

RÉPONSE D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION À L'ENGAGEMENT NUMÉRO 23

Régie de l'énergie

DOSSIER. R-3905-2014

DÉPOSÉE EN AUDIENCE

Date: 12 D & C. 2014

Pièces n°: B-0193



6

8

10

11

12

13

14

16

17

18

Engagement nº 23 (demandé par OC)

- a) Vérifier si les balises concernant les ententes libre-service, à savoir la détermination du nombre, de la valeur, de la date des versements ont été développées ou non et, si oui, indiquer quelles sont les balises
- b) Préciser s'il y aura des intérêts et des frais et, si oui, indiquer le montant de ces intérêts et de ces frais

Réponse à l'engagement n° 23 :

- La réponse à la question 10.1 de la demande de renseignement n° 1 d'OC à la pièce HQD-15, document 11 (B-0096) décrit les balises des libres-services.
- Pour ce qui est du premier libre-service de l'entente régulière, qui inclut des frais d'administration, il est disponible à tous les clients :
 - inscrits à l'Espace client ;
 - n'ayant pas reçu d'avis d'interruption;
 - n'ayant pas échoué une entente de paiement dans l'année en cours ;
 - pouvant régler les sommes dues avant la date d'émission de la prochaine facture.
 - Les clients déterminent eux-mêmes le nombre, le montant et la date de paiement des versements. Les clients peuvent également programmer les versements pour un paiement préautorisé.
 - Les clients qui ne respectent pas les conditions devront contacter le service à la clientèle au numéro de téléphone qui sera indiqué pour avoir accès aux autres types d'ententes du Distributeur.
 - Quant au second libre-service de confirmation de paiement, il est disponible, dans l'Espace client ou au moyen de la réponse vocale interactive, aux clients ayant réglé le montant demandé et désirant arrêter ou éviter que des procédures ne soient prises à leur endroit.
- Les clients ne pouvant pas payer le montant demandé devront contacter le service à la clientèle.

				* .
	45			
æ			÷	
		12		