



**EB-2011-0269**

**Avis de requête et d'audience écrite**  
**Toronto Hydro-Electric System Limited pour une exemption temporaire de**  
**l'application de certains articles du Code des réseaux de distribution**  
**(Distribution System Code) et du Code de règlement au détail (Retail**  
**Settlement Code)**

Toronto Hydro-Electric System Limited (« THESL ») a déposé une requête auprès de la Commission de l'énergie de l'Ontario afin d'être exempté de l'application des articles 2.4.26A, 2.6.5, 4.2.2.4 et 7.10.2 du Code des réseaux de distribution et de l'article 7.1.1 du Code de règlement au détail jusqu'au 17 décembre 2012. Les dispositions pertinentes du Code des réseaux de distribution et du Code de règlement au détail sont reproduites à l'annexe A.

Si l'exemption temporaire est accordée, cela signifie notamment que THESL n'aura pas l'interdiction :

- d'émettre un avis de débranchement à un consommateur résidentiel en cas de non-paiement si le dépôt de garantie détenu au nom du consommateur était suffisant pour couvrir la somme totale due;
- d'utiliser des règles différentes de celles prescrites pour déterminer la date à laquelle le paiement d'une facture a été reçu d'un consommateur;
- de débrancher le service d'électricité d'un consommateur résidentiel à qui THESL a émis un avis de débranchement pour non-paiement, sans contacter le consommateur 48 heures avant le débranchement afin de lui fournir les renseignements exigés par le Code des réseaux de distribution.

De plus, lorsque THESL a facturé en trop un consommateur ou un détaillant un montant qui est égal ou supérieur au montant de la facture mensuelle moyenne du consommateur ou du détaillant, THESL n'aura pas l'obligation d'aviser le consommateur ou le détaillant des options de remboursement dans les délais prescrits.

THESL précise dans sa requête que, étant donné la taille de sa base de consommateurs, il doit automatiser l'ensemble de ses transactions et de ses interactions avec les consommateurs par l'entremise de son système d'information des consommateurs (« SIC »), notamment les transactions exigées par ces dispositions des codes. La requête stipulait également que THESL était en voie de mettre en œuvre un nouveau SIC qui, une fois totalement opérationnel d'ici le 17 décembre 2012, sera totalement conforme avec les codes. Dans la période intermédiaire et avant que le nouveau SIC soit pleinement opérationnel, THESL précise qu'il fera tous les efforts possibles pour se conformer aux dispositions des codes grâce à des solutions de rechange manuelles.

### **Comment consulter la requête**

Des exemplaires de la requête et des documents connexes sont disponibles pour consultation dans les bureaux de la Commission à Toronto ainsi que dans son site Web, [www.ontarioenergyboard.ca](http://www.ontarioenergyboard.ca). Un exemplaire peut également être consulté dans le bureau de THESL à l'adresse indiquée ci-dessous et dans son site Web.

### **Comment participer à l'audience**

La décision concernant la requête sera rendue par voie d'audience écrite à moins qu'une partie ne présente à la Commission des raisons justifiant de tenir une audience orale. Si vous vous opposez à une audience écrite de cette requête, vous devez présenter des motifs écrits pour expliquer la nécessité d'une audience orale. Toutes les observations qui visent à s'opposer à une audience écrite doivent parvenir à la Commission et au requérant d'ici le **21 novembre 2011**.

Toute personne désirant des renseignements ou des documents du requérant autres que les pièces déposées auprès de la Commission et qui sont pertinents pour l'audience doit déposer une demande de renseignements par écrit auprès de la Commission et en faire parvenir un exemplaire au requérant au plus tard le **25 novembre 2011**. Dans la mesure du possible, les questions devraient citer précisément les documents déposés. Le requérant doit déposer auprès de la Commission des réponses complètes aux demandes de renseignements et les présenter à toutes les parties, au plus tard le **5 décembre 2011**.

Toute personne désirant présenter des observations concernant la requête doit les déposer auprès de la Commission et les faire parvenir au requérant d'ici le **15 décembre 2011**. Si le requérant désire répondre aux observations, il doit déposer sa réponse par écrit auprès de la Commission, et la faire parvenir à toutes les parties qui ont présenté des observations, d'ici le **28 décembre 2011**. Toutes les observations écrites déposées auprès de la Commission seront versées au dossier public. Les observations écrites seront disponibles pour consultation au bureau de la Commission et dans son site Web.

Si les observations écrites sont présentées par un simple citoyen (c.-à-d. qu'elles ne sont pas présentées par un avocat représentant un client, un consultant représentant un client ou un organisme, une personne faisant partie d'un organisme représentant les intérêts des consommateurs ou d'autres groupes ou une personne faisant partie d'une entité réglementée), avant de verser les observations écrites au dossier public, la Commission supprimera toutes les coordonnées personnelles (c.-à-d. celles qui ne correspondent pas à une entreprise) des observations écrites (soit l'adresse, le numéro de télécopieur, le numéro de téléphone et l'adresse de courriel de cette personne). Toutefois, le nom de la personne et le contenu des observations écrites feront partie du dossier public.

Comme il a été mentionné ailleurs dans cet avis, vous devez fournir une copie intégrale de vos observations écrites (incluant votre nom, vos coordonnées et le contenu de vos observations) au requérant.

### **Comment déposer des documents auprès de la Commission**

Vous devez faire parvenir deux copies papier de vos observations et, dans la mesure du possible, une copie en format PDF (permettant la recherche) à la Commission, ainsi qu'un exemplaire au requérant. Toutes les observations doivent citer le numéro de dossier EB-2011-0269, indiquer clairement le nom et l'adresse de l'expéditeur, ses numéros de téléphone et de télécopieur ainsi que son adresse électronique. Toutes les communications doivent être adressées à la secrétaire de la Commission à l'adresse indiquée plus bas et doivent être reçues au plus tard à 16 h 45 le jour exigé.

**Vous voulez de plus amples renseignements?**

Vous pouvez obtenir davantage de renseignements sur la manière de participer en visitant le site Web de la Commission ([www.ontarioenergyboard.ca](http://www.ontarioenergyboard.ca)) ou en appelant notre Centre des relations avec les consommateurs au 1 877 632-2727.

**IMPORTANT**

**SI VOUS NE PRÉSENTEZ PAS D'OBSERVATIONS ÉCRITES S'OPPOSANT À UNE AUDIENCE ÉCRITE OU SI VOUS NE PARTICIPEZ PAS À L'AUDIENCE EN DÉPOSANT DES OBSERVATIONS ÉCRITES CONFORMÉMENT AUX TERMES DU PRÉSENT AVIS, LA COMMISSION PEUT PROCÉDER SANS VOTRE PARTICIPATION ET VOUS NE RECEVREZ AUCUN AUTRE AVIS CONCERNANT CETTE INSTANCE.**

**Adresses**

**La Commission**

Commission de l'énergie de l'Ontario  
C.P. 2319  
2300, rue Yonge, 27<sup>e</sup> étage  
Toronto (Ontario) M4P 1E4  
À l'attention de la secrétaire de la  
Commission

Tél. : 1 877 632-2727 (sans frais)  
Télec. : 416 440-7656  
Courriel :  
[Boardsec@ontarioenergyboard.ca](mailto:Boardsec@ontarioenergyboard.ca)

**Requérant**

Toronto Hydro-Electric System Limited  
14, rue Carlton  
C.P. 1900  
Toronto (Ontario) M5B 1K5  
À l'attention de Glen a. Winn

Tél. : 416 542-2517  
Télec. : 416 542-2776  
Courriel : [regulatoryaffairs@torontohydro.com](mailto:regulatoryaffairs@torontohydro.com)

**FAIT** à Toronto le 4 novembre 2011.

**COMMISSION DE L'ÉNERGIE DE L'ONTARIO**

*Original signé par*

Kirsten Walli  
Secrétaire de la Commission

**Annexe A de  
l'avis de requête et d'audience écrite  
de Toronto Hydro-Electric System Limited pour une exemption temporaire de  
l'application de certains articles du Code des réseaux de distribution et du Code  
de règlement au détail**

**Articles du Code des réseaux de distribution dont THESL demande une exemption temporaire :**

- 2.4.26A Un distributeur ne doit pas émettre un avis de débranchement à un consommateur résidentiel pour non-paiement à moins que le distributeur ait d'abord appliqué tout dépôt de garantie détenu au nom du consommateur à tout montant exigible à ce moment et que le dépôt de garantie était insuffisant pour couvrir le montant exigible.
- 2.6.5 Un distributeur doit appliquer les règles suivantes aux fins de déterminer la date à laquelle le paiement d'une facture a été reçu d'un consommateur :
- a) si le paiement est fait par la poste, trois jours avant la date à laquelle le distributeur reçoit le paiement;
  - b) si le paiement est fait dans une institution financière ou par voie électronique, à la date à laquelle le paiement est reconnu ou enregistré par l'institution financière du consommateur;
  - c) si le paiement est fait par une carte de crédit émise par une institution financière, à la date et à l'heure à laquelle le débit est accepté par l'institution financière.
- 4.2.2.4 Un distributeur doit faire des efforts raisonnables pour communiquer, par téléphone ou en personne, avec un consommateur résidentiel à qui il a émis un avis de débranchement pour non-paiement au moins 48 heures avant la date prévue de débranchement. À ce moment, le distributeur doit :
- a) aviser le consommateur de la date prévue du débranchement;
  - b) aviser le consommateur qu'un débranchement peut avoir lieu, que le consommateur soit ou non sur place;
  - c) le cas échéant, aviser le consommateur que le débranchement peut être fait sans avoir à se présenter au domicile du consommateur;
  - d) aviser le consommateur qu'il peut payer les montants dus avec une carte de crédit émise par une institution financière, en plus des autres formes de paiement que le distributeur peut accepter à ce moment et qui peuvent être vérifiées avant l'expiration du délai préalable au débranchement, et préciser les heures où de tels paiements peuvent être faits;

- e) aviser le consommateur que, si le distributeur se présente au domicile du consommateur pour exécuter le débranchement, le consommateur pourra uniquement payer les montants dus avec une carte de crédit émise par une institution financière, à moins que le distributeur, selon son pouvoir discrétionnaire, accepte à ce moment d'autres formes de paiement;
- f) aviser le consommateur qu'un programme de gestion des impayés et un forfait de versements mensuels égaux prescrits par la Commission peuvent être accessibles à tous les consommateurs résidentiels; le distributeur doit être préparé à conclure une entente de paiement des arriérés à ce moment si le consommateur y est admissible aux termes de l'article 2.7;
- (f1) aviser le consommateur que l'aide supplémentaire suivante peut être accessible à un consommateur à faible revenu, et fournir les coordonnées du distributeur permettant au consommateur d'obtenir plus de renseignements concernant cette aide supplémentaire :
  - i) un programme de gestion des impayés prescrit par la Commission, et d'autres dispositions sur le service à la clientèle étendu, spécifiquement pour les consommateurs à faible revenu;
  - ii) un programme d'aide financière d'urgence approuvé par la Commission, géré par un organisme de service social ou un organisme gouvernemental;
- (g) aviser le consommateur de toute autre option que le distributeur souhaite, selon son pouvoir discrétionnaire, offrir au consommateur pour éviter le débranchement.

7.10.2 Cette exigence en matière de qualité du service doit être respectée au moins 85 % du temps sur une base annuelle.<sup>1</sup>

### **Article du Code de règlement au détail dont THESL demande une exemption temporaire :**

7.7.1 Lorsqu'un distributeur a facturé en trop à un consommateur ou à un détaillant un montant égal ou supérieur au montant de la facture moyenne du consommateur ou du détaillant, selon ce qui est prévu à l'article 7.7.5, le distributeur doit, dans les 10 jours de la détermination de l'erreur, aviser le consommateur ou le détaillant de la facturation en trop et informer le

---

<sup>1</sup> Les exigences en matière de qualité du service dont il est fait mention à l'article 7.10.2 sont établies comme suit à l'article 7.10.1 :

- 7.10.1 Lorsqu'un distributeur a débranché la propriété d'un consommateur pour non-paiement, le distributeur doit rebrancher la propriété dans les 2 jours ouvrables, de la manière définie à l'article 2.6.7, suivant la date à laquelle le consommateur :
- a) paie le plein montant en souffrance tel qu'il est précisé dans l'avis de débranchement;
  - b) conclut une entente de paiement des arriérés avec le distributeur mentionné à l'article 2.7.1A.

consommateur ou le détaillant qu'il peut choisir de se faire créditer le plein montant sur son compte ou recevoir un remboursement par chèque, dans les 11 jours où la demande d'un remboursement par chèque est déposée. Si le consommateur ou le détaillant n'a pas exigé un paiement par chèque dans les 10 jours de la notification de l'erreur par le distributeur, le distributeur peut créditer le plein montant sur le compte.