

# Soyez au courant!

De nouvelles règles de protection du consommateur entrent en vigueur en 2011



## Pour en savoir plus

Communiquez avec notre Centre des relations avec les consommateurs.  
(du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 17 h)

- 1 877 632-2727 (sans frais en Ontario)
- 416 314-2455 (dans la région du grand Toronto ou de l'extérieur de l'Ontario)
- [consumerrelations@oeb.gov.on.ca](mailto:consumerrelations@oeb.gov.on.ca)

Visitez notre site Web :  
[www.oeb.gov.on.ca/OEB/Consumers/Consumers\\_fr](http://www.oeb.gov.on.ca/OEB/Consumers/Consumers_fr)

Une version en gros caractères de ce document est disponible dans le site Web de la CEO.  
This document is also available in English.



Commission de l'énergie  
de l'Ontario

## Consultez la calculatrice de facture en ligne de la CEO

La calculatrice de facture en ligne de la CEO peut vous aider à mieux comprendre votre facture d'électricité et à mieux gérer vos coûts d'électricité.

Facture mensuelle	Choisir le service public
Numéro de compte : 000 000 000 000 000	
Numéro de compteur : 0000000	
Coordonnées de la personne-ressource :	
<b>Vos frais</b>	
Frais d'électricité (que signifient ces frais?)	XX,xx \$
Frais de livraison (que signifient ces frais?)	XX,xx \$
Frais réglementés (que signifient ces frais?)	XX,xx \$
Redevance de liquidation de la dette (que signifient ces frais?)	XX,xx \$
<b>Vos frais totaux</b>	<b>XX,xx \$</b>
TVH	
<b>Montant total</b>	

Choisissez votre service public et entrez votre consommation mensuelle. Vous pourrez ensuite obtenir des renseignements précis sur les lignes qui figurent sur votre facture et voir une analyse de votre facture totale.



## Utilisez la calculatrice pour obtenir une estimation de l'effet :

- de la réduction de votre consommation d'énergie;
- du déplacement d'une partie de votre consommation durant des périodes moins coûteuses;
- de la signature d'un contrat avec un détaillant d'électricité.



[www.oeb.gov.on.ca/OEB/Consumers/Consumers\\_fr](http://www.oeb.gov.on.ca/OEB/Consumers/Consumers_fr)



## De nouvelles règles de protection du consommateur entrent en vigueur

Le 1<sup>er</sup> janvier 2011, de nouvelles règles entreront en vigueur afin de s'assurer que les détaillants d'électricité appliquent des pratiques commerciales équitables et donnent davantage de renseignements aux consommateurs résidentiels et aux petites entreprises.

### Pour les consommateurs résidentiels et les petites entreprises, les règles signifient que :

- les détaillants doivent vous fournir un document d'information en langage clair qui présente des renseignements de base sur les contrats d'électricité;
- chaque détaillant doit vous présenter un document comparant les prix afin que vous puissiez voir la différence entre son offre de contrat et le prix demandé par votre service public;
- vous avez des droits supplémentaires qui vous permettent d'annuler un nouveau contrat sans pénalité. Lorsque des frais d'annulation s'appliquent, ils sont assujettis à un maximum fixé par la loi;
- les détaillants doivent s'assurer que leur personnel des ventes est formé adéquatement.

## Connaissez vos droits

Les détaillants doivent donner aux consommateurs résidentiels et aux petites entreprises un document d'information d'une page qui présente des renseignements de base sur les contrats d'électricité afin d'aider les consommateurs à prendre des décisions éclairées avant de signer un contrat.

### Voici quelques-uns des points que le document d'information précise concernant les nouveaux contrats :

- Si vous signez un contrat, vous n'obtenez **aucune garantie de faire des économies.**
- Le contrat porte uniquement sur l'électricité que vous consommez. Vous **continuerez de payer les Frais de livraison, les Frais réglementés et la Redevance de liquidation de la dette**, que vous signiez un contrat ou non.
- Si vous changez d'avis, vous pouvez annuler le contrat dans les 10 jours. Vous n'avez **pas** à payer de **frais d'annulation** et votre service d'électricité continuera sans interruption.
- Vous pouvez également annuler un contrat sans pénalité jusqu'à 30 jours après que vous ayez reçu votre première facture d'électricité aux termes du contrat. Vous devrez payer cette facture, mais vous **n'aurez pas à payer de frais d'annulation.** Vous redeviendrez un abonné de votre service public, et votre approvisionnement en électricité ne sera pas interrompu.

Nous vous encourageons à lire le document d'information en entier. Vous le trouverez sur le site Web de la CEO [www.oeb.gov.on.ca/OEB/Consumers/Consumers\\_fr](http://www.oeb.gov.on.ca/OEB/Consumers/Consumers_fr) en anglais, en français et en 11 autres langues.

## Rajustement global et contrats de vente au détail

- Si vous achetez votre électricité auprès de votre service public, le prix de l'électricité comprend déjà votre part de certains coûts afférents qui sont appelés Rajustement global (qui s'appelait Prestation provinciale avant le 1<sup>er</sup> janvier 2011).
- Si vous passez à un détaillant, vous devrez payer votre part du Rajustement global **en plus du prix indiqué dans votre contrat.**
- Le Rajustement global sera indiqué dans une ligne séparée sur la facture de votre service public.

Pour en savoir davantage sur le Rajustement global, visitez le site Web de la Commission de l'énergie de l'Ontario : [www.oeb.gov.on.ca/OEB/Consumers/Consumers\\_fr](http://www.oeb.gov.on.ca/OEB/Consumers/Consumers_fr).



Les services publics mettent en œuvre de nombreuses mesures en matière de service à la clientèle à l'échelle de la province, notamment des règles de service à la clientèle plus souples ainsi qu'une aide financière d'urgence offerte à tout moment durant l'année pour les consommateurs dans le besoin.

L'aide financière d'urgence est fondée sur les programmes existants comme le programme « Winter Warmth » et le Fonds d'aide d'urgence aux impayés d'énergie et, à compter de janvier 2011, on prévoit qu'il sera offert par les services publics toute l'année durant, à l'échelle de l'Ontario.

### Nous avons également amélioré les règles de service à la clientèle que les services publics doivent suivre à l'égard des consommateurs d'électricité résidentiels.

- Les règles concernant les plans de gestion des arriérés et certaines règles concernant les débranchements sont entrées en vigueur le 1<sup>er</sup> octobre 2010.
- D'autres règles, notamment des règles concernant les débranchements et des règles sur la délivrance des factures et les dépôts de garantie prendront effet le 1<sup>er</sup> janvier 2011.
- Tous les services publics doivent offrir un forfait de versements mensuels égaux d'ici le 1<sup>er</sup> avril 2011.

Visitez notre site Web à l'intention des consommateurs ([www.oeb.gov.on.ca/OEB/Consumers/Consumers\\_fr](http://www.oeb.gov.on.ca/OEB/Consumers/Consumers_fr)) pour en apprendre davantage et connaître les dernières nouvelles sur nos travaux d'aide aux consommateurs d'énergie à faibles revenus ainsi que nos efforts en vue d'améliorer le service à la clientèle des services publics.