



PLAN D'ACTION POUR L'ÉVALUATION DU COMPTAGE ET DE LA FACTURATION RÉSIDENTIELS

23 mai 2025

PLAN D'ACTION POUR L'ÉVALUATION DU COMPTAGE ET DE LA FACTURATION RÉSIDENTIELS

Contexte

Au début de 2025, les clients résidentiels d'Énergie NB ont commencé à exprimer des préoccupations concernant leurs factures d'électricité de décembre 2024, qui étaient plus élevées que prévu. Les clients ont remarqué que les factures étaient beaucoup plus élevées d'une année à l'autre et d'un mois à l'autre et ont soulevé des questions au sujet des systèmes de comptage et de facturation d'Énergie NB.

Énergie NB a pris des mesures immédiates et a effectué un examen interne pour s'assurer que les systèmes fonctionnaient comme ils le devaient et que les clients payaient uniquement pour l'électricité qu'ils utilisaient. L'examen interne a conclu que les facteurs suivants ont contribué à des factures plus élevées que prévu

- le nombre de jours de facturation figurant sur la facture
- les effets de l'augmentation des tarifs sur les coûts de l'électricité d'une année sur l'autre
- les effets météorologiques susceptibles d'affecter la consommation d'énergie d'un mois sur l'autre ou d'une année sur l'autre
- l'évolution de la consommation d'énergie des ménages

Afin de s'assurer qu'il n'y avait pas de problèmes liés aux systèmes de comptage et de facturation d'Énergie NB ainsi qu'aux compteurs intelligents nouvellement installés, le conseil d'administration d'Énergie NB et la province du Nouveau-Brunswick ont demandé à Énergie NB d'engager une tierce partie indépendante pour effectuer une évaluation opérationnelle indépendante.

Évaluation indépendante

Une tierce partie indépendante, KPMG, a effectué une évaluation opérationnelle de janvier à avril 2025 qui a examiné les rapports de factures résidentielles plus élevées que prévu par les moyens suivants

- en examinant un échantillon de factures de clients pour s'assurer que la quantité d'énergie qu'ils ont consommée a été enregistrée et facturée correctement
- en vérifiant les informations relatives aux clients afin de déterminer pourquoi les factures d'électricité de certaines personnes sont plus élevées que prévu
- en regardant s'il existe une tendance entre les personnes qui ont reçu un nouveau compteur intelligent au cours de l'année écoulée et celles qui n'en ont pas eu
- en testant les compteurs pour s'assurer qu'ils fonctionnent correctement
- en comparant la quantité d'électricité consommée auparavant par les clients ayant une consommation d'électricité très élevée en décembre 2024.

L'évaluation a conclu que les principaux facteurs contribuant à des factures plus élevées que prévu pour les clients résidentiels en décembre 2024 étaient les suivants

- des tarifs plus élevés
 - le 1er avril 2024, le coût de l'électricité a augmenté
- l'augmentation de la consommation d'électricité en raison
 - d'un temps plus froid
 - un plus grand nombre de jours sur la facture
 - moins de pannes d'électricité qu'en décembre 2023.

L'évaluation a également conclu qu'il n'y avait aucune preuve que les compteurs traditionnels ou les compteurs intelligents surestimaient les niveaux de consommation d'électricité des clients résidentiels d'Énergie NB en décembre 2024.

L'évaluation contenait deux recommandations à l'intention d'Énergie NB

- mener une initiative proactive de sensibilisation des clients résidentiels pour communiquer avec les clients qui ont constaté une augmentation importante de leur facture d'électricité par rapport à l'année précédente
- élaborer et mettre en œuvre des programmes de sensibilisation des clients aux prix de l'électricité et à la consommation d'électricité afin d'aider les clients résidentiels à mieux anticiper le montant de leur facture

Actions

Énergie NB est consciente que les clients veulent que leurs factures d'électricité soient prévisibles, surtout pendant la saison de chauffage hivernale, lorsque les températures baissent et que la consommation d'énergie pour chauffer la maison est plus élevée.

Énergie NB est une entreprise de service public fondée sur le coût du service, ce qui signifie que nos tarifs sont déterminés par le coût de livraison de l'électricité aux Néo-Brunswickois et Néo-Brunswickoises. En plus de maintenir nos coûts à un niveau bas, afin de pouvoir maintenir des tarifs bas pour les clients, Énergie NB s'engage à prendre les mesures suivantes pour aider les clients à comprendre et à gérer leur consommation d'énergie.

Action	Calendrier
Énergie NB mènera une initiative proactive de sensibilisation des clients résidentiels qui communiquera avec les clients qui ont constaté une augmentation importante de leur facture d'électricité par rapport à l'année précédente	Cette action a débuté en mai 2025 et se poursuivra
Énergie NB lancera une campagne d'éducation et des documents sur les facteurs qui déterminent la consommation d'électricité et qui ont une incidence sur vos factures	À partir du 1er décembre 2025 et de façon continue
Énergie NB s'engage à améliorer le contenu de son site Web en y ajoutant des renseignements sur les conditions météorologiques et leur effet potentiel sur vos factures	À partir du 1er octobre 2025 et de façon continue
Énergie NB ouvrira son programme de régime de paiements égaux aux clients ayant des arriérés allant jusqu'à 1 200 \$	Achevé

Action	Calendrier
Énergie NB enverra des lettres à tous les clients inscrits au régime de paiements égaux pour les informer de toute augmentation des tarifs	À partir de juin 2025 et de façon continue
Énergie NB s'engage à uniformiser les jours de facturation pour tous les utilisateurs de compteurs intelligents	Dans les 90 jours suivant le déploiement complet
Énergie NB fera la promotion du portail client afin que les clients puissent accéder à leur consommation d'énergie en temps réel	En cours
Énergie NB mettra en place un comité des populations vulnérables avec les gouvernements et les groupes sociaux afin de trouver d'autres moyens de soutenir ceux avec des difficultés financières	À partir de mai 2025 et de façon continue
Énergie NB testera 500 compteurs chaque année pour assurer un relevé précis de la consommation	À partir d'avril 2026 et de façon continue
Énergie NB demandera à la Commission de l'énergie et des services publics du Nouveau-Brunswick d'introduire des tarifs optionnels en fonction de l'heure de consommation, ce qui aiderait les clients à mieux gérer leur facture en utilisant l'électricité pendant les périodes creuses, où les coûts sont moindres	Une fois le déploiement des compteurs intelligents terminé
Énergie NB fera la promotion des programmes d'efficacité énergétique et offrira des conseils pour gérer la consommation d'énergie	En cours

Rapports

Énergie NB fournira au ministre une mise à jour de ce plan d'action d'ici le 31 mars 2026.

