

**BILAN 2011**  
**DES DOSSIERS D'ENTENTES DE PAIEMENT**  
**(CLIENTÈLE RÉSIDENTIELLE) POUR LESQUELS**  
**LE CLIENT A DEMANDÉ LA RÉVISION**



## Table des matières

<b>1</b>	<b>CONTEXTE .....</b>	<b>5</b>
1.1	TYPES D'ENTENTES DE PAIEMENT .....	5
1.2	SUIVI DES RECOMMANDATIONS FORMULÉES EN 2011 .....	6
<b>2</b>	<b>DONNÉES GÉNÉRALES.....</b>	<b>10</b>
2.1	HISTORIQUE DES ENTENTES DE PAIEMENT ET DES PLAINTES RELATIVES AUX ENTENTES DE PAIEMENT .....	10
2.2	HISTORIQUE DES AVIS ET DES INTERRUPTIONS DE SERVICE .....	13
<b>3</b>	<b>PLAINTES EN PREMIÈRE ÉTAPE .....</b>	<b>14</b>
3.1	BASE D'ANALYSE .....	14
3.2	ANALYSE DE L'ÉCHANTILLON DES PLAINTES SOUMISES PAR LES CLIENTS AVANT L'INTERRUPTION DU SERVICE .....	15
3.3	ANALYSE DE L'ÉCHANTILLON DES PLAINTES SOUMISES PAR LES CLIENTS APRÈS L'INTERRUPTION DU SERVICE .....	17
<b>4</b>	<b>DOSSIERS EN RÉVISION .....</b>	<b>19</b>
4.1	BASE D'ANALYSE .....	19
4.2	SOMMAIRE DES DOSSIERS.....	19
<b>5</b>	<b>CONCLUSION .....</b>	<b>19</b>

**Liste des figures**

Figure 1 : Nombre d'ententes de paiement par catégories.....	10
Figure 2 : Nombre de plaintes relatives aux ententes de paiement.....	11
Figure 3 : Nombre de plaintes relatives aux ententes de paiement par territoires (2011).....	12
Figure 4 : Nombre d'avis d'interruption de service.....	13
Figure 5 : Nombre d'interruptions de service .....	14
Figure 6 : Situation des clients avant le traitement de la plainte (avant inter. de service).....	15
Figure 7 : Situation des clients après le traitement de la plainte (avant inter. de service).....	16
Figure 8 : Situation des clients avant le traitement de la plainte (après inter. de service).....	17
Figure 9 : Situation des clients après le traitement de la plainte (après inter. de service) .....	18

## **1 CONTEXTE**

1 Le présent bilan fait suite au « Protocole d'engagement en matière de recouvrement »  
2 déposé par Hydro-Québec Distribution (le Distributeur) dans le cadre du dossier  
3 R-3439-2000, accepté par la Régie de l'énergie (la Régie) dans sa décision D-2002-261.

4 Par le dépôt de ce protocole, le Distributeur s'engage notamment à :

- 5 i) fournir une fois l'an un bilan des dossiers d'ententes de paiement pour lesquels le  
6 client a demandé la révision ;
- 7 j) tenir une rencontre technique afin de discuter du bilan et de permettre la formulation  
8 de recommandations, le cas échéant ; et
- 9 k) fournir un rapport quant au suivi de recommandations qui lui seront formulées.

10 L'objectif visé par la décision D-2002-261 de la Régie était de prévenir les cas d'abus  
11 qui seraient commis par le Distributeur dans le cadre du traitement des plaintes relatives  
12 aux ententes de paiement des clients en recouvrement. La rencontre a pour but de  
13 permettre aux participants d'émettre des recommandations afin de prévenir, s'il y a lieu,  
14 les cas d'abus.

15 Ce document constitue le 9<sup>e</sup> bilan produit par le Distributeur et porte sur l'année 2011.

### **1.1 Types d'ententes de paiement**

16 Dans le document, les types d'entente de paiement sont :

#### Entente ordinaire (« Entente »)

18 Une entente ordinaire peut être conclue avec la clientèle qui ne répond pas aux critères  
19 des ententes CFR ou personnalisée. La durée d'une entente ordinaire varie de un à  
20 douze mois. Ce type d'entente inclut les frais d'administration. Les « ententes  
21 régulières » et « ententes optimales » sont considérées comme des ententes ordinaires.

1 Ententes à long terme

2 *Entente à long terme sans soutien à la dette (« Entente CFR »)*

3 Une entente CFR peut être offerte par le représentant en recouvrement, après analyse  
4 d'une série de paramètres (nombre de personnes dans le ménage et situation  
5 financière) et sur la foi des dires du client à l'effet que celui-ci est à faible revenu ou à  
6 revenu modeste. Ce type d'entente est exempt de frais d'administration.

7 *Entente à long terme avec soutien à la dette (« Entente personnalisée »)*

8 Une entente personnalisée (EP) peut être conclue avec un client pour qui une entente  
9 CFR ne convient pas et si ce dernier fournit une preuve de revenu prouvant qu'il est  
10 admissible à cette modalité de paiement. Deux types d'entente personnalisée sont  
11 offerts. Une entente de type « soutien à la dette » (solution A), dont les conditions  
12 prévoient la radiation progressive de la dette si l'entente est respectée. Une entente de  
13 type « soutien à la dette et à la consommation » (solution B) ajoute un volet de soutien  
14 au coût de la consommation courante d'énergie pour les clients dont la capacité de  
15 payer est encore moindre.

## 1.2 Suivi des recommandations formulées en 2011

16 La rencontre sur le bilan des plaintes 2010 a eu lieu le 22 juin 2011 à Montréal dans les  
17 bureaux d'Hydro-Québec. Elle a réuni des représentants de l'ACEF de Québec  
18 (ACEFQ), d'Option consommateurs (OC), de l'Union des consommateurs (UC), de  
19 Gaz Métro, de l'Association des redistributeurs d'électricité (AREQ) et d'Hydro-Québec  
20 Distribution.

21 Lors de la rencontre, les participants n'ont pu identifier de situation abusive de la part du  
22 Distributeur en 2010. Depuis huit ans, le même constat se dégage d'ailleurs de l'analyse  
23 détaillée des demandes de révision des ententes de paiement. Étant donné qu'aucune  
24 situation abusive n'a pu être identifiée, les participants n'ont pas formulé de  
25 recommandation visant à corriger une situation particulière en matière de traitement des  
26 plaintes relatives aux ententes de paiement.

1 Le Distributeur rappelle les réponses et les suites données aux recommandations  
2 formulées par les intervenants, déjà fournies dans le cadre du *Rapport de suivi du Bilan*  
3 *2010* déposé le 21 octobre 2011.

4 **Recommandation 1 : Définir la portée de la définition de l'abus, selon proposition.**  
5 **(ACEF-Q)**

6 Le Distributeur ne peut souscrire à la proposition<sup>1</sup> faite par l'ACEF-Q et s'en remet à  
7 la définition que donne d'un abus de droit *Le grand dictionnaire terminologique* de  
8 l'Office québécois de la langue française, soit un « *usage détourné, excessif ou*  
9 *déraisonnable d'un droit, dans le but ou ayant pour conséquence de nuire à autrui.* »

10 **Recommandation 2 : Sur le site Internet du Distributeur, rendre plus évidente la**  
11 **possibilité de déposer une plainte (lien direct). (ACEF-Q)**

12 Le Distributeur examine la possibilité de mettre en ligne un lien direct (formulaire  
13 Web), dans le cadre de la refonte du site Internet d'Hydro-Québec. Le Distributeur  
14 souligne toutefois que la page « Pour déposer une plainte » se trouve aisément sur  
15 le site actuel :

- 16 1. À la page d'accueil du site, cliquer sur « Pour nous joindre ».
- 17 2. Cliquer sur « Client résidentiel ».
- 18 3. Cliquer sur « Démarche pour formuler une plainte ».

19 Également, en utilisant le moteur de recherche du site actuel, en inscrivant le mot  
20 « plainte », le lien pour la page « Pour formuler une plainte » est le premier résultat  
21 affiché. En outre, ce lien est également le premier résultat affiché en utilisant les  
22 mots-clés « plainte Hydro-Québec » avec le moteur de recherche Google.

23 **Recommandation 3 : Présenter les ratios suivants :**

- 24 **a. Plaintes en révision / plaintes en 1<sup>re</sup> étape ;**
- 25 **b. Plaintes / ententes de paiement ;**
- 26 **c. Interruptions / ententes de paiement. (OC)**

---

<sup>1</sup> Voir l'annexe D du Rapport de suivi du bilan 2010.

1 Le Distributeur ne s'objecte pas à présenter les ratios a et b mais s'interroge sur la  
2 pertinence de présenter le ratio c car il n'y pas de corrélation à faire entre les deux  
3 données (interruptions et ententes de paiement). Un tel ratio pourrait amener une  
4 interprétation erronée de la situation et, avec égards, le Distributeur juge qu'il est  
5 préférable de ne pas le présenter.

6 Ratio a

$$\frac{\text{Plaintes en révision}}{\text{Plaintes en 1<sup>re</sup> étape}} = \frac{2}{644} = 0,3 \%$$

7 Ratio b

$$\frac{\text{Plaintes}}{\text{Ententes de paiement}} = \frac{646}{202\ 173} = 0,3 \%$$

8 **Recommandation 4 : Scinder en unités distinctes les équipes responsables, d'une**  
9 **part, du traitement des plaintes et, d'autres part, des demandes de révision. (OC)**

10 Le traitement des plaintes en 1<sup>re</sup> étape et en appel est dorénavant sous la  
11 responsabilité d'une même unité. Cette plus grande intégration favorise la  
12 concertation entre les membres de l'équipe, le transfert de connaissances ainsi que  
13 l'uniformité des pratiques et des décisions. De plus, le personnel dédié uniquement  
14 au traitement des plaintes jouit d'une solide formation et est davantage habilité à  
15 prendre des décisions. Ce nouveau processus a permis d'améliorer la qualité du  
16 service et la relation avec les clients.

17 Pour chaque plainte écrite, le client est informé de la possibilité de demander une  
18 révision de son dossier. Un employé d'un niveau supérieur, ne relevant pas de la  
19 direction *Conduite des activités clientèle (DCAC)*, est alors appelé à analyser de  
20 nouveau le dossier du client. En somme, le dossier d'un client peut être étudié à  
21 trois niveaux :

- 22 1. par un Représentant – Recouvrement ;
- 23 2. par un Agent relations avec la clientèle ;



1                   3. par un Conseiller – Plaintes en appel.

2   **Recommandation 5 : Mieux informer les clients sur la possibilité de demander une**  
3   **révision. (ACEF-Q)**

4           Le droit de recours est systématiquement ajouté aux lettres de réponse, lorsque la  
5           demande du client est écrite et que la demande porte sur une entente de paiement.  
6           Le client est alors informé de l'opportunité d'en appeler à une unité distincte ne  
7           relevant pas de la DCAC.

8   **Recommandation 6 : Présenter un graphique comparant le nombre de plaintes**  
9   **selon la comptabilisation ajustée utilisée pour le Bilan 2010 (cf. Figure 2) et celle**  
10   **utilisée pour le Bilan 2009 (cf. page 7), sur cinq ans. (ACEF-Q)**

11           Le Distributeur n'est pas en mesure de fournir cette information. Tout d'abord, il  
12           devrait refaire l'analyse pour chacune des années avec les deux méthodes de  
13           comptabilisation, ce qui serait un travail laborieux. Deuxièmement, la conversion du  
14           système informatique en 2008 ne permet pas d'aller rechercher les données  
15           antérieures à cette date.

16   **Recommandation 7 : Préciser la proportion des plaintes émanant de ménages à**  
17   **faible revenu. (ACEF-Q)**

18           Pour répondre à cette recommandation, le Distributeur devrait analyser toutes les  
19           plaintes relatives aux ententes de paiement afin de déterminer la proportion des  
20           plaintes émanant des ménages à faible revenu. Un tel exercice serait laborieux ; le  
21           Distributeur n'est donc pas en mesure de donner suite à cette recommandation.

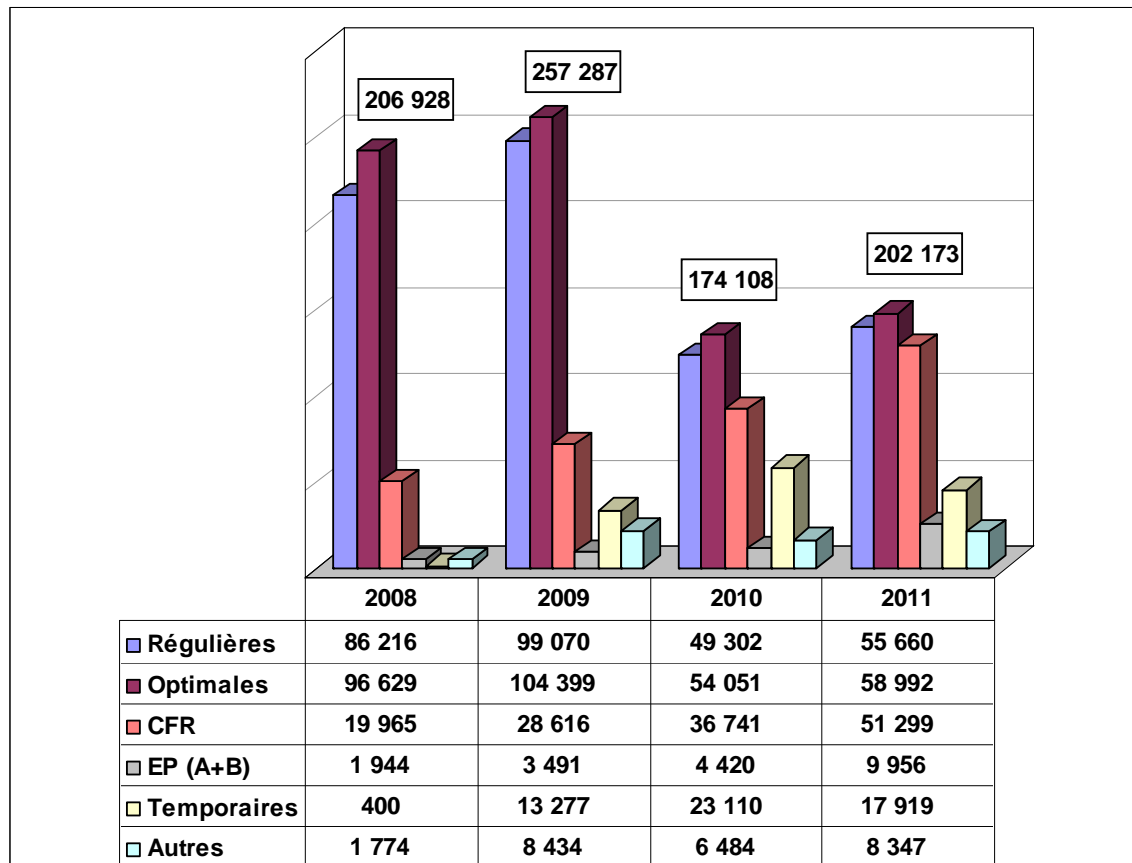
22   **Recommandation 8 : Faire passer les échantillons de 25 à 30 plaintes. (ACEF-Q)**

23           Bien que le Distributeur considère les échantillons actuels valables, ils ont été  
24           portés à 30 plaintes chacun (soit 60 plaintes au total).

## 2 DONNÉES GÉNÉRALES

### 2.1 Historique des ententes de paiement et des plaintes relatives aux ententes de paiement

**FIGURE 1 : NOMBRE D'ENTENTES DE PAIEMENT PAR CATÉGORIES**



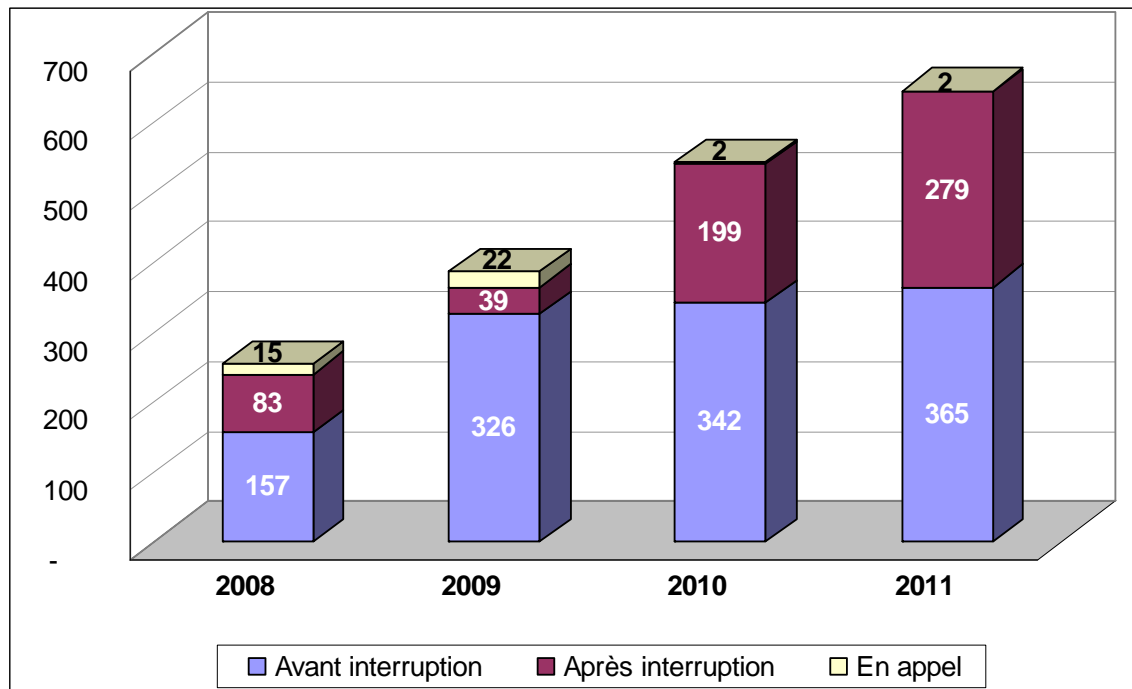
1 L'examen des dossiers a démontré que la majorité des clients qui soumettent une  
 2 plainte avaient déjà bénéficié d'ententes de paiement – souvent échouées – et qu'une  
 3 telle situation perdurait parfois depuis des années. Dans ce contexte, le Distributeur a  
 4 resserré ses exigences de paiement, mais continue d'offrir des ententes adaptées à la  
 5 capacité de payer du client admissible aux différentes modalités de paiement.

6 Entre 2008 et 2011, 19 811 dossiers de clients ont été traités pour une entente à long  
 7 terme avec soutien au paiement de la dette et, lorsque nécessaire, soutien de la

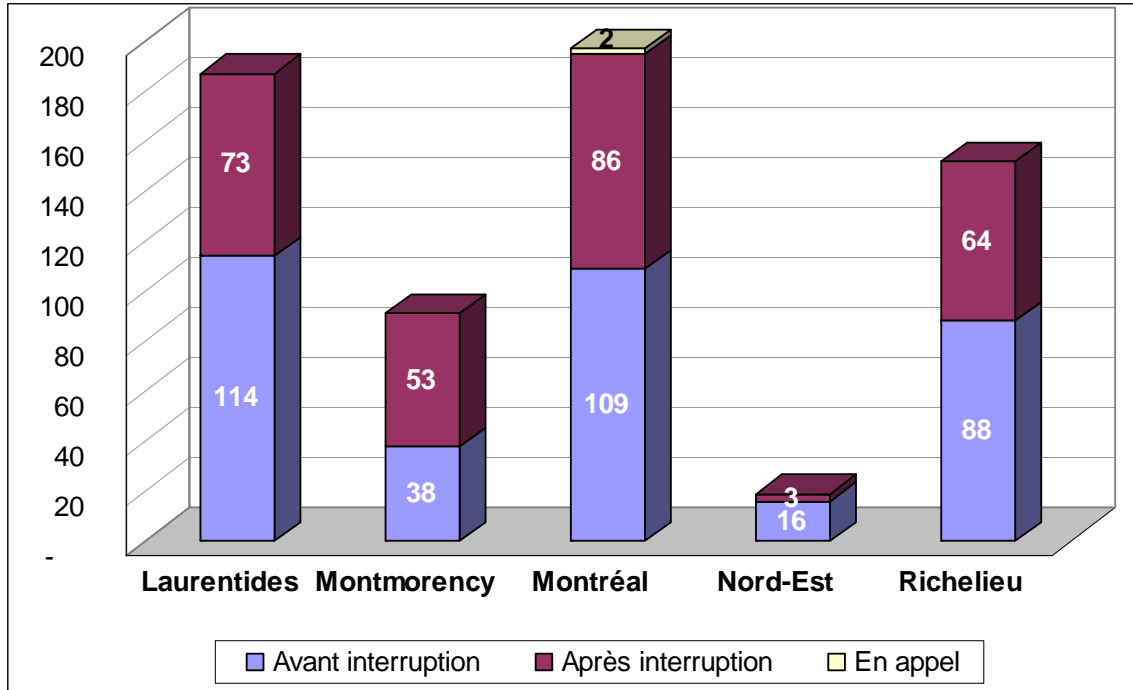
1 consommation courante (ententes personnalisées). En 2011, 9 956 de ces ententes ont  
2 été conclues. Ces services, soumis à des conditions d'admissibilité particulières, ont  
3 permis à une clientèle à faible revenu, aux prises avec des difficultés de paiement, de  
4 trouver une solution à leur situation.

5 La figure 2 présente le nombre de plaintes relatives aux ententes de paiement pour les  
6 années 2008 à 2011. La figure 3 présente, pour 2011, la répartition de ces plaintes par  
7 territoires.

**FIGURE 2 : NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AUX ENTENTES DE PAIEMENT**



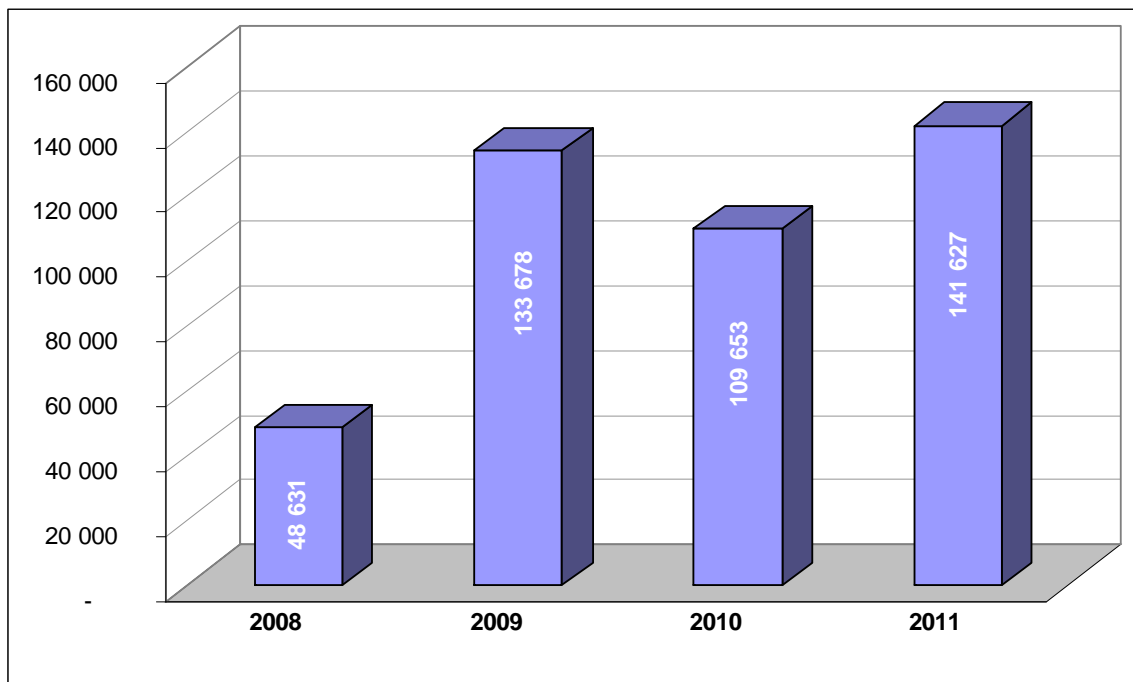
**FIGURE 3 : NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AUX ENTENTES DE PAIEMENT  
PAR TERRITOIRES – ANNÉE 2011**



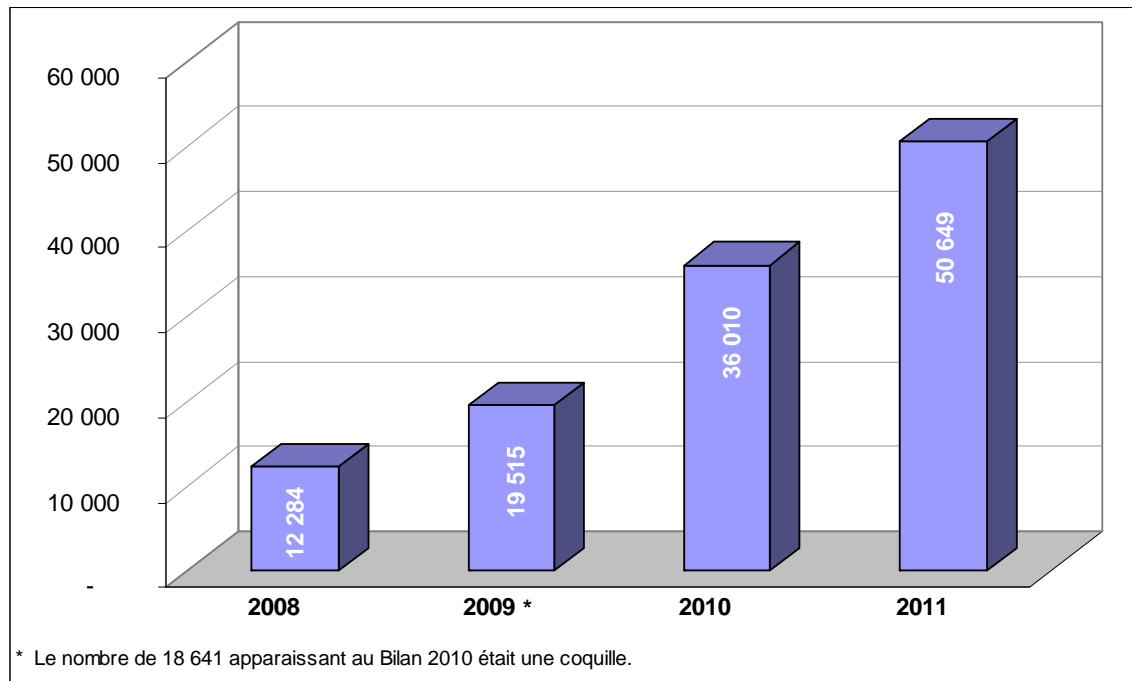
## 2.2 Historique des avis et des interruptions de service

- 1 Le Distributeur souligne qu'il convient d'ententes de paiement adaptées à la situation de sa clientèle. Ce n'est qu'en dernier recours que l'interruption du service intervient.
- 2
- 3 Les figures 4 et 5 présentent respectivement le nombre d'avis d'interruption de service et
- 4 le nombre effectif d'interruptions de service.

**FIGURE 4 : NOMBRE D'AVIS D'INTERRUPTION DE SERVICE**



**FIGURE 5 : NOMBRE D'INTERRUPTIONS DE SERVICE**



### 3 PLAINTES EN PREMIÈRE ÉTAPE

#### 3.1 Base d'analyse

1 Dans les bilans antérieurs à 2009, le Distributeur incluait un volet de 100 dossiers  
2 choisis parmi les plaintes reçues en première étape. Cet échantillon a permis, au cours  
3 des années, de valider l'hypothèse selon laquelle les résultats d'analyse des dossiers en  
4 révision offrent un portrait juste de l'ensemble des dossiers de plaintes relatives aux  
5 ententes de paiement.

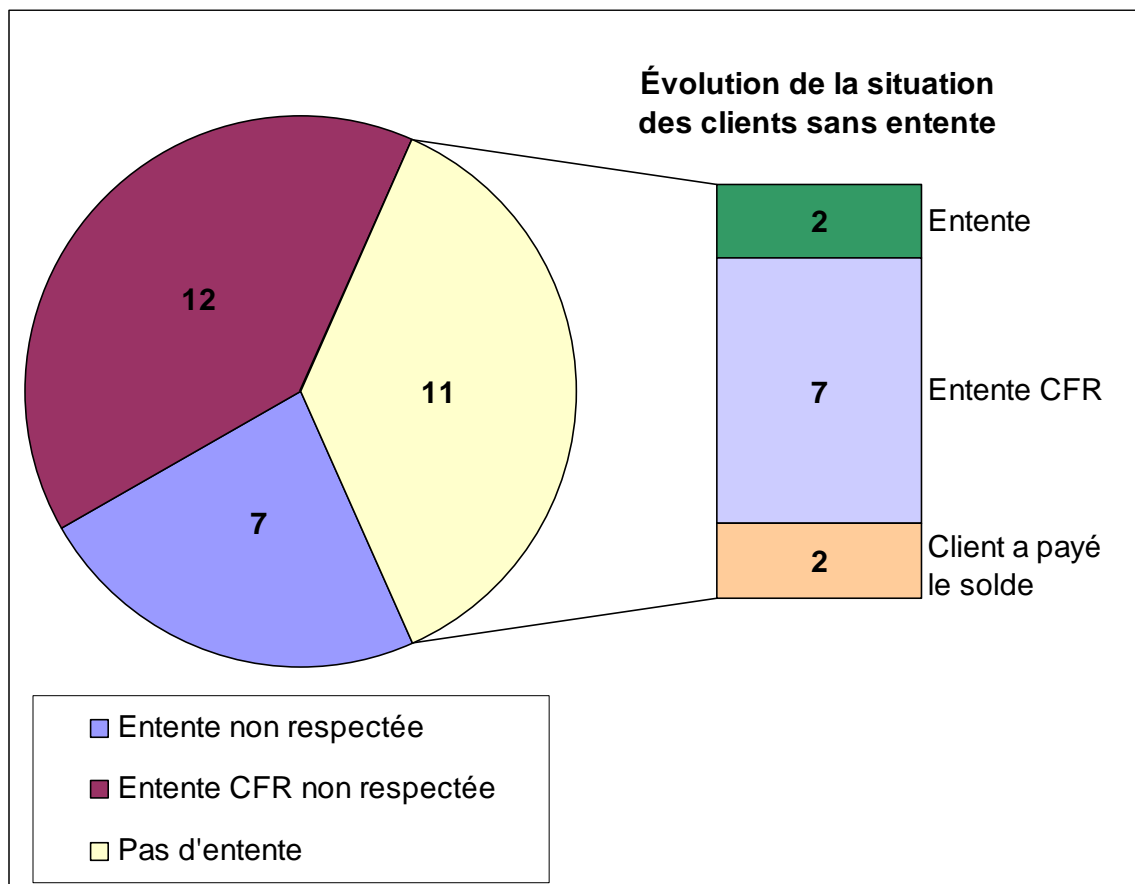
6 La constance des résultats obtenus au cours des années témoigne de l'efficacité du  
7 traitement des plaintes en première étape. De plus, aucun cas d'abus à cette étape –  
8 pas plus qu'en révision d'ailleurs – n'a été répertorié.

9 En tenant compte de ces constats, en 2010, le Distributeur a réduit la taille de  
10 l'échantillon à 50 plaintes parmi celles soumises en première étape. L'échantillon est  
11 passé à 60 plaintes pour 2011 à la suite de la recommandation 8 formulée dans le cadre

1 du suivi annuel 2010. Il s'agit d'un échantillon valable statistiquement et qui est très  
2 représentatif de la situation.

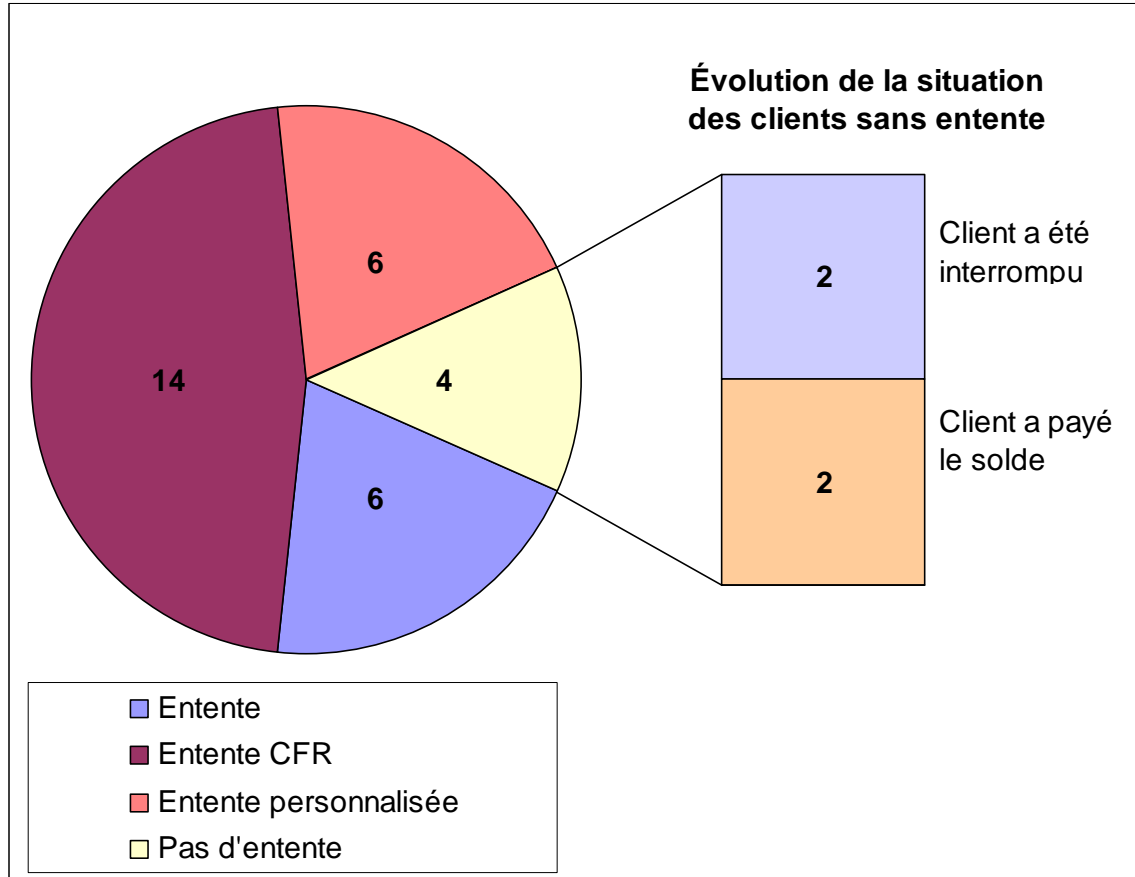
**3.2 Analyse de l'échantillon des plaintes soumises par les clients avant l'interruption du service**

**FIGURE 6 :  
SITUATION DES CLIENTS AVANT LE TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ**



3 Parmi les 30 clients qui ont déposé une plainte, avant le traitement de la plainte, 19  
4 (63 %) bénéficiaient déjà d'une entente de paiement (CFR ou ordinaire) dont les termes  
5 et conditions n'avaient pas été respectés et 11 (37 %) n'avaient aucune entente de  
6 paiement. Sur ces 11 clients, au moment du dépôt de la plainte, 2 ont pu conclure une  
7 entente de paiement ordinaire, 2 ont payé le solde total de leur compte et 7 ont conclu  
8 une entente CFR.

**FIGURE 7 :  
SITUATION DES CLIENTS APRÈS LE TRAITEMENT DE LA PLAINTE**

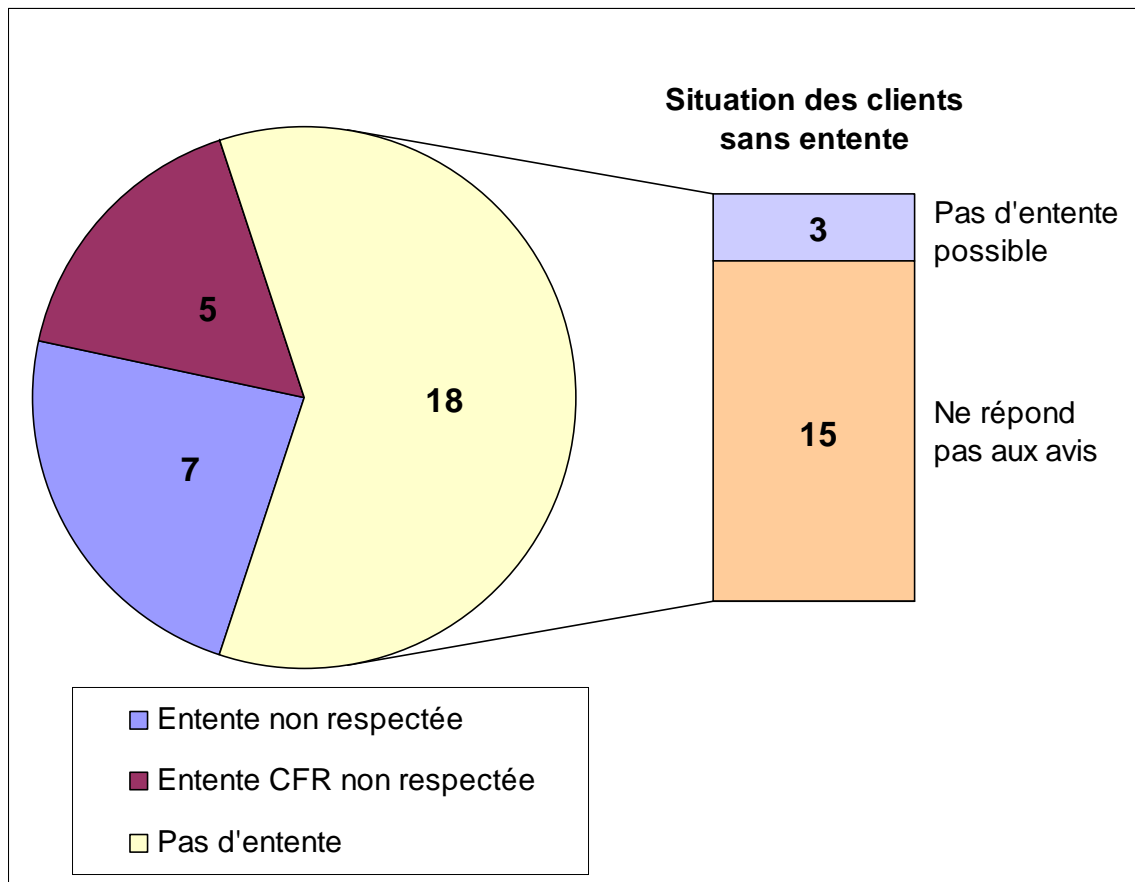


- 1 Parmi les 30 clients qui ont déposé une plainte, 26 (87 %) ont réussi à conclure une
- 2 entente de paiement avec le Distributeur à la suite du traitement de la plainte, dont 17
- 3 ont effectué les versements prévus à l'entente. Sur les 4 clients n'ayant pas conclu
- 4 d'entente de paiement après le traitement de leur plainte, 2 ont payé la totalité de leur
- 5 compte en souffrance et 2 ont été interrompus pour cause de non-paiement. Dans ces
- 6 derniers cas, l'un n'était plus éligible à une entente personnalisée et l'autre n'a pas voulu
- 7 conclure d'entente optimale avec le Distributeur.



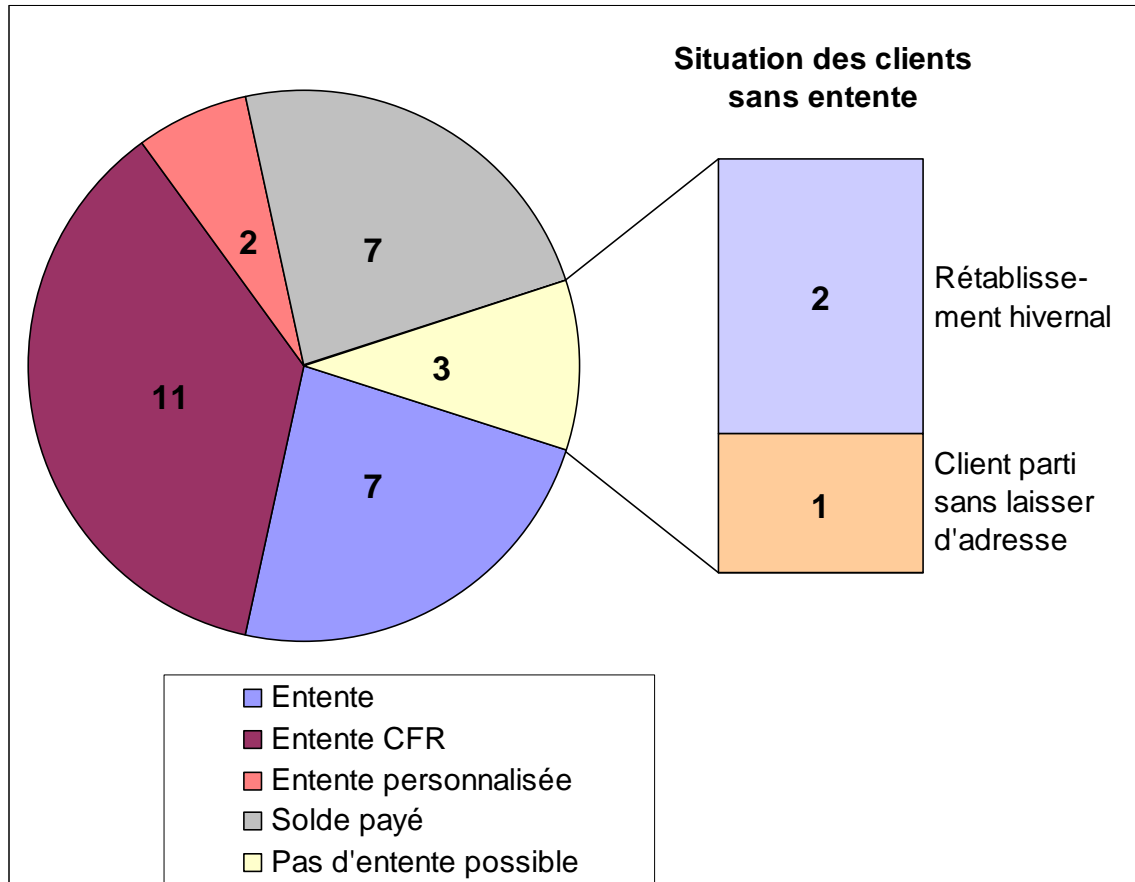
**3.3 Analyse de l'échantillon des plaintes soumises par les clients après l'interruption du service**

**FIGURE 8 :  
SITUATION DES CLIENTS AVANT LE TRAITEMENT DE LA PLAINTE**



- 1 Parmi les 30 clients interrompus, 12 bénéficiaient déjà d'une entente de paiement qui n'a
- 2 pas été respectée, dont 5 d'une entente CFR ou personnalisée. 18 clients n'avaient
- 3 quant à eux aucune entente de paiement. Parmi ces 18 clients, 15 (83 %) n'avaient pas
- 4 répondu aux avis du Distributeur.

**FIGURE 9 :**  
**SITUATION DES CLIENTS APRÈS LE TRAITEMENT DE LA PLAINTE**



- 1 À la suite du traitement de leur plainte, 3 clients (10 %) n'ont pu conclure d'entente de  
 2 paiement avec le Distributeur, 7 clients (23 %) ont entièrement payé le solde de leur  
 3 compte, 11 clients ont conclu une entente de paiement CFR, 2 une entente  
 4 personnalisée et 7 autres une entente de paiement ordinaire. Dans le cas des ententes  
 5 personnalisées, des ententes incluant un volet de soutien au coût de la consommation  
 6 courante d'énergie furent conclues avec les clients dont la capacité de payer est encore  
 7 moindre.
- 8 Des 3 clients pour lesquels aucune entente n'a pu être conclue, 2 ont vu leur  
 9 alimentation rétablie pour la période hivernale et 1 est parti sans laisser d'adresse.

## **4 DOSSIERS EN RÉVISION**

### **4.1 Base d'analyse**

1 L'examen détaillé des plaintes qui seraient autrement entendues par la Régie, c'est-à-  
2 dire les dossiers en révision d'une première décision, permet de détecter les cas d'abus  
3 potentiels. L'analyse détaillée de toutes les plaintes en révision est présentée en  
4 annexe.

5 L'analyse des rapports de suivi démontre qu'aucun cas d'abus de la part du Distributeur  
6 n'a jamais été identifié par les participants depuis le début de l'exercice en 2003.

### **4.2 Sommaire des dossiers**

7 Parmi les 648 plaintes reçues relatives aux ententes de paiement en 2011, seulement  
8 2 clients ont demandé au chef – Plaintes et réclamations en appel de réexaminer leur  
9 dossier. Cela s'explique notamment par le fait que le traitement des plaintes en 1<sup>re</sup> étape  
10 et en appel est dorénavant sous la responsabilité d'une même unité. Cette plus grande  
11 intégration favorise la concertation entre les membres de l'équipe, le transfert de  
12 connaissances ainsi que l'uniformité des pratiques et des décisions. De plus, le  
13 personnel dédié uniquement au traitement des plaintes jouit d'une formation plus solide  
14 et est habilité à prendre des décisions. Le nouveau processus a permis d'améliorer la  
15 qualité du service et la relation client.

## **5 CONCLUSION**

16 Le bilan 2011, de même que les précédents, n'ont répertorié aucun cas d'abus de la part  
17 du Distributeur au cours des années, que ce soit pour les plaintes en première étape ou  
18 en révision. Au contraire, l'analyse des échantillons démontre que le Distributeur  
19 s'implique activement dans la recherche de solutions adaptées aux besoins de sa  
20 clientèle dès le premier contact avec le client. Notamment, les ententes personnalisées  
21 permettent d'offrir des ententes de paiement aux clients à faible revenu tout en les  
22 incitant à développer de bonnes habitudes de paiement.

1 Le processus de traitement des plaintes se conclut généralement par une entente de  
2 paiement à des conditions satisfaisantes pour les deux parties. La quasi-totalité des  
3 clients avec qui il n'a pas été possible de trouver une issue satisfaisante lors du  
4 traitement de leur plainte avaient bénéficié à plusieurs reprises d'ententes de paiement  
5 dont ils n'avaient pas respecté les conditions.

**ANNEXE**

**ÉTUDE APPROFONDIE DES DOSSIERS EN RÉVISION**



## Plaintes soumises avant l'interruption du service

### Client 1

#### Portrait du client au moment de la plainte

Dettes : Un avis d'interruption a été émis le 16 mai pour un montant échu de 8 056,25 \$. Au moment de la plainte (juin 2011), le solde était de 7 756,25 \$.

Consommation moyenne : 162 \$/mois.

Dernière entente (statut) : 1 CFR 12 mois non-respectée le 2009/06/12 (100 \$/mois).

Éligibilité à CFR<sup>2</sup> : Éligible aux ententes personnalisées selon les critères :

- ⇒ Seuil d'éligibilité : 22 511 \$
- ⇒ Revenu : 13 200 \$

#### Historique de recouvrement du client

Paiements réguliers : Environ 100 \$ au deux mois

Ententes antérieures :

- ⇒ 1 CFR 48 mois non-respectée le 2008/06/03 (205\$/mois).
- ⇒ 2 ententes personnalisées non-respectées les 2009/06/12 et 2010/03/12 (100 \$/mois).

#### Situation avant le dépôt de la plainte

Offre HQD : 50 % du solde (4 000 \$) + entente de paiement court terme (12 mois à 567,01 \$/mois) une fois le premier paiement effectué.

Offre du client : Aucune.

Entente : Non.

#### Traitement de la plainte

Offre HQD : 50 % du solde (4 000 \$) + entente de paiement court terme sur 12 mois (500 \$/mois) une fois le premier paiement effectué.

Offre du client : Demande une entente long terme et sans frais d'administration (CFR).

Entente : Non.

Information additionnelle : Le client utilise son droit de recours à l'interne.

#### Traitement de la plainte en révision

Offre HQD : Premier paiement de 1 800 \$ + entente CFR sur 48 mois (292 \$/mois) une fois le premier paiement effectué pour la balance.

Offre du client : Demande une entente CFR.

Entente : Premier paiement de 1 800 \$ + entente CFR inscrite au dossier pour le solde : 48 mois à raison de 292 \$/mois.

---

<sup>2</sup> Éligibilité à une entente à long terme pour client à faible revenu (entente CFR) ou à une entente à long terme avec ou sans soutien à la consommation (entente personnalisée).

Information additionnelle : En appel, il a été décidé d'offrir exceptionnellement une nouvelle entente CFR au client pour le solde. Le Distributeur a toutefois bien averti ce dernier qu'à défaut de respecter l'entente, ce type de produit ne lui serait dorénavant plus offert.

**Suivi**

Respect de l'entente : Oui



## Client 2

### Portrait du client au moment de la plainte (2 comptes du contrat sont en litige)

Dette :	1 <sup>er</sup> compte : 1 504 \$ 2 <sup>e</sup> compte : 5 607 \$
Consommation moyenne :	1 <sup>er</sup> compte : 112 \$/mois 2 <sup>e</sup> compte : 256 \$/mois
Dernière entente (statut) :	1 <sup>er</sup> compte : Aucune entente de paiement accordée dans le passé. 2 <sup>e</sup> compte : Entente optimale sur 12 mois non-respectée (763,40 \$/mois)
Éligibilité à CFR :	Non (comptes commerciaux).

### Historique de recouvrement du client

Paiements réguliers :	1 <sup>er</sup> compte : Aucun paiement depuis 2009 2 <sup>e</sup> compte : Aucun paiement depuis le début de la responsabilité, soit le 22/09/2010.
Ententes antérieures :	2 <sup>e</sup> compte : 4 ententes optimales non-respectées les 11/08/2011 (763,40 \$/mois), 25/04/2009 (646,44 \$/mois), 09/12/2008 (574,66 \$/mois) et 10/05/2008 (636,15 \$/mois).

### Situation avant le dépôt de la plainte

Interruption de service :	Non. A reçu des avis d'interruption pour 1 <sup>er</sup> compte le 29/08/2011 pour un montant impayé de 1 497 \$ et pour le 2 <sup>e</sup> compte le 31/08/2011 pour un montant impayé de 5 607 \$.
Offre HQD :	Demande au client de communiquer avec le Distributeur pour prendre entente.
Offre du client :	Aucune.
Entente :	Non.

### Traitement de la plainte

Offre HQD :	Étant donné l'historique de recouvrement du 2 <sup>e</sup> compte, le Distributeur n'est pas en mesure d'accorder une nouvelle entente de paiement. Client a déjà payé la totalité de la dette au 1 <sup>er</sup> compte, soit 1 504 \$. Ainsi, le Distributeur a offert de transférer 50 % du montant payé au 1 <sup>er</sup> compte, soit 748,23 \$, dans le 2 <sup>e</sup> compte, assorti d'une entente de paiement optimale sur 11 mois au 1 <sup>er</sup> compte.
Offre du client :	Aucune.
Entente :	1 <sup>er</sup> compte : Entente optimale sur 11 mois (179 \$/mois). Cette entente sera annulée le 19/10/2011 pour non-respect.

### Traitement de la plainte en révision

Offre HQD :	2 <sup>e</sup> compte : Distributeur demande la totalité de la somme due afin d'éviter l'interruption.
Offre du client :	Entente de paiement sur 12 mois.
Entente :	Aucune entente n'est consentie

**Interruption de service :** Client interrompu le 13/10/2011.

**Service rétabli :** Client a payé la totalité de la somme due, soit 4 917,67 \$ le 13/10/2011. Service rétabli le 14/10/2011.