RÉPONSE D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION À L'ENGAGEMENT NUMÉRO 21

Régie de l'énergie
DOSSIER R-3905-2014
DÉPOSÉE EN AUDIENCE
Date 12 DÉC. 2014
Pièces n°: B-0191

Engagement n° 21 (demandé par OC)

Fournir copie du texte standard des avis de rappel et de l'avis de retard

Réponse à l'engagement n° 21 :

Les textes des avis de rappel et de retard font mention des ententes de paiement :

Pour l'avis de rappel :

> Madame, Monsieur,
>
> Au moment d'imprimer cet avis, nous n'avions pas reçu le paiement de votre facture d'électricité.
>
> Si vous nous l'avez fait déjà transmis, veuillez ignorer le présent avis. Autrement, nous vous saurions gré d'acquitter cette somme sans plus tarder ou <u>de communiquer avec nous pour conclure une entente de paiement</u>.
>
> Nous vous rappelons que le non-paiement de cette facture entraîne des frais d'administration et pourrait mener à des procédures de recouvrement.
>
> Nous vous prions de recevoir, Madame, Monsieur, nos meilleures salutations.
>
> (Le Distributeur souligne)

Pour l'avis de retard :

> Au moment d'imprimer cet avis, nous n'avions pas reçu le paiement de votre facture d'électricité.
>
> Si vous nous l'avez fait déjà transmis, veuillez ignorer le présent avis. Autrement, nous vous prions d'acquitter le montant dû ou <u>de communiquer avec nous immédiatement pour conclure une entente de paiement</u>.
>
> Le non-paiement de cette dette entraîne des frais d'administration et la poursuite des procédures de recouvrement qui mèneront éventuellement à une interruption de service.
>
> Si ce n'est déjà fait, veuillez nous fournir votre numéro d'assurance sociale (NAS). De plus, si la survie d'une personne à votre domicile dépend de l'utilisation d'un appareil électrique (un respirateur, par exemple), il est de votre responsabilité d'en informer Hydro-Québec sans délai.
>
> Nous vous remercions de votre collaboration.
>
> (Le Distributeur souligne)

Par ailleurs, il est déjà prévu au cours de l'année 2015 d'inclure à l'endos de la facture l'information quant à la possibilité pour un client de convenir d'une entente de paiement. Cet ajout se fera au même moment que seront introduits les ajustements à l'endos de la facture pour refléter les modifications aux conditions de service découlant de la décision de la Régie l'énergie.

Le libellé sera :

> Entente de paiement
> Si vous ne pouvez pas payer votre facture dans les délais prévus, Hydro-Québec peut vous proposer, si vous en faites la demande, une entente qui vous permettra d'échelonner vos paiements. Pour parvenir à un tel arrangement, adressez-vous aux services à la clientèle en composant le numéro indiqué sur votre facture.

Un exemple de l'avis de rappel et un exemple de l'avis de retard sont présentés aux pages suivantes.

Copie de l'avis de rappel :

Numéro de compte	Numéro de client	Page
299[redacted]	10[redacted]	1 de 1

[redacted]

Date d'émission
Le 9 mai 2014

Services de recouvrement
CP 176 SUCC YOUVILLE
Montréal QC H2P 2V4
Recouvrement : 1 883 385-7252
Pannes et bris : 1 800 790-2424

Rappel

Madame, Monsieur,

Au moment d'imprimer cet avis, nous n'avions pas reçu le paiement de votre facture d'électricité.

Si vous nous l'avez déjà transmis, veuillez ignorer le présent avis. Autrement, nous vous saurions gré d'acquitter cette somme sans plus tarder ou de communiquer avec nous pour conclure une entente de paiement.

Nous vous rappelons que le non-paiement de cette facture entraîne des frais d'administration et pourrait mener à des procédures de recouvrement.

Nous vous prions de recevoir, Madame, Monsieur, nos salutations les meilleures.

Lieu de consommation

Adresse	Municipalité
[redacted]	Montréal

État de ce compte

Description	Montant échu	Montant non échu
Frais d'administration	5,20 $	
Factures émises	275,63 $	
Frais divers	3,77 $	
Frais d'administration		0,70 $
Sous-total	284,60 $	0,70 $
Montant total à payer		**285,30 $**

000172

Renseignements importants au verso.
Conserver cette partie pour vos dossiers.

Hydro Québec

Détacher et retourner avec votre paiement.
Cette facture peut être réglée dans les établissements financiers autorisés.

Ne pas agrafer. Merci.

Numéro de compte
299[redacted]

Montant échu	284,60 $
Montant total à payer	**285,30 $**
Montant du paiement	$

[redacted]

Copie de l'avis de retard :

[redacted]

Date d'émission
Le 18 juin 2014

Services de recouvrement
CP 176 SUCC YOUVILLE
Montréal QC H2P 2V4
Recouvrement : 1 888 385-7252
Pannes et bris : 1 800 790-2424

Avis de retard

Au moment d'imprimer cet avis, nous n'avions pas reçu le paiement de votre facture d'électricité.

Si vous nous l'avez déjà transmis, veuillez ignorer le présent avis. Autrement, nous vous prions d'acquitter le montant dû ou de communiquer avec nous immédiatement pour conclure une entente de paiement.

Le non-paiement de cette dette entraîne des frais d'administration et la poursuite des procédures de recouvrement qui mèneront éventuellement à une interruption de service.

Si ce n'est déjà fait, veuillez nous fournir votre numéro d'assurance sociale (NAS). De plus, si la survie d'une personne à votre domicile dépend de l'utilisation d'un appareil électrique (un respirateur, par exemple), il est de votre responsabilité d'en informer Hydro-Québec sans délai.

Nous vous remercions pour votre collaboration.

Lieu de consommation

Adresse	Municipalité
[redacted]	Montréal

000305

Renseignements importants au verso.
Conserver cette partie pour vos dossiers.

Hydro Québec

Détacher et retourner avec votre paiement.
Cette facture peut être réglée dans les établissements financiers automnés.

Ne pas agrafer. Merci.

Numéro de compte
299[redacted]

Montant échu	284,60 $
Montant total à payer	427,76 $
Montant du paiement	$

[redacted]