

Questions et réponses concernant l'AIEC-PE pour les centres d'appel et les sites Web des distributeurs et des fournisseurs de compteurs divisionnaires

Questions et réponses

1. Qu'est-ce que le Programme d'aide aux impayés d'énergie en raison de la COVID-19 pour les petites entreprises (AIEC-PE)?

Le gouvernement de l'Ontario débloque 8 millions de dollars pour le nouveau Programme d'aide aux impayés d'énergie en raison de la COVID-19 pour les petites entreprises (AIEC-PE) pour soutenir les petites entreprises et les organismes de bienfaisance enregistrés qui ont du mal à payer leurs factures d'énergie en raison de la situation d'urgence liée à la COVID-19.

L' AIEC-PE octroie un crédit unique sur facture aux petites entreprises et organismes de bienfaisance enregistrés remplissant certaines conditions afin de les aider à rattraper leur retard sur leurs factures d'énergie et à recommencer leurs paiements réguliers. Ce programme est mis en œuvre directement par les distributeurs d'électricité, les distributeurs de gaz naturel et les fournisseurs de compteurs divisionnaires, en vertu de règles établies par la Commission de l'énergie de l'Ontario (CEO).

Les services publics et les fournisseurs de compteurs divisionnaires commenceront à accepter les demandes au AIEC-PE à compter du 31 août 2020.

2. Quels sont les clients admissibles au AIEC-PE?

Pour être admissibles au AIEC-PE, les petites entreprises et les organismes de bienfaisance enregistrés doivent remplir tous les critères suivants:

- Le client possède un compte actif auprès d'un distributeur d'électricité, d'un fournisseur de compteurs divisionnaires ou d'un distributeur de gaz naturel.
- Le compte du client fait partie des catégories suivantes :
 - Pour les clients d'un distributeur d'électricité, la catégorie tarifaire Service général de moins de 50 kW.
 - Pour les clients d'un fournisseur de compteurs divisionnaires, la catégorie commerciale concernée qui consomme moins de 150 000 kWh d'électricité par an.

Pour les clients d'un distributeur de gaz naturel, la catégorie tarifaire non résidentielle qui consomme moins de 50 000 m³ de gaz par an.

Les clients peuvent trouver de l'information sur la catégorie à laquelle ils appartiennent sur leur facture, ou ils peuvent s'adresser à leur distributeur d'électricité ou de gaz naturel ou à leur fournisseur de compteurs divisionnaires.

- Le client possède un numéro d'entreprise enregistré ou un numéro d'enregistrement d'organisme de bienfaisance pour la petite entreprise ou l'organisme de bienfaisance enregistré opérant dans les locaux.
- Le compte du client était en règle au 17 mars 2020, et le client n'avait pas souscrit un accord de paiement des arriérés pour des montants dus avant le 17 mars 2020. Toutefois, les clients ayant souscrit un accord de paiement des arriérés pour des montants dus après le 17 mars 2020 peuvent être admissibles au Programme AIEC-PE.
- Le client n'a pas payé la totalité de ses frais d'électricité ou de gaz naturel (selon le cas) sur au moins deux factures émises depuis le 17 mars 2020, et son compte affiche un solde en souffrance à la date de sa demande au AIEC-PE.
- La petite entreprise ou l'organisme de bienfaisance enregistré a dû fermer ses portes au public, et n'a donc pas pu maintenir ses activités régulières, pendant au moins 15 jours en raison d'un ordre du gouvernement ou de l'impossibilité de se conformer aux recommandations en matière de santé publique.

3. Qu'entendez-vous par « fermer » pendant 15 jours?

La CEO considère que « fermer » signifie que la petite entreprise ou l'organisme de bienfaisance enregistré n'a pas été en mesure de maintenir ses activités régulières en raison d'un ordre du gouvernement ou de recommandations de santé publique l'obligeant soit à cesser complètement ses activités, soit à limiter l'accès à ses locaux, soit à limiter les services fournis ou offerts au public.

Voici des exemples de fermetures possibles (cette liste n'est pas exhaustive et il pourrait y avoir d'autres exemples) :

- Les entreprises de services personnels (par exemple, salon de coiffure, chiropraticien) qui ont dû fermer complètement.
- Un restaurant ou un café qui a dû cesser ses activités régulières de restauration et qui n'offrait qu'un service de plats à emporter ou de livraison.
- Un petit commerce de mode ou une animalerie dont les locaux étaient fermés au public, mais qui pouvait proposer à ses clients un service de cueillette sans contact.
- Un organisme de bienfaisance enregistré non financé par des fonds publics dont les locaux étaient fermés au public, mais qui a pu s'adapter pour fournir des services limités à distance.

4. Est-il possible de faire une demande au AIEC-PE à la fois pour l'électricité et le gaz naturel?

Oui. Cependant, les clients ne peuvent recevoir un crédit d'AIEC-PE qu'une fois pour l'électricité et qu'une fois pour le gaz.

5. Comment les clients peuvent-ils présenter une demande au Programme AIEC pour les PE?

Les clients doivent présenter une demande au AIEC-PE par l'intermédiaire de leur distributeur d'électricité ou de gaz naturel ou de leur fournisseur de compteurs divisionnaires.

À partir du 31 août 2020, les distributeurs d'électricité et de gaz naturel et les fournisseurs de compteurs divisionnaires mettront à disposition le formulaire de demande d'AIEC-PE sur leurs sites Web ou l'enverront directement aux petites entreprises ou organismes de bienfaisance enregistrés qui en feront la demande. Les clients doivent communiquer directement avec leur distributeur d'électricité ou de gaz naturel ou leur fournisseur de compteurs divisionnaires, puisqu'il peut avoir adopté une approche unique pour la réception des demandes.

Les clients ont la possibilité de présenter leur demande par courriel ou par voie postale. Il est possible que certains distributeurs de gaz naturel et d'électricité publics ou fournisseurs de compteurs divisionnaires permettent à leurs clients d'effectuer leur demande en ligne ou par téléphone. Les clients devraient communiquer directement avec leur distributeur d'électricité ou de gaz naturel ou leur fournisseur de compteurs divisionnaires pour connaître les options qui s'offrent à eux.

Les fonds réservés au AIEC-PE sont limités. Le fait de soumettre votre demande au AIEC-PE auprès d'un distributeur d'électricité ou de gaz naturel ou d'un fournisseur de compteurs divisionnaires ne garantit pas l'obtention d'un financement.

Les services publics et les fournisseurs de compteurs divisionnaires sont tenus de traiter les demandes dans l'ordre de réception et de traiter les demandes complètes dans les dix jours ouvrables suivant leur réception.

6. Y a-t-il une date limite pour présenter une demande au AIEC-PE?

Non. Toutefois, les fonds réservés au programme sont limités, et les distributeurs et les fournisseurs de compteurs divisionnaires sont tenus de traiter les demandes dans l'ordre de réception. Il n'existe aucune garantie de recevoir une aide financière en vertu d'AIEC-PE, même après avoir soumis une demande complète.

Le gouvernement a débloqué 8 millions de dollars pour l'AIEC-PE afin d'aider les consommateurs d'énergie parmi les petites entreprises et les organismes de bienfaisance enregistrés. Les distributeurs d'électricité ou de gaz naturel et les fournisseurs de compteurs divisionnaires se sont vu attribuer une part de ce montant, en fonction du nombre de clients qu'ils ont déclaré. Une fois que la part qui lui a été attribuée sera épuisée, chaque distributeur d'électricité ou de gaz naturel ou fournisseur de compteurs divisionnaires cessera d'accepter les demandes et d'octroyer des crédits.

7. Quel est le montant maximum du crédit accordé par l'AIEC-PE qu'un client peut recevoir?

Consommateurs d'électricité

Les petites entreprises et les organismes de bienfaisance enregistrés admissibles peuvent recevoir un crédit unique dans le cadre d'AIEC-PE égal aux frais d'électricité en souffrance à la date de leur demande au AIEC-PE :

- jusqu'à un maximum de **850 \$**, si leur établissement est principalement chauffé à l'électricité;
- jusqu'à un maximum de **425 \$** dans les autres cas.

Consommateurs de gaz naturel

Les petites entreprises et les organismes de bienfaisance enregistrés admissibles peuvent recevoir un crédit unique dans le cadre d'AIEC-PE égal aux frais de gaz naturel en souffrance à la date de leur demande au AIEC-PE, jusqu'à un maximum de **425 \$**.

8. Que se passe-t-il si une petite entreprise ou un organisme de bienfaisance enregistré possède plusieurs sites?

Une petite entreprise ou un organisme de bienfaisance enregistré admissible au AIEC-PE qui possède plusieurs sites peut recevoir un seul crédit dans le cadre d'AIEC-PE pour la facture d'électricité et un crédit dans le cadre d'AIEC-PE pour la facture de gaz naturel, et ce, même en ayant plusieurs sites dans toute la province. Le site peut être différent pour l'électricité et le gaz naturel. Le montant maximum préétabli de soutien pour les clients éligibles aidera à atteindre l'objectif de rendre le AIEC-PE disponible pour aider les plus petites entreprises et les organismes de bienfaisance enregistrés touchés financièrement par COVID-19.

9. Pourquoi le montant maximum du crédit accordé par l'AIEC-PE est-il plafonné?

Le montant maximum préétabli de soutien pour les clients éligibles aidera à atteindre l'objectif de rendre l'AIEC-PE disponible pour aider les plus petites entreprises et les

organismes de bienfaisance enregistrés touchés financièrement par COVID-19. Pour la même raison, le financement d'AIEC-PE ne sera disponible qu'une seule fois par client pour chaque électricité et gaz naturel, et une seule fois par emplacement pour les clients qui ont plusieurs emplacements.

10. Quand un client verra-t-il le crédit sur sa facture?

Les fournisseurs sont tenus de traiter les demandes complètes au AIEC-PE dans les dix jours ouvrables suivant leur réception.

Si un client est admissible et le distributeur d'électricité ou de gaz naturel ou fournisseur de compteurs divisionnaires dispose encore de fonds alloués par l'AIEC-PE au moment de l'évaluation de la demande au programme, le crédit sera appliqué sur la facture suivante qui leur sera envoyée.

11. Comment la CEO a-t-elle octroyé les fonds d'AIEC-PE?

Le gouvernement a débloqué 8 millions de dollars pour l'AIEC-PE afin d'aider les consommateurs d'énergie parmi les petites entreprises et les organismes de bienfaisance enregistrés. Les distributeurs d'électricité ou de gaz naturel et les fournisseurs de compteurs divisionnaires se sont vu attribuer une part de ce montant, en fonction du nombre de clients qu'ils ont déclaré. Le financement alloué à chaque catégorie de fournisseur de services énergétiques est le suivant :

Distributeurs d'électricité : 4 625 millions de dollars

Fournisseurs de compteurs divisionnaires : 53 700 dollars

Distributeurs du gaz naturel : 3,32 millions de dollars

Chaque distributeur et fournisseur de compteurs divisionnaires a été informé par la CEO de sa part de financement allouée dans le cadre d'AIEC-PE.