

Commission de l'énergie de l'Ontario : Surveillance de l'électricité et protection des consommateurs

J'aimerais vous parler de notre audit de la **Commission de l'énergie de l'Ontario** et du rôle qu'elle joue dans **la surveillance de l'électricité et la protection des consommateurs**.

La Commission de l'énergie de l'Ontario, ou CEO, joue un rôle important dans la protection de l'accès des consommateurs à des services d'électricité adéquats, fiables et de qualité moyennant des tarifs justes et raisonnables.

Le réseau d'électricité coûte plus de 20 milliards de dollars par année aux Ontariens, notamment en ce qui touche la production de l'électricité, son transport jusqu'aux consommateurs, ainsi que la construction et l'entretien de l'infrastructure.

Chaque année en Ontario, l'électricité coûte de 600 \$ et 1 700 \$ aux ménages pour la plupart.

De 2017 à 2021, il y a eu annuellement en moyenne plus de 20 000 débranchements parce que des ménages n'étaient pas en mesure de payer leur facture d'électricité.

La planification et la surveillance efficaces du secteur de l'électricité sont cruciales pour faire en sorte que les Ontariens aient accès à des services d'électricité abordables et fiables, car le secteur ontarien de l'électricité traversera une période éprouvante ponctuée de changements.

Sur le plan de l'offre, après plus d'une décennie de surplus d'électricité, il risque d'y avoir une pénurie dès 2025.

Notre audit a permis de déterminer si la Commission de l'énergie de l'Ontario sait efficacement informer les consommateurs et protéger leurs intérêts en ce qui concerne les prix, la suffisance, la fiabilité et la qualité des services d'électricité.

Il ressort de notre audit que l'aptitude de la CEO à protéger les intérêts des consommateurs est un peu restreinte, car le tiers des frais imposés sur les factures d'électricité ainsi que la supervision du processus de planification énergétique à long terme de l'Ontario échappent à sa volonté.

Nous avons relevé aussi que la CEO n'exerce aucune surveillance sur les frais facturés et les débranchements d'électricité par les fournisseurs de compteurs divisionnaires d'unité, sociétés qui fournissent des services de compteurs aux occupants de nombreux immeubles à logements multiples, dont les copropriétés.

La CEO a eu beau interdire aux entreprises locales de distribution d'électricité le débranchement des clients résidentiels durant l'hiver, les fournisseurs de compteurs divisionnaires d'unité ne sont pas touchés par cette interdiction.

Voici d'autres points que notre audit a mis en relief :

- l'efficacité des programmes de subventions au titre des impayés d'énergie n'est pas évaluée adéquatement pour déterminer si les personnes ayant le plus besoin d'aide sont bien ciblées;
- les plans énergétiques à long terme présentés en 2010, en 2013 et en 2017 par le ministère de l'Énergie n'ont jamais fait l'objet d'un examen par la CEO pour voir à ce que leur assise financière soit prudente.

Notre rapport contient 12 recommandations, notamment que le ministère de l'Énergie énonce, et confie à la CEO, un rôle rattaché à la planification énergétique à long terme qui reflète ses attributions et son expertise à titre d'organisme de réglementation du secteur de l'énergie, notamment au chapitre de la protection des intérêts des consommateurs.

Nous avons également recommandé que la CEO :

- effectue immédiatement des analyses pour concevoir et mettre en œuvre des possibilités en vue d'accroître la protection et la transparence à l'égard des prix dans l'intérêt des clients des fournisseurs de compteurs divisionnaires d'unité;
- établisse des paramètres et des cibles de rendement pour évaluer l'efficacité des programmes d'aide aux impayés d'énergie et de subventions d'urgence;
- remanie et actualise son site Web pour donner à la clientèle des éclaircissements sur le processus de traitement des plaintes de la CEO.

Vous pouvez lire le rapport en question au www.auditor.on.ca/index-fr.html.