s'assurer qu'elle est au courant du problème et qu'elle répond au consommateur.

## Principaux domaines des demandes de renseignements des consommateurs (9 578 demandes)

- Pratiques de facturation des distributeurs et des fournisseurs de compteurs individuels
- Programmes d'aide : Programme AIE et Programme ontarien d'aide relative aux frais d'électricité (POAFE)
- Tarifs d'électricité
- Choix du client entre des prix de l'électricité de la tarification selon l'heure de consommation et de la tarification par paliers
- Escroqueries ciblées concernant des programmes d'aide aux personnes à faibles revenus par des entités non réglementées et la Subvention canadienne pour des maisons plus vertes
- Documents de renouvellement des contrats des détaillants, ainsi que les processus de renouvellement et de résiliation
- Débranchement du service pour non-paiement et interdiction des débranchements en hiver
- Augmentation des frais de distribution d'électricité
- Activités et services qui ne sont pas réglementés par la CEO, comme les services de propane, les frais d'eau municipaux, les fournaies et les chauffe-eau
- Les problèmes de facturation estimés en raison des relevés irréguliers des compteurs d'Enbridge Gas Inc.
- Demandes de renseignements des clients des parcs de caravanes et des terrains de camping

## Principales questions sur le service à la clientèle dirigées vers les entreprises du secteur de l'énergie (326 demandes)

- Erreurs de facturation dues à la facturation estimée
- Présentation de la facture
- Relevé de compteur
- Préoccupations concernant les pannes
- Préoccupations du service à la clientèle (temps de retenue, pas de réponse à la communication aux consommateurs, etc.)

# SENSIBILISATION

## Faire preuve de transparence dans l'application des pénalités administratives

Lorsqu'une PCV est acceptée à la suite d'une situation de non-conformité, la CEO peut ordonner le paiement d'une pénalité administrative pécuniaire. Au cours de cet exercice, la CEO a utilisé ces pénalités pour les initiatives suivantes :

- **Le défi de l'Espace innovation** – La CEO a sélectionné six projets qui recevront un financement ponctuel total de 1,5 million de dollars pour soutenir l'innovation dans le secteur de l'énergie.
- **Le panel de consommateurs de la CEO** – Administré en partenariat avec Ipsos Canada et aussi appelé le panel d'augmentation de la CEO. Composé de 2 000 consommateurs résidentiels et de 200 petites entreprises de l'Ontario, il donne l'occasion à la CEO de discuter des enjeux et de recueillir des idées et des commentaires sur les solutions et les outils que nous élaborons.

## Informers les consommateurs via les médias sociaux

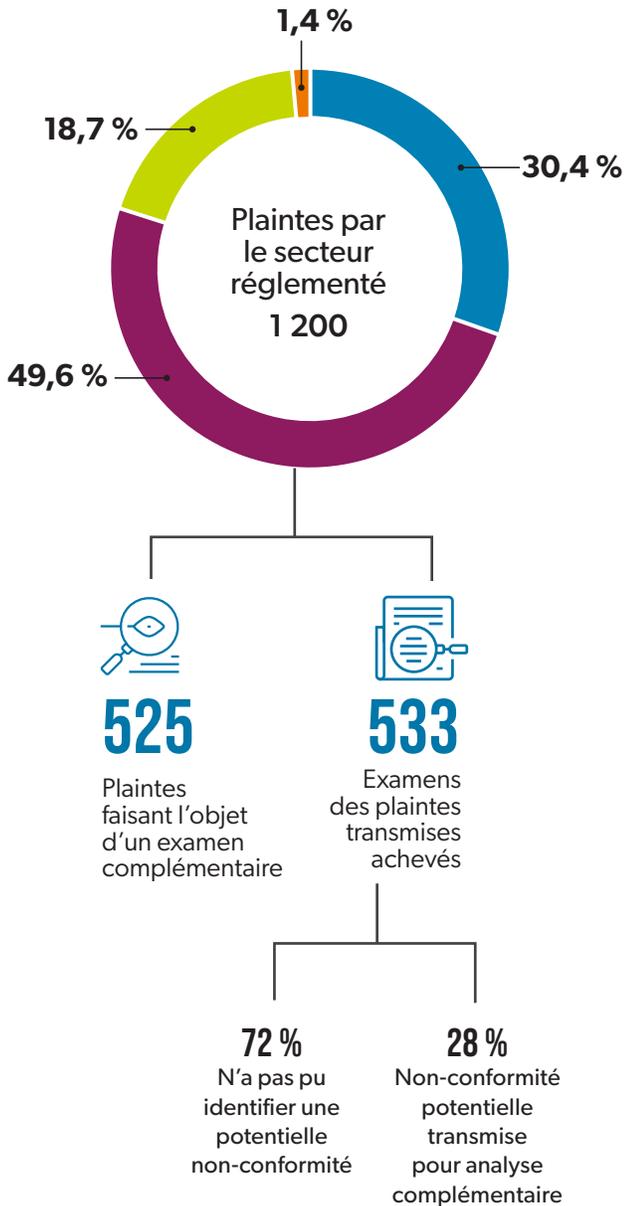
La CEO a pour mandat d'informer et de protéger ses consommateurs, et elle utilise ses médias sociaux et son site Web pour partager des renseignements importants sur la conformité.

- 6 juillet 2023 – Une série de messages sur LinkedIn et X présentant des statistiques clés tirées du rapport de conformité.
- 13 juillet 2023 – Un message sur LinkedIn et X pour sensibiliser aux escroqueries énergétiques mettant l'accent sur la sollicitation porte-à-porte, avec des publicités radiophoniques « à la porte ».
- 27 juillet 2023 – Un message suivant dans la série de médias sociaux sur le rapport de conformité de la CEO présentant les pénalités remboursées aux consommateurs touchés au cours de l'exercice 2022-2023.
- 16 août 2023 – Un message suivant dans la série de médias sociaux sur le rapport de conformité de la CEO concernant l'établissement d'une culture de conformité.
- 1er septembre 2023 – Un message finale dans la série de médias sociaux sur le rapport de conformité de la CEO concernant les demandes de renseignements liées au service à la clientèle.
- 6 octobre 2023 – Un message concernant le Centre d'information publique de la CEO sur LinkedIn et X au sujet de la Semaine du service à la clientèle.
- 13 février 2024 – Un message d'alerte à l'escroquerie énergétique sur LinkedIn et X.
- 15 mars 2024 – Un message sur le Mois de la prévention de la fraude sur LinkedIn et X.

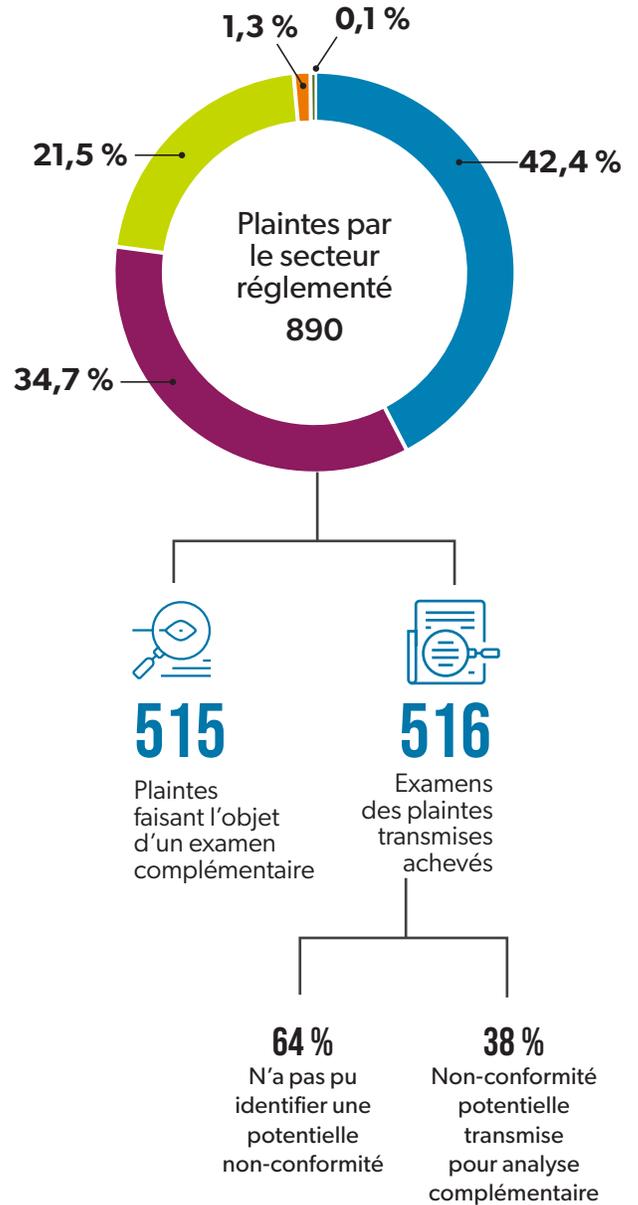
# ANNEXE

**Plaintes des consommateurs**

**Avril 2022 - Mars 2023**



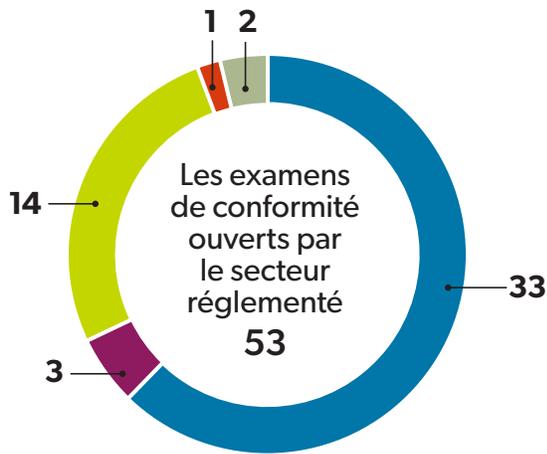
**Avril 2023 - Mars 2024**



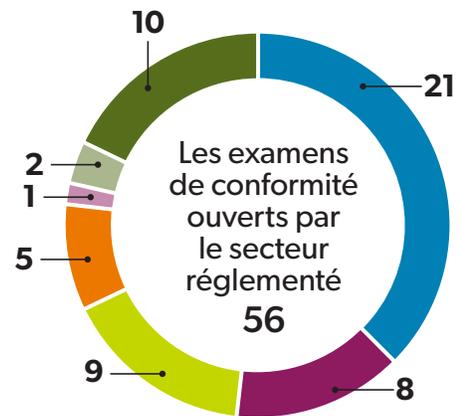
- Distributeurs d'électricité
- Fournisseurs de compteurs individuels
- Sociétés de stockage d'électricité
- Générateurs d'électricité
- Distributeurs du gaz naturel
- Détaillants d'électricité
- Grossistes en électricité
- Autre

# Examens de conformité

## Avril 2022 - Mars 2023



## Avril 2023 - Mars 2024



Plainte des consommateurs **34**

Le personnel de la CEO **10**

L'industrie de l'énergie **9**

Autres **0**



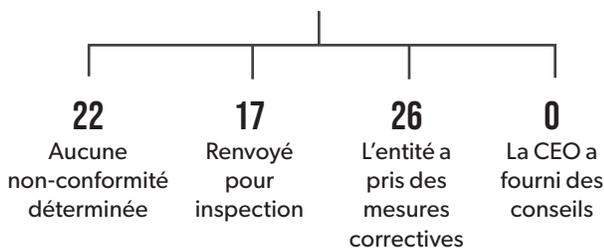
Plainte des consommateurs **20**

Le personnel de la CEO **21**

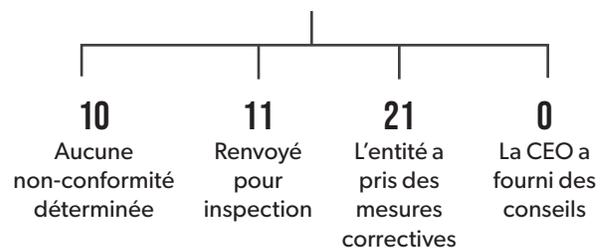
L'industrie de l'énergie **4**

Autres **11**

**65** Examens de conformité clôturés



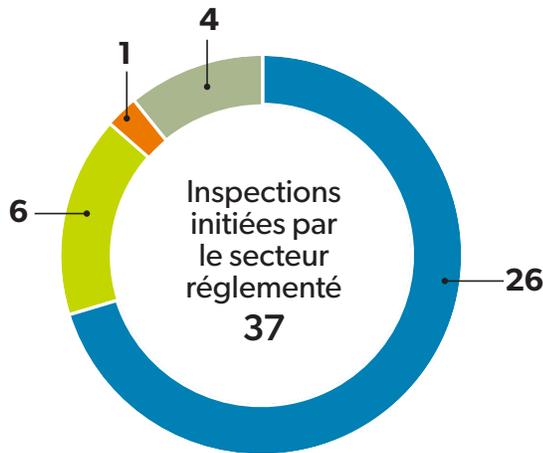
**42** Examens de conformité clôturés



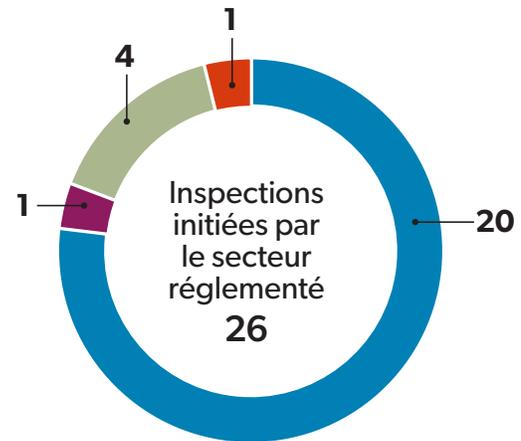
- Distributeurs d'électricité
- Fournisseurs de compteurs individuels
- Sociétés de stockage d'électricité
- Générateurs d'électricité
- Distributeurs du gaz naturel
- Détaillants d'électricité
- Grossistes en électricité
- Autre

# Inspections initiées

## Avril 2022 - Mars 2023



## Avril 2023 - Mars 2024



Plainte des consommateurs **8**

Rapports de l'industrie **18**

Les priorités de conformité de la CEO **9**

Décision et ordonnance de la CEO **2**

Demandes de renseignements des intervenants **0**



La source des inspections

Plainte des consommateurs **2**

Rapports de l'industrie **16**

Les priorités de conformité de la CEO **2**

Décision et ordonnance de la CEO **4**

Demandes de renseignements des intervenants **2**

**32**  
Inspections réalisées

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

**26**  
Cas d'application de la loi réalisés

**3** Résolu sans promesse de conformité volontaire  
**23** Promesses de conformité volontaire

**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

- 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

## Renseignements et conseils destinés à l'industrie

**2022 - 2023**

**350**

Demandes de renseignements reçues des intervenants de l'industrie

**7**

Lettres d'information et d'orientation/  
bulletins publiés

**2023 - 2024**

**485**

Demandes de renseignements reçues des intervenants de l'industrie

**4**

Lettres d'information et d'orientation/  
bulletins publiés

## Renseignements aux consommateurs

**2022 - 2023**

**5 606**

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

**9**

Communiqués de presse et alertes aux consommateurs

**2023 - 2024**

**5 284**

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

**10**

Communiqués de presse et alertes aux consommateurs



COMMISSION  
DE L'ÉNERGIE  
DE L'ONTARIO

## Contactez nous :



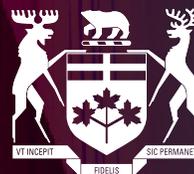
[www.oeb.ca/fr](http://www.oeb.ca/fr)



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



2300, rue Yonge  
27<sup>e</sup> étage  
Toronto, ON M4P 1E4



Ontario

Commission  
de l'énergie  
de l'Ontario