



PROTÉGER LES CONSOMMATEURS D'ÉNERGIE DE L'ONTARIO

« Nous réussissons à bâtir une culture de conformité. Les entités réglementées continuent de signaler elles-mêmes et de corriger rapidement les problèmes de conformité – un effort collectif qui protège tous les consommateurs au bout du compte. »

- Harneet Panesar,
Chef de l'exploitation

La Commission de l'énergie de l'Ontario (CEO) offre de la valeur aux Ontariens en tenant les compagnies du secteur de l'énergie responsables des services qu'elles fournissent et en établissant une culture de conformité dans laquelle elles comprennent et respectent les règles qu'elles doivent respecter. Le présent rapport de conformité semestriel témoigne des efforts de conformité déployés au cours des deux premiers trimestres de l'exercice 2024.

À titre d'organisme de réglementation indépendant du secteur de l'énergie, nous protégeons les consommateurs et donnons confiance au secteur.

Favoriser une culture de conformité dans le but de protéger les consommateurs

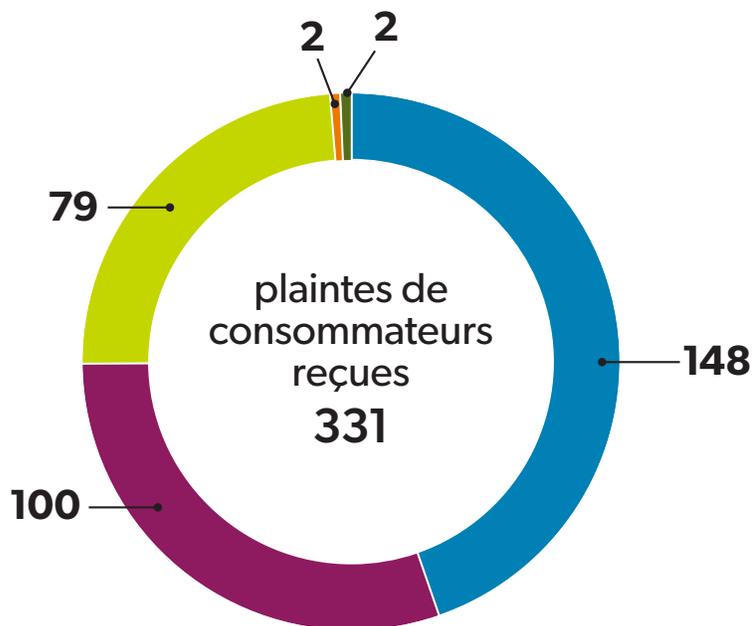
Une culture de conformité continue de se développer dans le secteur de l'énergie. Ces progrès sont particulièrement visibles avec les autodéclarations et la correction rapide des problèmes de conformité par les différentes entités. Cette réponse est essentielle et démontre notre volonté commune de protéger les consommateurs.

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.

RAPPORT SEMESTRIEL EN QUELQUES CHIFFRES

Statistiques sur les plaintes des consommateurs



Plaintes transmises -Résultats*

161

152

Aucun problème de conformité n'a été identifié

9

Non-conformités identifiées
(donnant lieu à des conseils à l'entité réglementée, renvoi pour inspection ou examen de conformité ouvert)

■ Distributeurs d'électricité

■ Distributeurs de gaz naturel

■ Fournisseurs de compteurs divisonnaires d'unité

■ Détaillants d'électricité

■ Négociants de gaz naturel

* Le nombre 161 indiqué sous « Plaintes transmises - Résultats » peut inclure des plaintes transmises reçues au cours des périodes précédentes.

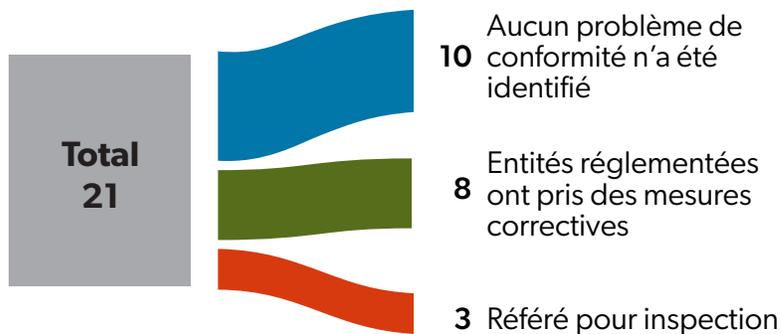
Statistiques sur les examens de conformité



Exemples choisis d'examens de conformité ouverts :

- Mise en œuvre du bouton vert
- Avis et processus des services publics liés au débranchement pour non-paiement
- Procédures de comptage et de facturation
- Non-respect des obligations de signalement en vertu de divers codes et obligations de signalement
- Non-respect des exigences en matière d'autorisation

Examens de conformité clôturés

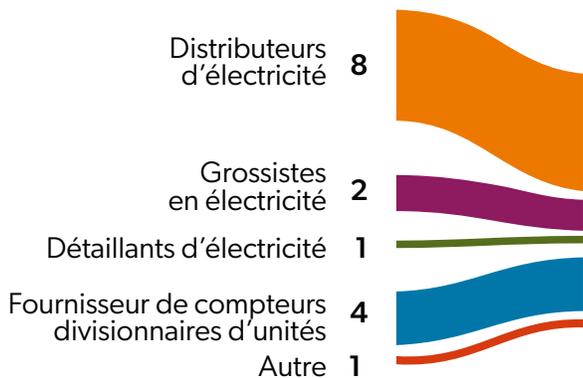


Remarque : Le nombre 21 indiqué sous « Examens de conformité clôturés » peut inclure des fichiers ouverts au cours d'une période précédente.

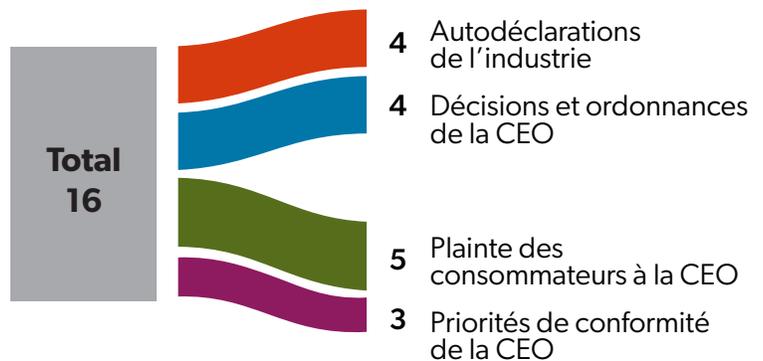
Les examens de conformité encore ouverts à la fin de la période ne sont pas pris en compte.

Statistiques sur les inspections

PAR ENTITÉ RÉGLEMENTÉE



PAR SOURCE D'INSPECTION



Exemples choisis d'inspections initiées :

- Opérations sur le marché de gros de l'électricité sans licence
- Erreurs de facturation des frais fixes aux clients
- Erreurs dans les comptes de report et d'écart et dans le processus de règlement des coûts des produits de base
- Avis de débranchement des distributeurs et des fournisseurs de compteurs divisionnaires d'unités pour non-paiement et processus connexes



Cas
d'inspection
clôturés

8

4 Sans aucune non-conformité déterminée

4 Non-conformité identifiée, mise en application de la loi*



Cas d'application
de la loi* clôturés 13

Promesses de conformité volontaire

96 200 \$

de pénalités administratives payées aux termes des Promesses de conformité volontaire

65 896 \$

versés à l'Aide financière d'urgence du Programme d'aide aux impayés d'énergie (Programme AFU-AIE)

3 525 \$

emboursés directement aux consommateurs

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

* L'application de la loi s'entend à la fois de l'exécution informelle et formelle, comme il est indiqué sur notre site Web.

Pour en savoir plus sur le processus de conformité et d'application de la CEO, cliquez [ici](#).

Renouvelez votre licence

La CEO rappelle aux participants du secteur de l'énergie que les activités prescrites exigent une licence de la CEO. Nous continuons à identifier des entités qui opèrent sans en avoir une

BOUTON VERT

AIDER LES CLIENTS À PRENDRE DES DÉCISIONS ÉCLAIRÉES EN MATIÈRE D'ÉNERGIE

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.

La CEO a entrepris un certain nombre d'examen de conformité liés à la mise en œuvre de l'Initiative du bouton vert par les distributeurs. Le travail de conformité de la CEO dans ce domaine se rapporte au rôle du distributeur dans l'enregistrement et la prestation de services aux entreprises qui veulent offrir des services à leurs clients en tirant parti des données de l'Initiative du bouton vert.

Plus précisément, les examens portaient sur la conformité aux exigences juridiques qui ont fait l'objet des [directives de la CEO](#) à l'intention du secteur en septembre 2023. Bien que des progrès aient été réalisés, la CEO s'attend à poursuivre son travail de surveillance et de conformité.

Vous avez une plainte à formuler au sujet d'une compagnie du secteur de l'énergie?



Nous sommes là pour vous aider.