



MIEUX CONNAÎTRE la Commission de l'énergie de l'Ontario

Guide à l'intention des
sociétés réglementées



Date de publication: mars 2009

Introduction.....	3
La CEO en bref.....	3
Aperçu de la réglementation dans le secteur de l'énergie.....	5
La CEO et vous : objet et modalités de nos activités de réglementation.....	7
1. Réglementation du marché.....	8
2. Représentation des intérêts des consommateurs.....	10
3. Initiatives stratégiques.....	11
Comprendre le processus de décision.....	12
La CEO vue de l'intérieur : qui fait quoi?.....	18
Documents de référence.....	21
Glossaire.....	23
Personnes-ressources à la CEO.....	25

Bienvenue, lecteur et lectrice

Nous avons élaboré ce Guide dans le cadre de notre engagement envers vous, les intervenants, afin de jouer au mieux notre rôle d'autorité de réglementation et de vous apporter l'aide demandée. Ce guide se veut un outil de référence rédigé dans un langage simple expliquant pourquoi nous exerçons cette réglementation, sur quoi elle porte et par quels moyens nous agissons. Nous souhaitons vous aider à mieux comprendre ce que sont la CEO et nos processus, de sorte que vous puissiez gérer efficacement les exigences imposées par la réglementation.

Ce document est un guide d'introduction à la réglementation, à la fois pratique et facile à consulter. Notre site Web offre davantage d'information, si besoin est. Nous vous invitons à nous dire ce que vous pensez de ces ressources par courriel à Market.Operations@oeb.gov.on.ca.

La Commission de l'énergie de l'Ontario (CEO) en bref

- La CEO réglemente les secteurs du gaz naturel et de l'électricité de l'Ontario.
- Elle envisage un secteur de l'énergie sain et efficient, dans le cadre duquel les consommateurs sont informés grâce à un processus de réglementation efficace, équitable et transparent.
- Les principales fonctions de réglementation sont les suivantes :
 - établir les codes, les règles et les lignes directrices que doivent respecter les sociétés dans leurs activités;
 - délivrer les permis et superviser les participants au marché, notamment les producteurs, les agents de commercialisation et les détaillants;
 - surveiller et faire observer les règlements;
 - autoriser le prix du gaz naturel facturé par les distributeurs;
 - autoriser et établir les tarifs de livraison facturés pour la distribution du gaz naturel et la distribution et le transport de l'électricité;
 - autoriser les installations, notamment celles destinées à l'entreposage du gaz naturel et au transport de l'électricité;
 - établir le prix de l'électricité pour certains consommateurs dans le cadre de la Grille tarifaire réglementée;
 - réviser et établir les politiques de réglementation; et
 - autoriser les fusions, acquisitions et cessions des actifs.

- La CEO exerce la fonction de réglementation par le biais d'audiences orales et écrites, de groupes de travail et de consultations par écrit.
- La CEO étudie et traite chaque année des centaines de demandes, qu'il s'agisse de demandes de permis routières ou de demandes complexes de modification des tarifs.
- Établie à Toronto, la CEO est une société de la Couronne indépendante et autofinancée.

Le saviez-vous?

Grâce à son service de renseignements et son adresse courriel réservés aux intervenants de l'industrie, la CEO répond à vos questions sur la réglementation et vous met en contact avec la personne appropriée.

Service de renseignements :

416 440-7604

Market.Operations@oeb.gov.on.ca



Aperçu de la réglementation dans le secteur de l'énergie

La CEO tire son autorité des lois et règlements provinciaux. Dans l'exécution de notre mandat, nous cherchons l'équilibre entre plusieurs objectifs, notamment la protection de l'intérêt des consommateurs et la viabilité des secteurs du gaz naturel et de l'électricité. Pour atteindre cet équilibre, nous devons veiller à ce que les règles et règlements soient appliqués de façon équitable et homogène.

Mandat de la CEO :

Régir les secteurs de l'électricité et du gaz naturel de l'Ontario dans l'intérêt public.

De quelle façon le rôle de la CEO et la réglementation du secteur de l'énergie ont-ils évolué?

Pendant la majeure partie du 20^e siècle, la société publique (société de la Couronne) qu'était Ontario Hydro a été le principal acteur dans le secteur de l'électricité de l'Ontario. Ontario Hydro dominait tous les aspects du secteur de l'électricité de la province, en tant que principal producteur et transporteur d'électricité. La société avait également le pouvoir de réglementer et d'établir les tarifs tant pour la vente en gros que pour la vente au détail. La CEO a été créée en 1960 et dotée d'un mandat limité lui permettant de fixer les tarifs pour la vente, la distribution et l'entreposage du gaz naturel.

Vers la fin des années 90, le gouvernement a décidé de restructurer le secteur de l'électricité. Ces réformes comprenaient le démantèlement d'Ontario Hydro, la création d'un marché de l'électricité en gros et l'ajout, au mandat de la CEO, de la responsabilité de réglementer une partie du secteur.

L'industrie du gaz naturel a évolué depuis l'entente fédérale-provinciale de 1985 visant à déréglementer l'approvisionnement tarifé à la source.

Pourquoi le secteur de l'énergie est-il réglementé?

La majorité des industries au Canada font l'objet d'une certaine forme de réglementation en déterminant ce qu'ils peuvent ou ne peuvent pas faire. Le secteur de l'énergie, toutefois, est plus étroitement réglementé que de nombreuses autres industries à cause de ses caractéristiques uniques liées à l'approvisionnement et à la livraison de l'énergie.

Par exemple, contrairement à d'autres industries où existe une concurrence entre de nombreuses sociétés cherchant à vendre leurs produits et services, la distribution et le transport de l'électricité et du gaz naturel sont considérés comme des « monopoles naturels ». Cela est en partie attribuable à l'inefficacité liée au dédoublement des installations. Les monopoles naturels comprennent les industries d'infrastructure, tel l'acheminement de l'électricité et du gaz naturel, qui requièrent un capital important

et constituent des services essentiels. Étant donné qu'il existe au départ une barrière économique importante empêchant la construction de l'infrastructure, il y a peu ou pas de compétition et une société se trouvant dans une position de monopole naturel pourrait fixer, pour ses produits et services, des prix de beaucoup supérieurs à leur coût.

Par conséquent, le but premier de la réglementation du secteur de l'énergie est de veiller à la protection de l'intérêt public sur un marché non concurrentiel.

Qu'est-ce que la « réglementation économique »?

La réglementation du secteur de l'énergie est considérée comme une forme de « réglementation économique ». Les lois, les règlements et les autres exigences ont été conçus en réponse à la situation de monopole naturel des sociétés, et se substituent aux forces économiques qui influenceraient normalement ces sociétés dans un marché concurrentiel. La réglementation économique a également pour but de superviser les marchés afin de protéger les consommateurs. Le rôle de la CEO en tant que régulateur économique est d'atteindre un équilibre entre les intérêts des sociétés réglementées et les intérêts des consommateurs.

- **Le public est bien servi si la tarification et le service fourni sont équitables et raisonnables.** À cet égard, la CEO vise entre autres à fixer des tarifs jugés « justes et raisonnables » pour les consommateurs, et à établir des normes de conduite et des conditions de service à l'intention des sociétés.
- **Les sociétés réglementées sont bien servies si elles sont des entreprises viables, c'est-à-dire si elles peuvent maintenir ces niveaux de tarification et de service à long terme.** Les sociétés doivent avoir une occasion raisonnable de récupérer leur coût et de tirer un profit équitable des investissements financiers considérables qu'elles font dans l'approvisionnement et la livraison de l'énergie aux consommateurs.

La réglementation économique joue d'autres rôles également pour ce qui est d'assurer un traitement approprié pour l'ensemble des consommateurs. Par exemple, dans un marché concurrentiel, les consommateurs insatisfaits peuvent se plaindre, faire affaire avec un compétiteur, ou se passer des services ou des produits en question. Puisque ces options ne sont pas vraiment disponibles en ce qui a trait à la distribution de l'électricité ou du gaz naturel, la CEO sert également de forum pour les audiences et tente de trouver des solutions aux plaintes émises par les consommateurs.

Quels sont les avantages de la réglementation pour les sociétés réglementées?

- La réglementation contribue à promouvoir l'intégrité du marché et la confiance du public.
- Elle apporte une certaine légitimité à divers aspects, par exemple, les modifications apportées à la tarification; ainsi, le public est rassuré, car il sait que ces modifications sont soigneusement étudiées, justifiées et expliquées.

La CEO et vous : l'objet et la méthode de la réglementation

Une meilleure compréhension du rôle de la CEO en tant qu'organisme de réglementation vous aidera à mieux vous conformer aux exigences réglementaires et à simplifier vos interactions avec nous.

Les responsabilités qui nous incombent peuvent être regroupées en trois domaines principaux :

1. la réglementation du marché;
2. la protection de l'intérêt des consommateurs; et
3. les initiatives stratégiques.

Vue d'ensemble des rôles et fonctions de la CEO

	1. Réglementation du marché	2. Protection de l'intérêt des consommateurs	3. Initiatives stratégiques
Ce que nous faisons	Réglementer et surveiller le secteur de l'énergie de l'Ontario, notamment l'établissement des tarifs et l'approbation des demandes Surveiller le rendement financier et des sociétés de gaz naturel et d'électricité Aider les intervenants avec les questions de réglementation	Informé et protéger les consommateurs en ce qui a trait aux enjeux touchant le secteur de l'énergie	Contribuer au cadre stratégique de réglementation du secteur de l'énergie
Pourquoi nous le faisons	Pour promouvoir un secteur de l'énergie efficace, viable et durable et pour protéger l'intérêt du public	Pour aider les consommateurs d'énergie à prendre des décisions éclairées et s'assurer que leurs intérêts sont protégés	Pour répondre efficacement aux nouvelles tendances et aux nouveaux défis en matière d'énergie
Comment nous le faisons	<ul style="list-style-type: none"> • En appliquant des codes, des règles et des lignes directrices • Octroi de permis aux participants au marché • Aide aux sociétés dans la gestion des exigences de la réglementation • Suivi et application de la conformité • Prise de décisions (p. ex., demandes, autorisation concernant les installations) 	<ul style="list-style-type: none"> • En publiant de l'information à l'attention des consommateurs • Grâce à un Centre des relations avec les consommateurs et un processus de résolution des plaintes • En veillant à ce que les sociétés respectent leurs obligations en matière de services à la clientèle 	<ul style="list-style-type: none"> • Ou mettant en oeuvre des réformes gouvernementales et des initiatives stratégiques • En invitant les intervenants à nous faire part de leurs observations sur les grands enjeux liés à l'énergie • Rapports du Comité de surveillance du marché • Élaboration de codes, de règles et de lignes directrices
Qui est responsable à la CEO?	<ul style="list-style-type: none"> • Politiques de réglementation et conformité • Services juridiques et secrétaire de la Commission • Administration des demandes et vérification 	<ul style="list-style-type: none"> • Communications et relations avec les consommateurs • Politiques de réglementation et conformité • Services juridiques et secrétaire de la Commission 	<ul style="list-style-type: none"> • Politiques de réglementation et conformité • Services juridiques et secrétaire de la Commission

1. Réglementation du marché

La CEO réglemente les sociétés évoluant dans le domaine de l'énergie en Ontario dans le double but de promouvoir un secteur efficient, viable et durable et de protéger l'intérêt du public. Nous avons pris l'engagement de maintenir et d'améliorer continuellement nos processus de réglementation, afin de nous assurer qu'ils sont efficaces, équitables et transparents. L'intégrité des marchés et la confiance des consommateurs sont autant d'éléments essentiels au bon équilibre du secteur de l'énergie.

Nous remplissons notre rôle de réglementation de maintes façons :

En faisant observer les codes, les règles et les lignes directrices

Afin d'assurer une protection adéquate aux consommateurs et aux participants au marché, ainsi qu'une conduite responsable et équitable, la CEO élabore des règles et des codes auxquels les sociétés doivent se conformer. Ces codes définissent les responsabilités et les obligations des titulaires de permis envers les consommateurs, ainsi qu'envers les autres titulaires de permis. Nous élaborons également des lignes directrices non obligatoires afin d'aider les sociétés visées par la réglementation à préparer leurs demandes.

Octroi de permis aux participants au marché

La CEO délivre des permis aux sociétés suivantes :

- les agents de commercialisation du gaz naturel qui fournissent du gaz aux consommateurs de faible volume (consommateurs résidentiels et petites entreprises); et
- la majorité des participants dans le secteur de l'électricité, notamment :
 - les producteurs;
 - les transporteurs;
 - les distributeurs;
 - les grossistes;
 - les détaillants;
 - les fournisseurs de compteurs intelligents;
 - l'Independent Electricity System Operator;
 - l'Office de l'électricité de l'Ontario; et
 - l'Entité responsable des compteurs intelligents.

Le permis octroyé par la CEO vous donne l'autorisation de mener des activités commerciales et précise les exigences réglementaires. L'octroi de permis est également un outil important mis à profit par la CEO pour protéger les consommateurs.

Aide aux sociétés dans la gestion des exigences de la réglementation

Bien connaître les lois, règlements et règles qui s'appliquent et savoir comment s'y conformer représente un défi certain. Nous, à la CEO, croyons que si vous comprenez les exigences réglementaires, il vous sera plus facile de les respecter.

Notre but est de travailler avec vous – et avec toutes les sociétés que nous réglementons – afin de vous aider à comprendre, planifier et gérer les exigences réglementaires. Pour nous, cela signifie offrir des outils et de l'information utiles, et réglementer d'une manière ouverte et transparente.

Activités de la CEO visant à vous aider en matière de réglementation :

Nous publions des bulletins contenant de l'information et des directives sur la façon de respecter les exigences réglementaires.

Nous mettons à votre disposition un service d'assistance spécialisée par téléphone (416 440 7604) et par courriel (Market.Operations@oeb.gov.on.ca) pour répondre à vos questions et préoccupations concernant la conformité. Nous sommes généralement en mesure de répondre dans les cinq jours ouvrables.

Nous publions des manuels, des procédures de dépôt de documents et autres stratégies pour vous aider à comprendre ce que vous devez faire dans différents processus. Par exemple, nous offrons des lignes directrices concernant les requêtes de hausses tarifaires pour le gaz et pour l'électricité. Ces lignes directrices résument les politiques et procédures que doivent suivre les distributeurs et transporteurs souhaitant présenter une demande portant sur les tarifs de distribution et de transport.

Notre Calendrier des activités réglementaires en ligne présente des renseignements à jour concernant les requêtes importantes, les règles, les codes et les initiatives de consultation relativement aux politiques. Il vous permet de connaître les échéanciers de la CEO, les progrès concernant les initiatives clés de la CEO et le traitement des requêtes.

Suivi et application de la conformité

La CEO doit assurer la conformité des sociétés réglementées aux lois, règlements et autres exigences.

Nous pouvons :

- recueillir des renseignements sur votre société;
- procéder à des vérifications;
- effectuer des examens de conformité;
- mener des enquêtes concernant des allégations de non-conformité; et
- effectuer un suivi des divers aspects du rendement financier.

La Direction de la conformité de la CEO promeut l'éducation et la compréhension afin d'aider les sociétés réglementées à éviter de manquer involontairement à leurs obligations. S'il survient une préoccupation ou un problème lié à la conformité (un cas possible d'infraction à une loi, à un règlement, à une règle, à une ordonnance ou à toute autre exigence applicable), notre but consiste généralement à collaborer avec vous pour résoudre la question. Nous pouvons, s'il y a lieu, appliquer des mesures de conformité, notamment :

- l'établissement de plans de conformité;
- l'imposition d'amendes pouvant s'élever jusqu'à 20 000 \$ par jour;
- suspendre ou annuler votre permis; et
- rendre des ordonnances de se conformer.

Décisions de nature juridique

La CEO réalise bon nombre de ses fonctions de réglementation, telles que la délivrance de permis, l'approbation des requêtes tarifaires et de construction de lignes de transport, par l'entremise d'un processus de décisions de nature juridique (comme un tribunal). Nous examinons les pièces présentées lors d'audiences orales ou écrites, puis nous rendons et publions notre décision à toutes les parties concernées. Voir la section « Explication du processus de décisions de nature juridique » pour plus de détails.

2. Protection de l'intérêt des consommateurs

Un autre rôle clé de la CEO consiste à informer et à protéger le public relativement aux questions d'énergie. Nous jouons ce rôle de plusieurs manières, dont les suivantes :

Publication de renseignements à l'intention des consommateurs

Pour aider le public à mieux comprendre les questions d'énergie et à prendre des décisions éclairées, la CEO offre également aux consommateurs une vaste gamme de renseignements sur l'électricité et le gaz naturel en Ontario, et ce, par l'entremise de notre site Web et de divers documents imprimés.

Centre des relations avec les consommateurs et processus de traitement des plaintes

Le Centre des relations avec les consommateurs (sans frais 1 877 632-2727 ou 416 314-2455) est un service spécialisé qui répond aux questions des Ontariennes et des Ontariens en matière d'énergie. Nous avons également établi un processus de règlement des différends à l'intention des consommateurs qui éprouvent des problèmes avec un fournisseur d'énergie. Nous recommandons toujours aux consommateurs de tenter, dans un premier temps, de résoudre la question directement avec la société concernée. S'ils n'y parviennent pas, nous les informons qu'ils peuvent porter plainte auprès de la CEO.

Vérification auprès des sociétés afin qu'elles honorent leurs obligations en matière de service à la clientèle

Notre programme de conformité est la pierre angulaire de notre rôle de protection du consommateur; la mise en œuvre de ce programme constitue une responsabilité fondamentale que la CEO prend très au sérieux. Chaque participant au marché est tenu de respecter les obligations réglementaires en matière de service à la clientèle.

3. Initiatives stratégiques

La CEO contribue au cadre politique global du secteur de l'énergie afin de s'assurer que la province ne soit pas dépassée par les nouvelles tendances et qu'elle relève les défis de la manière la plus efficace possible. Les moyens que nous utilisons pour ce faire sont les suivants :

Mise en œuvre des réformes et des initiatives politiques du gouvernement

La CEO doit mettre en œuvre les réformes du secteur de l'énergie et les initiatives d'envergure qui sont formulées par le gouvernement de l'Ontario et doit également étudier les autres organismes de réglementation afin de s'inspirer des meilleures pratiques existantes.

Sollicitation des commentaires des intervenants concernant les questions énergétiques

Lorsque des enjeux d'importance relatifs au paysage énergétique de l'Ontario surviennent, la CEO consulte largement les intéressés des industries du gaz naturel et de l'électricité, ainsi que d'autres groupes et associations intéressés afin de s'assurer que nous comprenons les enjeux, les préoccupations et les priorités de ceux que nous desservons et réglémentons. De tels commentaires aident la CEO à élaborer des stratégies pour mieux résoudre les principaux défis et pour mieux profiter des occasions qui se présentent.

Rapports du Comité de surveillance du marché

La CEO est responsable du Comité de surveillance du marché (CSM) qui faisait auparavant partie de l'Independent Electricity System Operator (IESO). La fonction du Comité consiste à surveiller le marché de l'électricité de gros pour en vérifier l'efficacité, à déceler les abus de pouvoir sur le marché et à faire des recommandations relativement à la restructuration du marché. Lorsque le CSM présente un rapport dans lequel il recommande des mesures liées au pouvoir sur le marché, la CEO peut effectuer un examen afin de déterminer s'il convient de modifier les règles du marché ou les permis.

Élaboration de codes, de règles et de lignes directrices

L'évolution de la politique ou des lois du gouvernement, la nécessité d'apporter des changements à la suite de constatations découlant des activités de surveillance et de conformité de la CEO, ainsi que de ses initiatives en matière de politique, peuvent entraîner l'élaboration de nouveaux codes, règles et lignes directrices ou la modification des textes existants.

Comprendre le processus de décision

La CEO respecte un processus juridictionnel dans l'examen des demandes qui nous sont présentées par toute partie demandant une autorisation en vertu de la *Loi de 1998 sur la Commission de l'énergie de l'Ontario*. Les décisions sont fondées sur les preuves présentées par le demandeur et par les autres parties concernées.

Aux termes de la loi, la CEO doit tenir des audiences publiques relativement aux requêtes qu'elle reçoit. La loi confère à la CEO la responsabilité d'« équilibrer les intérêts » de tous les intéressés. Les audiences publiques permettent aux sociétés réglementées (les « requérants ») de préciser leurs besoins (c'est-à-dire de plaider leur cause) et aux particuliers ou aux groupes de particuliers intéressés de se faire entendre durant les audiences.

Le processus de décision de nature juridique

Entrée	Sortie
<ul style="list-style-type: none">- Collecte de renseignements- Traitement de l'information	<ul style="list-style-type: none">- Réponse aux requêtes présentées par les entités réglementées- Demandes de renseignements, présentation des preuves- Audience – contre-interrogatoire des témoins- Avis publics- Décisions fondées sur les preuves présentées

Quand l'approbation de la CEO est-il nécessaire?

Aux termes de la loi provinciale, les sociétés réglementées sont tenues de déposer une requête auprès de la CEO afin d'entreprendre de nombreuses activités.

Nous évaluons les requêtes en fonction de plusieurs facteurs. Par exemple, lors de l'examen des requêtes pour des projets de construction de pipeline de gaz naturel, la CEO évalue si la construction proposée est dans l'intérêt public en examinant les besoins, la sécurité, la faisabilité économique, les avantages pour la collectivité, la sécurité de l'approvisionnement et les répercussions environnementales. Dans le cas d'un projet de transport d'électricité, la CEO examine les effets sur les consommateurs relativement au prix, à la fiabilité et à la qualité du service d'électricité. La CEO n'a pas le pouvoir d'examiner ou d'approuver des questions d'ordre environnemental reliées au transport de l'électricité. Cette responsabilité incombe au ministère de l'Environnement de l'Ontario.

Comment les audiences publiques sont-elles conduites?

Les audiences sont semblables à celles d'un tribunal, mais elles ne suivent pas un protocole aussi formel. Le but recherché consiste à rendre une décision après avoir examiné les renseignements et les faits présentés. Les parties suivantes peuvent participer aux audiences publiques : 1) le requérant; 2) le public, dans un rôle d'« intervenant » ou d'« observateur » et 3) la CEO (le personnel).

Qu'est-ce qui nécessite l'approbation de la CEO?

	Secteur de l'électricité	Secteur du gaz naturel
Permis	Un permis de la CEO est requis pour exploiter une entreprise.	Les agents de commercialisation de gaz qui vendent leur produit aux petits consommateurs doivent obtenir un permis de la CEO.
Tarifs de livraison	Aux termes de la loi, la CEO doit autoriser les tarifs qui seront exigés pour la distribution et le transport (la « livraison ») de l'électricité, ainsi que les tarifs que les services publics de gaz naturel proposent de facturer aux consommateurs.	
Prix des produits de base	La CEO établit tous les trois mois le prix des produits de base pour les sociétés réglementées du secteur du gaz naturel et deux fois par année pour les sociétés réglementées du secteur de l'électricité.	
Construction des installations	L'approbation de la CEO est obligatoire pour construire ou renforcer des lignes de transport qui ont plus de 2 km de longueur ou pour ajouter plus de 2 km à une ligne de transport existante.	L'autorisation de la CEO est requise pour la construction d'une grande ligne de transport d'hydrocarbures. L'autorisation de la CEO, sous forme d'un certificat d'intérêt public et de nécessité, est aussi requise pour la construction de toute installation destinée à l'approvisionnement en gaz dans une municipalité qui n'est pas actuellement desservie par le service public en question.
Installations de stockage	Sans objet	Le gaz naturel peut être injecté dans une formation géologique en Ontario, seulement lorsque la zone est désignée par la CEO. La CEO détermine également l'indemnisation payable aux propriétaires des terrains où sont situées les installations de stockage du gaz, si les parties ne peuvent parvenir à une entente par elles-mêmes.
Contrats de franchise	Sans objet	Chaque municipalité peut accorder à un service de distribution de gaz le droit de livrer du gaz et d'utiliser les réserves routières pour les servitudes des services publics sur son territoire. Les conditions de l'entente de concession municipale doivent être approuvées par la CEO.

	Secteur de l'électricité	Secteur du gaz naturel
Changements de propriété	<p>Un transporteur ou distributeur doit obtenir l'approbation de la CEO dans les cas suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • pour vendre, louer ou aliéner son réseau; • pour la fusion entre un distributeur d'électricité et une autre entreprise; • lorsqu'une personne désire acquérir plus de 20 % des valeurs mobilières avec droit de vote d'un service public d'électricité ou lorsqu'une personne désire obtenir le contrôle d'une société possédant plus de 20 % des valeurs mobilières avec droit de vote d'un service public d'électricité si ces valeurs mobilières avec droit de vote représentent un actif important de ladite société. 	<p>Un service public de gaz naturel doit obtenir l'autorisation de la CEO :</p> <ul style="list-style-type: none"> • pour vendre, louer ou aliéner son réseau; • pour fusionner avec une autre société; • lorsqu'une personne désire acquérir plus de 20 % des valeurs mobilières avec droit de vote d'un service public de gaz naturel ou lorsqu'une personne désire obtenir le contrôle d'une société possédant plus de 20 % des valeurs mobilières avec droit de vote d'un service public de gaz naturel si ces valeurs mobilières avec droit de vote représentent un actif important de ladite société.

Comment le public peut-il participer?

Les auditions publiques procurent aux individus ou aux groupes qui peuvent être touchés par les décisions de la CEO la possibilité d'exprimer leur opinion et de participer de façon significative au processus décisionnel. Dans la plupart des cas, lorsque la Commission reçoit une demande, le requérant est tenu d'en aviser le public par le biais d'un journal ou en remettant directement une copie de la demande aux parties concernées. Le public peut alors demander l'autorisation de participer de l'une ou l'autre manière suivante.

Intervenants

Groupes ou individus intéressés qui participent activement à l'audience. Les intervenants peuvent être des consommateurs, des associations de consommateurs, des associations professionnelles, des groupes environnementaux, des groupes d'intérêt public et des particuliers concernés par l'instance.

Toute personne qui désire intervenir dans l'instance, en présentant des preuves, des arguments, des interrogatoires (questions écrites) ou en contre-interrogeant un ou plusieurs témoins lors d'une audience orale, doit présenter une lettre d'intervention à la CEO et signifier une copie au requérant.

Observateurs

Toute personne ou tout groupe qui ne souhaite pas participer activement à une instance, mais qui désire suivre le déroulement de l'instance en obtenant des documents produits par la CEO peut présenter une demande au secrétaire de la Commission afin d'être admis à l'instance en qualité d'observateur.

Commentaires par écrit

Sans devenir intervenants, les personnes ou les groupes peuvent présenter des commentaires par écrit au secrétaire de la Commission. Toutes ces lettres sont versées au dossier public de l'instance et une copie est fournie au comité d'audience ainsi qu'au requérant. Une lettre de commentaires ne constitue pas un témoignage sous serment et n'est pas soumise au contre-interrogatoire.

Commentaires oraux

La présentation de commentaires à une instance orale peut être organisée par le secrétaire de la Commission, qui communiquera une date et une heure auxquelles le commentaire pourra être entendu devant la CEO. Nous pouvons déterminer si une présentation orale doit être faite sous serment ou faire l'objet d'une affirmation solennelle et si son auteur doit être soumis à un contre-interrogatoire par les parties à l'instance.

Les personnes qui présentent des commentaires oraux ou par écrit ne se verront pas reconnaître la qualité d'intervenant et n'obtiendront pas automatiquement les documents à l'appui présentés à l'avance ni ne pourront contre-interroger les témoins.

Quels sont les droits des demandeurs et des intéressés?

Voici quels sont les droits des demandeurs et des intéressés :

1. Le droit d'être entendu :

- la CEO doit traiter toutes les demandes relevant de son mandat; et
- la CEO doit permettre à toutes les parties ayant un intérêt direct légitime de participer.

2. Le droit de connaître la cause :

- toutes les parties doivent recevoir un avis adéquat; et
- toutes les parties doivent recevoir toute l'information sur laquelle la décision sera fondée.

3. Le droit à ce que les personnes qui prennent la décision aient entendu les preuves :

- nul autre que les membres de la commission ne peut prendre la décision.

Combien de temps faut-il pour traiter une demande et prendre une décision?

La durée du processus – à partir du moment où la demande présentée jusqu’au moment où la décision est rendue et transmise par la CEO – dépend du type et de la complexité de la demande. Voir dans les tableaux suivants des exemples d’échéancier, ainsi que les étapes habituelles d’un processus de demande.

<p>Étape 1</p> <ul style="list-style-type: none"> Le demandeur dépose une demande auprès de la CEO.* <p>* On peut télécharger les lignes directrices à partir du site Web de la CEO.</p> <p>Étape 2</p> <ul style="list-style-type: none"> La CEO reçoit du demandeur la demande ainsi que les documents afférents, examine l’information et confirme que la demande est complète. <p>Étape 3</p> <ul style="list-style-type: none"> Un avis relatif à la demande ou un avis d’audiences publiques et publiés dans les journaux, affichés sur le site Web de la CEO ou remis aux personnes concernées. Ces avis décrivent brièvement le sujet de la demande qui fera l’objet d’une audience, précisent si la procédure sera écrite ou orale, et indiquent les étapes à suivre pour y participer. <p>Étape 4</p> <ul style="list-style-type: none"> Une série de procédures et d’audiences est fixée et tenue afin d’examiner toutes les preuves soumises. Les procédures varieront selon qu’il s’agit d’une audience se déroulant de vive voix ou par écrit. <p>Étape 5</p> <ul style="list-style-type: none"> La décision est rendue et communiquée à qui de droit. 	<p>EXEMPLE A</p> <p>Demande de permis, audience par écrit</p> <p style="text-align: center;">90 jours</p>	<p>EXEMPLE B</p> <p>Demande portant sur les tarifs</p> <p style="text-align: center;">235 jours</p>	<p>EXEMPLE C</p> <p>Demande d’autorisation de construire, avec audience de vive voix</p> <p style="text-align: center;">210 jours</p>
--	--	--	--

La CEO vue de l'intérieur : qui fait quoi?

En tant qu'organisme de réglementation du secteur de l'énergie, nous souhaitons que nos rapports avec vous soient aussi directs et efficaces que possible.

Sachant que d'avoir affaire à un organisme de réglementation peut s'avérer déconcertant, nous souhaitons décrire brièvement la structure de notre organisation afin de vous aider à naviguer à l'intérieur de l'organisation et afin que vous sachiez qui fait quoi.

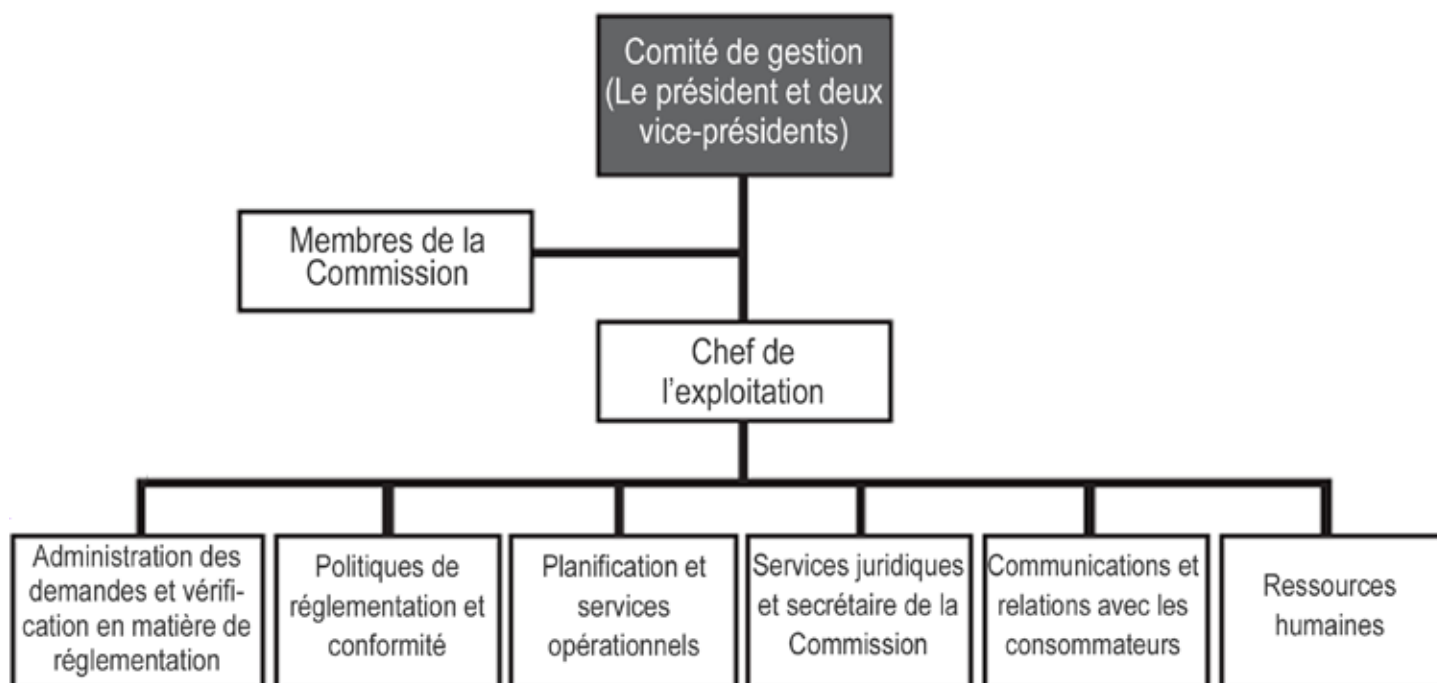
La CEO est composée des membres de la Commission et des membres du personnel :

1. Membre du conseil

La CEO compte des membres à temps plein ainsi que des membres à temps partiel, nommés par le lieutenant-gouverneur en conseil pour un premier mandat pouvant aller jusqu'à deux ans, renouvelable pour une période pouvant aller jusqu'à cinq ans. Le président et les deux vice-présidents sont responsables de la supervision générale de la gestion et des opérations de la CEO. Ils forment le comité de direction.

2. Personnel / Secteurs d'activités

La CEO comporte six grands secteurs d'activités : Politiques de réglementation et conformité, Planification et services opérationnels, Traitement des demandes et vérification, Services juridiques et secrétaire de la Commission, Communications et relations avec les consommateurs, et Ressources humaines.



Principaux secteurs d'activité de la CEO

	Administration des demandes et vérification en matière de réglementation	Planification et services opérationnels	Politiques de réglementation et conformité
Rôle	Gère toutes les demandes concernant la tarification et provenant des participants au marché de l'énergie et des sociétés dont la tarification est réglementée, l'expansion des installations, les permis et les modifications à la propriété des services publics. Effectue des vérifications des sociétés réglementées et recueille les données soumises par voie de rapport	Fournit à la Commission les services financiers, administratifs et les services liés aux TI	Fournit la planification réglementaire stratégique et la formulation des politiques
Fonctions	<p>Section des requêtes</p> <ul style="list-style-type: none"> Étudie et traite les requêtes d'approbation de tarifs et des installations, d'acquisition et de vente, ainsi que les requêtes de permis et fournit des conseils en cette matière <p>Section de la vérification</p> <ul style="list-style-type: none"> Surveille le rendement financier des services publics de gaz naturel et d'électricité Aide les intervenants avec les questions portant sur la réglementation 	<p>Groupe des services opérationnels et de la planification</p> <ul style="list-style-type: none"> Fournit des services de soutien opérationnel, y compris la budgétisation, la comptabilité financière, la gestion des installations et les activités d'acquisition <p>Groupe de services informatiques</p> <ul style="list-style-type: none"> Gère et fournit des services de bureautique et de technologie, en matière notamment de dépôt électronique des requêtes, de sécurité des applications, le soutien des télécommunications, etc. 	<p>Planification stratégique et élaboration de politiques</p> <ul style="list-style-type: none"> Effectue des recherches sur les questions d'actualité et les nouveaux enjeux Organise des consultations publiques sur des questions de politique importantes Élabore et modifie les codes et les règles Maintien des relations avec les services publics, avec d'autres intéressés et organismes de réglementation de l'énergie à l'extérieur de l'Ontario <p>Direction de la conformité</p> <ul style="list-style-type: none"> Vérifie la conformité aux permis, aux règles et au code de la CEO ainsi qu'avec la loi Offre des conseils sur des mesures visant à assurer l'efficacité du marché et l'atténuation de l'emprise sur celui-ci Dirige la fonction de l'application de la réglementation

Principaux secteurs d'activité de la CEO

	Services juridiques et secrétaire de la Commission	Communications et relations avec les consommateurs	Ressources humaines
Rôle	Fournit des conseils sur tous les aspects touchant les pouvoirs et responsabilités de la Commission	Planification et conseils stratégiques en matière de communications et gestion des communications externes Prépare la documentation à l'intention des consommateurs et gère les services du centre de ressources	Fournit les services d'orientation stratégique relativement aux mesures et aux activités touchant les ressources humaines au sein de la Commission, y compris la planification stratégique et l'élaboration des politiques
Fonctions	<p>Section des services juridiques</p> <ul style="list-style-type: none"> • Donne des conseils sur les appels et les examens judiciaires, le droit administratif et les questions de gouvernance, y compris les conflits d'intérêts • Agit à titre de conseiller juridique auprès de la Commission durant les audiences <p>Secrétaire de la Commission</p> <ul style="list-style-type: none"> • Remplit toutes les fonctions relatives aux audiences et les fonctions de greffier (p. ex., la logistique des audiences, la tenue des dossiers publics et la publication des documents réglementaires) • Fournit des services d'administration pour aider les comités d'audience et les membres du personnel chargé de la réglementation à traiter les cas • Gère le Centre de documentation et la salle des dossiers publics 	<ul style="list-style-type: none"> • Fournit des conseils et des services de planification en matière de communication • Relations avec les intervenants et les médias • Gestion du site Web • Communications internes • Gestion de la correspondance • Renseignements au consommateur et Centre des relations avec les consommateurs 	<ul style="list-style-type: none"> • Service de paye • Gestion du rendement • Administration des prestations • Recrutement et sélection • Relations avec les employés • Relations avec les syndicats • Santé et sécurité

La Commission puise son autorité dans nos lois habilitantes et d'autres lois provinciales. Il est possible d'accéder à tous les documents suivants depuis le site Web de la CEO, à l'adresse suivante www.oeb.gov.on.ca.

Lois générales

Loi de 1998 sur la Commission de l'énergie de l'Ontario

- Cette loi décrit le mandat de la CEO en ce qui a trait à la réglementation de l'électricité et du gaz naturel.

Loi sur l'exercice des compétences légales

- Cette loi régit les processus de la CEO en association avec la *Loi de 1998 sur la Commission de l'énergie de l'Ontario*.

Loi de 1998 sur l'électricité

- Cette loi décrit le cadre du marché concurrentiel de l'électricité de l'Ontario.

Loi sur les concessions municipales

- Cette loi permet d'accorder une concession à un distributeur de gaz naturel, pour que celui-ci puisse fournir du gaz naturel à une municipalité.

Codes et règlements émis par la Commission

La Commission a établi plusieurs codes et règlements décrivant les normes de conduite et les pratiques requises de la part des organismes réglementés.

Secteur de l'électricité :

Affiliate Relationships Code for Electricity Distributors and Transmitters

- Ce code établit les normes et les conditions régissant les interactions entre les distributeurs ou les transporteurs d'électricité et leurs sociétés affiliées respectives.

Distribution System Code

- Le code des réseaux de distribution établit les obligations minimales qu'un distributeur autorisé doit remplir pour satisfaire à ses engagements concernant la distribution d'électricité dans son secteur de service conformément à son permis.

Electricity Retailer Code of Conduct

- Ce code prescrit les normes minimales que doivent observer les entreprises autorisées qui vendent de l'électricité au détail.

Retail Settlement Code

- Ce code prévoit les obligations minimales auxquelles doivent satisfaire un distributeur d'électricité et un détaillant pour déterminer les coûts du règlement financier des détaillants et des consommateurs d'électricité afin de faciliter les demandes de transactions de service lorsqu'un détaillant concurrent offre des services à un consommateur.

Smart Sub-Metering Code

- Ce code précise les conditions et les normes s'appliquant à un fournisseur de compteurs divisionnaires intelligents offrant ses services au nom des distributeurs exemptés de l'obligation de détenir un permis.

Standard Supply Service Code

- Ce code précise les règles que doivent respecter les distributeurs d'électricité de l'Ontario dans la façon dont ils fournissent un service d'approvisionnement aux consommateurs branchés à leur réseau de distribution.

Transmission System Code

- Ce code énonce les normes minimales que doit respecter un distributeur d'électricité relativement à la conception, la construction, la gestion et l'exploitation de son système de transport. Il comprend également les exigences, les normes et les modalités relatives aux obligations du distributeur de brancher les consommateurs au réseau de transport, y compris les responsabilités techniques et commerciales, ainsi que l'agrandissement des systèmes de transport.

Uniform System of Accounts

- Détermine et définit le système de comptabilité qui servira à enregistrer les informations comptables destinées à la CEO.

Secteur du gaz naturel :

Affiliate Relationships Code for Gas Utilities

- Ce code établit les normes et les conditions régissant les interactions entre les distributeurs, les transporteurs, ainsi que les entreprises de stockage avec leurs sociétés affiliées respectives.

Code of Conduct for Gas Marketers

- Ce code établit les normes minimales en vertu desquelles un agent de commercialisation du gaz naturel autorisé peut commercialiser le gaz naturel.

Gas Distribution Access Rule

- Cette règle établit les conditions d'accès au service de distribution de gaz fourni par un distributeur de gaz et fixe les règles de conduite des distributeurs de gaz à l'égard des vendeurs de gaz, y compris les agents de commercialisation de gaz.

Audience publique

La CEO joue le rôle d'un tribunal de nature juridique et remplit ses fonctions réglementaires dans les instances par l'entremise d'audiences publiques orales ou écrites. Celles-ci constituent un forum où les individus ou les groupes qui peuvent être touchés par les décisions de la CEO ont la possibilité d'exprimer leur opinion et de participer de façon significative au processus décisionnel.

Comité de surveillance du marché (CSM)

La fonction de ce comité consiste à surveiller le marché de l'électricité de gros, ainsi que de produire des rapports sur son efficacité et les cas d'abus de pouvoir sur le marché.

Coût du produit

Coût de l'électricité ou du gaz naturel consommés, avant l'application des frais de livraison ou de transport.

Distributeurs

Les sociétés de distribution locales prennent l'électricité des lignes de transport à haute tension, en réduisent la tension et la distribuent aux consommateurs locaux. Le système de distribution livre de l'électricité ou du gaz naturel dans une zone géographique donnée; l'on retrouve généralement une certaine forme de monopole légal sur les services dans la zone géographique en question.

Independent Electricity System Operator (IESO)

La responsabilité de l'IESO consiste à veiller à la fiabilité du système, ainsi qu'à la conception détaillée et à la mise en oeuvre du marché au comptant. L'IESO joue le rôle de contrôleur au sein du système, en prévoyant la quantité d'électricité nécessaire, puis en avisant les producteurs de la quantité d'électricité qu'ils peuvent produire, ainsi que du moment auquel l'électricité peut être acheminée aux lignes de transport. L'IESO joue également le rôle d'un agent de règlement pour le marché de gros au comptant. Elle recueille les factures des distributeurs et des consommateurs directs et paie les producteurs et les transporteurs.

Instruments de réglementation

Les règles, codes, lignes directrices et manuels sont tous des exemples des instruments réglementaires produits par la CEO pour guider et réglementer la conduite des participants au marché dans le secteur de l'énergie.

Intervenant

Personne ou groupe de personnes qui souhaite participer à une audience publique tenue par la Commission de l'énergie de l'Ontario et à qui on a reconnu la qualité d'intervenant. Les intervenants peuvent être des consommateurs, des associations de consommateurs, des associations professionnelles, des groupes environnementaux, des groupes d'intérêt public et des particuliers concernés par l'instance.

Les intervenants peuvent, selon la nature du processus, présenter des éléments de preuve, des arguments, des interrogatoires (question écrite) ou contre-interroger un témoin lors d'une audience orale.

Monopole

Marché dans lequel une entreprise détient l'exclusivité ou le contrôle d'un produit ou d'un service.

Observateur

Personne ou groupe qui ne souhaite pas participer à une audience publique tenue par la CEO, mais qui désire faire le suivi de l'instance par l'obtention de documents publiés par la CEO.

Processus de décision de nature juridique

Processus d'examen des éléments de preuve présentés par plusieurs parties et de jugements fondés sur les preuves.

Producteur

Les producteurs produisent l'électricité que nous utilisons. La majeure partie de l'électricité de l'Ontario est produite par Ontario Power Generation, une des entreprises qui ont remplacé l'ancienne Ontario Hydro et la centrale nucléaire Bruce. Pour leur part, les autres petits producteurs exploitent généralement des centrales à l'énergie renouvelable (p. ex., éolienne); certaines installations industrielles produisent également de l'électricité sur place pour usage interne.

Réglementation économique

Réglementation conçue pour remplacer les forces économiques dans un marché qui n'est pas entièrement concurrentiel (par exemple, où les sociétés ne sont pas entièrement soumises aux pressions de la concurrence).

Service public d'électricité

Entreprise d'électricité qui exploite le système de transport et de distribution d'électricité et détient le droit légal de livrer l'électricité dans une zone géographique donnée. Cela implique habituellement une forme de monopole légal sur les services d'électricité dans la zone géographique en question.

Transport

Fait référence au transport de l'électricité grâce à des lignes de transport à haute tension depuis la centrale jusqu'aux zones de distribution locale où l'électricité est utilisée. Hydro One, une des entreprises qui ont remplacé l'ancienne Ontario Hydro, possède et exploite la plupart des lignes de transports en Ontario.

Représentants de l'industrie

Market.Operations@oeb.gov.on.ca

Service de renseignements : 416 440-7604

www.oeb.gov.on.ca

Vous souhaitez obtenir des précisions sur une règle? Vous ne savez pas à qui vous adresser concernant un problème de nature réglementaire? Vous voulez signaler un cas de non-conformité? Le numéro de téléassistance et l'adresse de courriel ci-dessus constitueront votre principal point de contact. La réponse initiale qui vous sera fournie comportera un numéro de référence assigné par la CEO. Notre objectif est de répondre au plus tard dans les cinq jours ouvrables.

Grand public

Centre des relations avec les consommateurs

Tél. : 1 877 632-2727, 416 314-2455

Télec. : 416 440-7656

www.oeb.gov.on.ca

Adresse postale

Commission de l'énergie de l'Ontario

C.P. 2319

2300, rue Yonge, 27e étage

Toronto (Ontario) M4P 1E4

This document is also available in English.