

Time-of-Use Customer Choice Q/As for Distributors' Call Centres and Websites French Language Version

Questions et réponses

Qu'est-ce que le choix du client relativement à la tarification selon l'heure de consommation?

Si vous êtes un client résidentiel ou une petite entreprise assujettis à la tarification selon l'heure de consommation, vous pourrez passer à la tarification par paliers à partir du 1^{er} novembre 2020.

Si vous voulez conserver la tarification selon l'heure de consommation, vous n'avez rien à faire.

Pour passer de la tarification selon l'heure de consommation à la tarification par paliers, vous devez informer Chapleau Hydro en remplissant un formulaire de choix. Chapleau Hydro commencera à accepter les formulaires de choix le 13 octobre 2020. Il n'y a pas de date limite. Vous pouvez changer de tarification à tout moment.

Depuis le 1^{er} juin 2020, les clients résidentiels et les petites entreprises assujettis à la tarification selon l'heure de consommation paient un tarif d'électricité fixe de 12,8 ¢/kWh pour toutes les heures de la journée. Le gouvernement a introduit ce tarif afin de leur venir en aide pendant que l'Ontario élabore un plan de réouverture graduelle et sécuritaire de la province. Ce tarif fixe prendra fin le 31 octobre 2020.

Qu'est-ce que la tarification selon l'heure de consommation?

La tarification selon l'heure de consommation varie en fonction du moment où l'électricité est consommée.

Il existe trois périodes de consommation :

- La période creuse, lorsque la demande d'électricité est la moins forte. Ce tarif s'applique le soir en semaine et toute la journée le week-end.

Chaque ménage et chaque petite entreprise est différent, mais en moyenne, les ménages ontariens consomment près des deux tiers de leur électricité au cours de cette période.

- La période médiane, lorsque la demande est modérée. Elle se situe pendant la journée, mais non aux heures de pointe.

- La période de pointe, lorsque la demande est généralement plus élevée. Ce sont les moments les plus occupés de la journée, généralement lorsque les gens font la cuisine, démarrent leurs ordinateurs, allument le chauffage ou la climatisation.

Grâce à la tarification selon l'heure de consommation, vous pouvez gérer vos coûts d'électricité en transférant, dans la mesure du possible, votre consommation vers des périodes où les prix sont plus bas.

La consommation d'électricité varie selon la saison, si bien que les périodes de tarification en fonction de l'heure de consommation ne sont pas les mêmes en été (du 1^{er} mai au 31 octobre) qu'en hiver (du 1^{er} novembre au 30 avril).

Qu'est-ce que la tarification par paliers?

Avec la tarification par paliers, vous pouvez consommer une certaine quantité d'électricité chaque mois à un prix inférieur. Une fois que cette limite (appelée seuil) est dépassée, un tarif plus élevé s'applique. Bien que la période de mai à octobre 2020 ait été exceptionnelle en raison de la COVID-19, pour les clients résidentiels, le seuil change avec la saison afin de refléter l'évolution des habitudes de consommation – par exemple, le nombre d'heures de lumière durant le jour diminue en hiver et certains clients se chauffent à l'électricité. Pendant la période hivernale (du 1^{er} novembre au 30 avril), le seuil de palier pour les clients résidentiels est de 1 000 kWh, ce qui permet aux ménages de consommer plus d'électricité au prix inférieur. Pendant la période estivale (du 1^{er} mai au 31 octobre), le seuil de palier pour les clients résidentiels est de 600 kWh. Le seuil de palier pour les petites entreprises est de 750 kWh toute l'année.

La tarification par paliers vous donne la possibilité de consommer de l'électricité à tout moment de la journée au même tarif, bien que ce tarif change si vous dépassez le seuil au cours du mois.

Quels sont les coûts recouverts par la tarification selon l'heure de consommation et la tarification par paliers?

La CEO fixe la tarification selon l'heure de consommation et la tarification par paliers sur la base de prévisions du coût de la fourniture aux clients en fonction de leur consommation d'électricité prévue au cours des 12 prochains mois. La CEO fixe la tarification selon l'heure de consommation et la tarification par paliers de manière à ce qu'ils recouvrent tous deux le même coût moyen prévisionnel de l'approvisionnement.

La CEO fixe à la fois la tarification selon l'heure de consommation et la tarification par paliers selon la grille tarifaire réglementée (GTR). La GTR est conçue pour assurer une tarification stable, encourager la conservation et garantir que le prix que les clients (résidentiels et petites entreprises) paient pour l'électricité reflète mieux le prix payé aux entreprises qui produisent l'électricité qu'ils consomment.

Il est interdit aux services publics de réaliser des profits sur la vente d'électricité.

À quelle fréquence la tarification selon l'heure de consommation et la tarification par paliers sont-elles fixées?

La CEO renouvelle généralement la tarification selon l'heure de consommation et la tarification par paliers en mai et en novembre, sur la base d'une estimation du coût de la fourniture aux clients résidentiels et aux petites entreprises assujettis à la grille tarifaire réglementée (GTR), en fonction de leur consommation d'électricité prévue.

Ferai-je des économies si je laisse tomber la tarification selon l'heure de consommation?

Rien ne garantit que vous ferez des économies si vous passez de la tarification selon l'heure de consommation à la tarification par paliers. L'impact total sur le changement de tarification varie en fonction de la quantité d'électricité consommée au cours d'un mois et du moment de la journée où elle est consommée.

Vous envisagez de passer à la tarification par paliers? Visitez le site oeb.ca/choix pour en savoir plus, et utilisez notre calculatrice de facture pour comparer ce à quoi pourrait ressembler votre facture si vous passiez de la tarification selon l'heure de consommation à la tarification par paliers.

Que dois-je faire pour passer à la tarification par palier?

Si vous êtes un client sous la tarification selon l'heure de consommation et que vous ne voulez pas passer à la tarification par paliers, vous n'avez rien à faire. Vous serez toujours assujetti à la tarification selon l'heure de consommation.

Si vous souhaitez passer à la tarification par paliers, voici les règles qui s'appliquent. Ces règles s'appliquent également si vous souhaitez revenir ultérieurement à la tarification selon l'heure de consommation.

- À partir du 13 octobre 2020, Chapleau Hydro doit mettre les formulaires de choix à disposition sur leurs sites Web, et à tout client qui en fait la demande. Chapleau Hydro doit accepter les formulaires de choix par courriel ou par la poste au minimum. Vous devrez remplir le formulaire de choix pour informer Chapleau Hydro que vous souhaitez changer de grille tarifaire. Le formulaire est aussi simple que possible en ce qui concerne les informations que vous devez fournir. Vous devez avoir une facture d'électricité récente en main lorsque vous remplissez le formulaire, car vous aurez besoin de votre numéro de compte de service public.

- Dans les 10 jours ouvrables suivant la réception de votre formulaire de choix, Chapleau Hydro doit vous indiquer si votre formulaire de choix ne peut pas être traité et doit en citer les raisons (par exemple, si vous n'êtes pas autorisé à apporter des modifications au compte ou si le compte ne peut pas être vérifié).
- Si votre formulaire de choix est en règle, Chapleau Hydro dispose des mêmes 10 jours ouvrables pour vous indiquer quand vous pouvez vous attendre à être facturé selon la tarification par paliers.
- Le passage de la tarification selon l'heure de consommation à la tarification par paliers ne peut prendre effet qu'au début d'une période de facturation. Une période de facturation est généralement d'environ 30 jours, et les dates de début et de fin sont indiquées sur votre facture d'électricité. De nombreux clients ne sont pas facturés sur la base d'un mois civil, et votre période de facturation peut commencer n'importe quel jour du mois.
 - Chapleau Hydro doit commencer à vous facturer selon la tarification par paliers à partir de votre prochaine période de facturation après que vous ayez soumis votre formulaire de choix si Chapleau Hydro reçoit ce formulaire *au moins 10 jours ouvrables* avant le début de cette période de facturation, et à condition qu'il n'y ait aucun problème avec votre formulaire (voir ci-dessus).
 - Si Chapleau Hydro reçoit votre formulaire de choix *moins de 10 jours ouvrables* avant le début de votre prochaine période de facturation, Chapleau Hydro pourra peut-être encore vous faire passer à la nouvelle grille tarifaire à la période de facturation suivante. Mais si Chapleau Hydro ne peut pas le faire, Chapleau Hydro doit commencer à vous facturer selon la tarification par paliers au début de la période de facturation suivante.
 - Un changement de tarification ne pouvant prendre effet qu'au début d'une période de facturation, il s'écoulera un certain temps entre le jour où vous soumettez votre formulaire de choix et le jour où vous commencez effectivement à être facturé selon la tarification par paliers.
 - Même si vous fournissez votre formulaire de choix à Chapleau Hydro avant la fin du mois d'octobre, vous paierez très probablement sur la base de la tarification selon l'heure de consommation pendant au moins une certaine période – entre le 1^{er} novembre et le moment où commence votre prochaine période de facturation complète (ou la période de facturation suivante selon le moment où vous soumettez votre formulaire de choix).

Si j'ai opté pour la tarification par paliers, puis-je revenir à la tarification selon l'heure de consommation?

Oui. Et les règles s'appliquent également si vous souhaitez revenir ultérieurement à la tarification selon l'heure de consommation.

Tous les clients peuvent-ils laisser tomber la tarification selon l'heure de consommation?

Tout client assujettis à la tarification selon l'heure de consommation peut se désinscrire et choisir de payer les tarifs par paliers à la place.

Les clients qui sont actuellement assujettis à la tarification par paliers ne peuvent pas passer à la tarification selon l'heure de consommation pour le moment parce que leurs compteurs ne sont pas adaptés à cette tarification.

Si vous habitez dans une copropriété ou un appartement qui a son propre compteur et que votre facture provient d'une entreprise autre que votre service public d'électricité, vous êtes client d'un fournisseur de compteur divisionnaire d'unité. Les clients d'un fournisseur de compteur divisionnaire d'unité ne peuvent pas non plus passer à la tarification par paliers. Cette décision ne peut être prise que pour l'ensemble du bâtiment que par le consommateur principal, qui est la personne qui a retenu les services d'un fournisseur de compteur divisionnaire d'unité pour la propriété. Dans la plupart des cas, le consommateur principal est le gestionnaire immobilier, le propriétaire ou le conseil de copropriété.

Je reçois un crédit mensuel en vertu du Programme ontarien d'aide relative aux frais d'électricité (POAFE). Vais-je perdre ce crédit si je passe à la tarification par paliers?

Non, vous continuerez à recevoir ce crédit.

Je reçois la remise de l'Ontario pour l'électricité. Vais-je perdre cette remise si je passe à la tarification par paliers?

Non, vous continuerez à recevoir ce crédit.

Je suis sur le point de m'inscrire auprès d'une nouvelle compagnie d'électricité. Le service public m'informerait-il que j'ai le choix entre la tarification selon l'heure de consommation et la tarification par paliers avant que je m'inscrive?

Oui. Chapleau Hydro est tenu d'informer tous les nouveaux clients qu'ils ont le choix entre la tarification selon l'heure de consommation et la tarification par paliers lorsqu'ils ouvrent un compte.