

**LOI DE 2009 SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR D'ÉNERGIE (LPCE)  
PROPOSÉE**

Le 8 décembre 2009

Depuis trois ans, les détaillants d'énergie se retrouvent sur la liste dressée du gouvernement provincial précisant les 10 organismes les plus souvent visés par les plaintes des consommateurs. La Commission de l'énergie de l'Ontario enregistre chaque semaine jusqu'à 150 plaintes. La LPCE proposée a pour but de trouver des solutions à ces plaintes et de répondre à d'autres préoccupations soulevées par les consommateurs.

### Détaillants

Problème	Solution proposée
1. Pratiques relevant du vendeur	➔ Divulgence verbale immédiate et insignes d'identification Formation des vendeurs et autres normes
2. Les consommateurs ne disposent pas de l'information dont ils ont besoin pour prendre une décision; barrières linguistiques	➔ Contrat rédigé en « langage simple » – offert en plusieurs langues
3. Contact verbal (habituellement au téléphone); contrats passés avec une personne autre que le titulaire du compte	➔ Contrat par écrit et signature exigée. Seul le titulaire du compte ou toute autre personne précisée dans le règlement peut signer le contrat avec le détaillant d'énergie pour la maisonnée.
4. Les consommateurs sentent de la pression les poussant à signer	➔ Trois façons d'annuler : période de réflexion de 10 jours; après vérification par une tierce partie (dans les 10 à 60 jours suivants la signature du contrat); et 30 jours après réception de la première facture
5. Politiques et frais d'annulation inéquitables; renouvellement automatique des contrats de gaz	➔ Empêcher les frais d'annulation exagérés ou, dans certains cas, les frais quels qu'ils soient – par exemple, lors d'un déménagement ou lorsqu'une personne signe un deuxième contrat par erreur Éliminer le renouvellement par défaut
6. Responsabilité du détaillant d'électricité ou de l'agent de commercialisation du gaz	➔ Ajout de conditions associées à l'octroi du permis, y compris la formation des vendeurs et une vérification des antécédents. Exiger un fonds d'assurance afin de couvrir les pertes potentiellement encourues par les consommateurs Vérifications des détaillants effectuées au hasard par la CEO Reddition de compte accrue de la part des responsables et des directeurs
7. Les « contrats fixes » ne révèlent pas clairement tous les frais ou n'offrent pas de produits favorisant la conservation	➔ Les détaillants d'énergie sont tenus d'indiquer clairement tous les frais. Des produits liés à la facturation en temps réel pourraient être exigés.

## Compteurs d'appartement

Problème	Solution proposée
1. Aucun cadre permettant d'installer des compteurs dans les immeubles d'appartements de location	→ Rendre obligatoire l'installation dans les nouveaux immeubles résidentiels. Installation volontaire dans les bâtiments existants
2. Aucune règle concernant la facturation individuelle dans les immeubles d'appartements de location	→ Consentement requis pour les locataires en place Établir un cadre permettant une réduction du loyer si le locataire accepte un compteur d'appartement. Les nouveaux locataires potentiels sont informés de la consommation d'énergie des appartements.
3. Les entreprises de compteurs d'appartement ne sont pas soumises aux mêmes règles que les entreprises de distribution locales (EDL)	→ Les fournisseurs de compteurs d'appartement sont soumis aux règles relatives à l'octroi de permis, aux dépôts de sécurité et au débranchement.
4. Les locataires n'ont aucun contrôle sur les principaux facteurs influençant la consommation d'énergie dans leur appartement – p. ex., les fenêtres ou les électroménagers	→ Les propriétaires sont tenus de respecter certaines normes en matière d'énergie pour les électroménagers et les appartements.

---

Amy Tang, bureau du ministre, 416 327-6747  
Éric Pelletier, Direction des communications, 416 325-1810

**ontario.ca/energie-nouvelles**  
*Also available in English*