Régie de l'énergie

DOSSIER R-3905-2014

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS N° 2

D'UNION DES CONSOMMATEURS (UC)

À HQD

7 octobre 2014

1. Prévision de la Dépense pour mauvaises créances (« DMC »)

Référence

(i) B-0023 (HQD-8, document 1), page 14.
(i) D-2012-024.

Préambule

(i) Dans sa décision D-2013-037, la Régie approuve une nouvelle méthode d'établissement de la DMC basée sur un taux variable de mauvaises créances appliqué aux ventes et demande, pour plus de précisions, d'utiliser deux taux de DMC, soit un taux pour la clientèle résidentielle et un autre taux pour la clientèle commerciale et affaires.

Considérant que les radiations pour la clientèle à faible revenu, au même titre que les autres radiations, doivent faire partie du calcul du taux de DMC sur les ventes afin de bien saisir l'impact des cycles économiques sur l'endettement des clients, et ce, quelle que soit leur situation économique, le Distributeur propose de présenter dorénavant la DMC et le taux de DMC en y incluant les radiations pour la clientèle à faible revenu. (nos soulignés)

(ii) [335] Le Distributeur mentionne vouloir poursuivre ses efforts auprès de la clientèle à faible revenu en 2012 et prévoit un montant de 11,5 M$ à cet effet. La révision des seuils d'admissibilité a porté fruit et le Distributeur a été en mesure de conclure un nombre plus important d'ententes avec ces clients. Le portefeuille de modalités de paiement étant complété, les efforts seront concentrés sur le raffinement de la prestation de service, afin de maximiser l'identification des ménages à faible revenu (MFR) et ainsi réduire le nombre d'interruptions de service auprès de cette clientèle. (nos soulignés)

1.1 En regard de la partie (i) du préambule, veuillez confirmer (ou infirmer le cas échéant) que le Distributeur propose un changement de méthode d'établissement de la prévision de la DMC concernant les ménages à faible revenu, et non un simple changement de présentation.

1.2 En regard de la partie (ii) du préambule, veuillez indiquer les seuils d'admissibilité avant et après le changement mentionné.

1.3 En regard de la partie (ii) du préambule, est-ce l'identification des ménages à faible revenu s'est améliorée au cours des dernières années? Les méthodes qu'utilise le Distributeur pour identifier les MFR, dans le contexte de la prise d'ententes de paiement, sont-elles encore perfectibles?

2. Prévision de la Dépense pour mauvaises créances (« DMC »)

Référence

(i) B-0023 (HQD-8, document 1), page 14
(ii) B-0023 (HQD-8, document 1), page 15.
(iii) R-3814-2012, B-0024, HQD-7, Document 1, annexe E. page 42.

Préambule

(i) Considérant que les radiations pour la clientèle à faible revenu, au même titre que les autres radiations, doivent faire partie du calcul du taux de DMC sur les ventes afin de bien saisir l'impact des cycles économiques sur l'endettement des clients et ce, quelle que soit leur situation économique, le Distributeur propose de présenter dorénavant la DMC et le taux de DMC en y incluant les radiations pour la clientèle à faible revenu. (nos soulignés)

(ii) Pour l'année 2015, le Distributeur estime que le taux de DMC sur les ventes pour la clientèle commerciale et affaires diminuera de 0,1 % par rapport au taux reconnu dans la décision D-2014-037. Cependant, pour la clientèle résidentielle, le Distributeur évalue à 1,8 % le taux de DMC sur les ventes, soit une augmentation de 0,2 % comparativement au taux reconnu pour 2014. Cette hausse s'explique par l'effet des températures froides de l'hiver 2013-2014 ainsi que par la hausse tarifaire accordée pour l'année 2014. En effet, ces deux facteurs exercent une pression sur le taux de DMC pour l'année de base 2014 et pour l'année témoin 2015 et un risque supplémentaire sur le recouvrement des comptes à recevoir de la clientèle résidentielle. (nos soulignés)

(iii) Le Distributeur tient cependant à souligner que la méthode proposée tout comme la méthode actuelle, sert à l'établissement de la dépense de mauvaises créances à des fins prévisionnelles. Elle n'est toutefois pas liée à la méthode d'établissement du risque de crédit associé aux comptes débiteurs du Distributeur et comptabilisé dans ses résultats réels. En effet, en mode réel, la dépense est établie en fonction des comptes à recevoir totaux et est associée à l'évaluation faite par le Distributeur des risques de non-recouvrement. (nos soulignés)

2.1 Veuillez justifier la nécessité invoquée par le Distributeur à l'effet que la prévision de la DMC pour les ménages à faible revenu doive bien saisir l'impact des cycles économiques.

2.2 En regard de la partie (ii) du préambule, veuillez indiquer si le Distributeur prend en compte la hausse tarifaire demandée de l'année témoin (2015) dans la prévision de la DMC résidentielle.

2.3 Veuillez fournir une prévision de la DMC pour l'année témoin 2015 en prenant pour hypothèse une hausse de tarifs de 7,6 % (sans étalement tarifaire).

2.4 En regard de la partie (iii) du préambule, veuillez fournir une estimation des comptes à recevoir totaux et l'évolution des risques de non-recouvrement pour l'année historique 2013, l'année de base 2014 et l'année témoin 2015 selon deux scénarios : avec une hausse de 3,9% et avec une hausse de 7,6 % (sans étalement tarifaire).

3. Prévision de la DMC et « inventaires finaux »

Référence

(i) R-3740-2010, HQD-13, document 1 (Réponses aux DDR de la Régie).
(ii) R-3814-2012, HQD-13, document 1 (Réponses aux DDR de la Régie)
(iii) R-3776-2010, A-0043, Notes sténo du 13 décembre 2010, page 176.

Préambule

(i) ***109.2*** *Veuillez expliquer comment la stratégie d'intervention en recouvrement des deux dernières années a permis de changer considérablement le niveau des comptes à recevoir actifs et les frais d'administration tandis que le rehaussement des mauvaises créances se maintient à environ 20 M$ en 2011 et 2012.*

Réponse :
La stratégie d'intervention en recouvrement décrite à la réponse 91.5 a permis de réduire les comptes actifs impayés. Les comptes sont recouvrés plus rapidement et génèrent moins de frais d'administration. Par contre, la dépense de mauvaises créances incluant son rehaussement est principalement influencée par l'âge des comptes à recevoir et le niveau des inventaires finaux, lesquels ne génèrent pas de frais d'administration. Voir la réponse de la question 91.1.

(ii) ***33.2*** *Veuillez expliquer pourquoi la méthode proposée à des fins prévisionnelles est différente de celle utilisée en mode réel. Veuillez indiquer si la méthode utilisée en mode réel pourrait être utilisée à des fins prévisionnelles.*

Réponse :
La DMC en mode réel est composée de la variation de la provision entre deux années et des radiations de l'année en cours.

Selon la méthode proposée, les ventes prévues sont à la base du calcul de la DMC prévisionnelle. Le Distributeur considère que d'appliquer d'autres paramètres aux ventes pour simuler le vieillissement des comptes à recevoir comporterait un niveau d'imprécision trop grand et ferait appel à des paramètres difficiles à prévoir.

(iii) ***R.*** *Ça dépend quelle strate vous regardez. Parce que si on regarde les comptes à recevoir en bas de trente (30) jours, en bas de cent vingt et un (121) jours, nos comptes à recevoir ont diminué. Par contre, si vous regardez les vieux comptes à recevoir, ceux de trois cents (300) jours et plus, en haut de cent vingt et un (121) jours, parce que les statistiques à la Régie, on leur donne cent vingt et un (121) jours et plus, effectivement, en valeur absolue, ils ont augmenté. […]*

3.1 En regard de la partie (i) du préambule, veuillez indiquer si le Distributeur utilise le vieillissement des comptes des comptes et le niveau des inventaires finaux dans sa prévision de la DMC résidentielle.

3.2 Veuillez détailler les calculs menant à la prévision de la DMC au niveau résidentiel pour l'année témoin 2015, en faisant la distinction pour la prévision de la DMC associée à la stratégie pour MFR le cas échéant.

3.3 Veuillez indiquer selon quel(s) critère(s) un compte à recevoir vient à faire partie des « inventaires finaux »?

3.4 Veuillez indiquer si les « inventaires finaux » font partie des comptes à recevoir.

3.5 Veuillez indiquer selon quel(s) critère(s), un compte faisant partie des inventaires finaux est-il radié.

3.6 Veuillez indiquer les niveaux d'inventaires finaux pour les comptes clients résidentiels au 30 avril prévus pour l'année témoin 2015, pour l'année de base 2014 et pour les années historiques 2013, 2012 et 2011.

3.7 En regard des parties (iii) du préambule, veuillez indiquer le niveau des comptes de 300 jours et plus, au 30 avril pour l'année de base 2014 et les années historiques 2009 à 2013.

3.8 En regard des parties (iii) du préambule, veuillez indiquer l'âge moyen des comptes à recevoir radiés au niveau résidentiel au cours des années historiques 2008 à 2013.

3.9 Veuillez confirmer que des certains comptes à recevoir ou « inventaires finaux » qui peuvent être radiés au cours d'une année ont pu être constitués lors d'une année antérieure.

3.10 Le Distributeur vend-il des « comptes finaux » (ou tout vocable signifiant une créance qu'il possède sur sa clientèle) à des tierces parties (« affacturage »)?

3.11 Veuillez indiquer les montants reçus pour les activités d'affacturage du Distributeur pour les années historiques 2009 à 2013.

3.12 Veuillez indiquer à quel poste budgétaire les activités d'affacturage sont-elles comptabilisées, le cas échéant.

3.13 Veuillez indiquer si le Distributeur a recours des services externes (agences de recouvrement ou autre vocable) pour ses activités de recouvrement.

3.14 Veuillez indiquer à quel moment dans le processus de recouvrement le Distributeur transfère-t-il les comptes à recevoir à des agences de recouvrement.

3.15 Veuilles indiquer quels montants le Distributeur a-t-il dépensés ou prévoit-il dépenser pour des services externes au niveau du recouvrement pour les années historiques 2011, 2012, 2013, l'année de base 2014 et l'année témoin 2015.

4. Méthode d'établissement de la DMC réelle

Référence

(i) R-3814-2012, B-0082, HQD-13, document 1 (Réponses aux DDR de la Régie)
(ii) R-3814-2012, B-0024, HQD-7, document 1, Annexe E, page 42.

Préambule

(i) 33.2 Veuillez expliquer pourquoi la méthode proposée à des fins prévisionnelles est différente de celle utilisée en mode réel. Veuillez indiquer si la méthode utilisée en mode réel pourrait être utilisée à des fins prévisionnelles.

Réponse :
La DMC en mode réel est composée de la variation de la provision entre deux années et des radiations de l'année en cours. (…)

(ii) ***Méthode proposée***
La nouvelle méthode proposée consiste à appliquer un taux de dépenses de mauvaises créances sur les ventes prévues (excluant les ventes des clients grandes entreprises). […]

Le Distributeur tient cependant à souligner que la méthode proposée tout comme la méthode actuelle sert à l'établissement de la dépense de mauvaises créances à des fins prévisionnelles. Elle n'est toutefois pas liée à la méthode d'établissement du risque de crédit associé aux comptes débiteurs du Distributeur et comptabilisé dans ses résultats réels. En effet, en mode réel, la dépense est établie en fonction des comptes à recevoir totaux et est associée à l'évaluation faite par le Distributeur des risques de non-recouvrement.

4.1 Les références (i) et (ii) indiquent deux méthodes différentes pour établir la DMC en mode réel. Veuillez indiquer comment est établie la DMC en mode réel.

5. Évolution par groupes d'âge des comptes à recevoir

Référence

(i) R-3854-2013, B-0156, Engagement 6.

Préambule

(i) R-3854-2013, B-0156, Engagement 6.

5.1 Veuillez fournir les données au trente (30) avril deux mille treize (2013) et au trente (30) septembre deux mille quatorze (2014) selon le même niveau de détail que les tableaux E-6-A, E-6-B, E-6-C mentionné à la référence (i). Veuillez également expliquer les écarts importants par rapport à l'année historique deux mille treize (2013).

6. Prévision de la Provision pour mauvaises créances (« PPMC »)

Référence

(i) B-0023 (HQD-8, document 1), page 15.
(ii) R-3708-2009, HQD-13, document 1, page 106.
(iii) R-3776-2001, B-0067, HQD-14, document 1.2, page 71, « Tableau 94.1 : Évolution des composantes de la provision pour mauvaises créances (M$) »
(iv) B-0033, HQD-9, document 3, page 7 (tableau 3).

Préambule

(i) Pour l'année 2015, le Distributeur estime que le taux de DMC sur les ventes pour la clientèle commerciale et affaires diminuera de 0,1 % par rapport au taux reconnu dans la décision D-2014-037. Cependant, pour la clientèle résidentielle, le Distributeur évalue à 1,8 % le taux de DMC sur les ventes, soit une augmentation de 0,2 % comparativement au taux reconnu pour 2014. Cette hausse s'explique par l'effet des températures froides de l'hiver 2013-2014 ainsi que par la hausse tarifaire accordée pour l'année 2014. En effet, ces deux facteurs exercent une pression sur le taux de DMC pour l'année de base 2014 et pour l'année témoin 2015 et un risque supplémentaire sur le recouvrement des comptes à recevoir de la clientèle résidentielle. (nos soulignés)

(ii) L'établissement de la provision pour mauvaises créances de l'année témoin à partir de l'estimation de la provision au 30 avril de l'année de base peut amener une certaine imprécision compte tenu du décalage entre le moment de l'estimation et le moment de constatation du résultat réel. Cette imprécision est accentuée lorsque, durant cette période, des changements importants de la situation économique affectent le niveau et l'âge des comptes à recevoir. Ces fluctuations sont par contre difficilement prévisibles. En conséquence, le Distributeur est d'avis que la méthodologie actuelle d'établissement de la provision pour mauvaises créances demeure la plus représentative.

(iii)

Tableau 94.1 : Évolution des composantes de la provision pour mauvaises créances (M$)

Année	PMC début	MC	Ajustements	PMC fin
2004 R	ND	40,2	ND	46,2
2005 R	46,2	39,2	-41,0	44,4
2006 R	44,4	42,0	-42,3	44,1
2007 R	44,1	54,6	-47,7	51,0
2008 R	51,0	78,5	-3,2	132,7
2009 R	132,7	71,8	-10,0	194,5
2010 R	194,5	137,8	-89,5	242,8
2011 AB	242,8	77,3	-67,3	252,8
2012 AT	252,8	76,0	-76,0	252,8

Lexique : PMC : provision pour mauvaises créances; MC : mauvaises créances; R : réelle, AB : année de base; AT : année témoin.
Sources : Pièce B-0039, page 8, tableau 4; pièce B-0039, pages 6 à 8, tableaux 1 à 3; pièce B-0028, page 3, tableau 1.

(iv) B-0033, HQD-9, document 3, page 7 (tableau 3).

6.1 Veuillez confirmer que le Distributeur établit toujours la prévision de la PPMC tel qu'indiqué dans la référence (ii). Autrement, veuillez indiquer la méthode utilisée pour l'établissement de la prévision de la PPMC pour l'année témoin 2015.

6.2 En regard de la partie (i) du préambule, veuillez indiquer si le Distributeur considère que la méthode actuelle d'établissement de la PPMC demeure adéquate malgré que l'effet des températures froides de l'hiver 2013-2014 ainsi que la hausse tarifaire accordée pour l'année 2014 exerceront un risque supplémentaire sur le recouvrement des comptes à recevoir de la clientèle résidentielle.

6.3 En regard des références (iii) et (iv), veuillez indiquer pourquoi la PPMC a considérablement augmenté au cours des dernières années, passant de 51M$ en 2008 à plus de 300M$ en 2013.

6.4 En regard de la référence (iii), veuillez indiquer pourquoi depuis 2007, les radiations effectuées (la colonne « Ajustements ») sont systématiquement plus basses que les mauvaises créances constatées au réel (colonne « MC »)?

6.5 En regard de la référence (iii) et de la question précédente, est-ce possible qu'un compte ayant été constaté comme une mauvaise créance au réel, soit ultimement payé par le client? (par exemple, un usager se réabonne au service après un laps de temps important).

7. Débranchements

Référence

(i) Conditions de service d'électricité, page 28
(ii) Tarifs et conditions du Distributeur au 1er avril 2014, page 146

Préambule

(i) Hydro-Québec peut également refuser de fournir ou de livrer de l'électricité ou en interrompre le service ou la livraison dans les cas suivants :
- *1º le client ne paie pas sa facture à échéance ou*
- *ne se conforme pas aux conditions d'une entente de paiement ;*

(ii) ***e) Frais d'interruption de service***
- *Au point de livraison : un montant de 50$.*

7.1 Combien de débranchements auprès de la clientèle résidentielle ont été réalisés entre le 1er avril 2013 et le 1er novembre 2013 ?

a. Le Distributeur a-t-il perçu 50 $ pour chacun de ces débranchements?

b. Une partie de ces coûts de débranchement se retrouvent-ils dans les mauvaises créances? Veuillez quantifier le cas échéant.

7.2 Combien de débranchements auprès de la clientèle résidentielle ont été réalisés lors de l'année historique 2013 et, depuis le 1er avril 2014 ?

a. Parmi ces débranchements, combien ont été effectués à distance chez des clients où un compteur de nouvelle génération a été installé?

8. Frais d'administration et taxes de vente et DMC

Référence

(i) Tarifs et conditions du Distributeur au 1er avril 2014, page 146

Préambule

(i) Tarifs et conditions du Distributeur au 1er avril 2014, page 146 :

e) Frais d'administration applicables à la facturation par Hydro-Québec

Le taux des frais d'administration est le taux apparaissant dans le tableau qui suit vis-à-vis de la fourchette de référence dans laquelle se situe le taux d'intérêt préférentiel de la Banque Nationale du Canada à cette date.

Fourchettes de référence des taux d'intérêt préférentiels de la Banque Nationale du Canada	**Taux des frais d'administration**
% annuel	% mensuel
7,99 et moins	1,2 soit 14,4 % l'an
de 8 à 9,99	1,4 soit 16,8 % l'an
de 10 à 11,99	1,6 soit 19,2 % l'an
de 12 à 13,99	1,7 soit 20,4 % l'an
de 14 à 15,99	1,9 soit 22,8 % l'an
de 16 à 17,99	2,1 soit 25,2 % l'an
de 18 et plus	2,2 soit 26,4 % l'an

Ce taux est révisé chaque fois que le taux d'intérêt préférentiel de la Banque Nationale du Canada se situe, durant 60 jours consécutifs, au-dessous ou au-dessus de la fourchette de référence ayant servi à déterminer le taux des frais d'administration jusque-là applicable. Le nouveau taux s'applique à compter du 61e jour.

8.1 Quels revenus associés aux frais d'administration facturés à la clientèle résidentielle le Distributeur prévoit-il pour l'année 2015?

8.2 Quelle proportion de ces frais se retrouvera ultimement dans les mauvaises créances?

8.3 Veuillez indiquer les montants de la DMC résidentielle strictement liés à la consommation d'électricité (sans aucuns frais ni taxes de vente) pour les années historiques 2011, 2012, 2013, l'année de base 2014 et l'année témoin 2015).

8.4 Veuillez indiquer si le Distributeur perçoit des taxes de vente sur les frais suivants :

a. Les frais de débranchement.

b. Les frais d'administration.

c. Les frais pour une provision insuffisante.

8.5 Veuillez indiquer si les taxes à la consommation (TPS et TVQ) sont incluses dans la DMC (prévisionnelle et réelle).

8.6 Veuillez indiquer si des montants relatifs aux taxes de vente (TPS et TVQ) sont inclus dans la PPMC.

8.7 Veuillez indiquer quel est le traitement budgétaire et comptable associé aux taxes de vente lorsque le Distributeur radie un compte à recevoir.

8.8 Le Distributeur récupère-t-il la TPS sur les comptes radiés?

8.9 Le Distributeur récupère-t-il la TVQ sur les comptes radiés?

8.10 Veuillez indiquer le(s) poste(s) budgétaire(s) auquel(s) s'applique la remise de la TPS et de la TVQ pour les comptes radiés, le cas échéant.

9. Ententes de paiement

Référence

(i) B-0023, HQD-8, document 1, page 15.
(ii) R-3814-2012, B-0048, HQD-11, document 2, page 26.
(iii) R-3814-2012, B-0095, HQD-13, document 13.2, page 32.
(iv) Rapport du suivi du bilan 2013 des dossiers d'ententes de paiement (clientèle résidentielle) pour lesquelles le client a demandé la révision, page 4 de 24.
(v) Rapport du suivi du bilan 2013 des dossiers d'ententes de paiement (clientèle résidentielle) pour lesquelles le client a demandé la révision, page 14 de 24.
(vi) Rapport du suivi du bilan 2013 des dossiers d'ententes de paiement (clientèle résidentielle) pour lesquelles le client a demandé la révision, page 17 de 24.

Préambule

(i) De nouvelles fonctionnalités dans l'Espace client du site Internet permettront aux clients de prendre une entente de paiement en libre-service sous certaines conditions, de suivre leurs coûts d'électricité et de consulter certaines informations dans le but de mieux comprendre et de mieux gérer leur consommation et leur offriront la possibilité de s'inscrire aux alertes courriels pour différents avis de rappel.

(ii) 5.4.3. Période de grâce avant l'implantation
Pour permettre aux clients qui auraient des comptes en souffrance de régulariser leur situation avant l'implantation de la solution [note : la transmission des données de crédit

des clients aux agences de crédit], une période de grâce de plusieurs mois est prévue entre la première communication et l'implantation de la solution afin qu'ils puissent régler leurs soldes ou prendre une entente de paiement. Pendant cette période, le Distributeur permettrait des ententes de paiement plus souples.

(iii) 6.49 Dans la partie (xviii) du préambule, nous constatons que selon le Distributeur ce sont les comptes de 300 jours ou de 121 jours qui augmentent. Quel impact espérez-vous que la mesure aura sur ces «vieux» comptes et avez-vous vérifié auprès des autres compagnies de services publics qui ont adopté cette mesure l'impact réel sur les comptes de plus de 121 jours?

Réponse :
Cette mesure devrait avoir un impact sur tous les comptes. Cependant, cet impact sera plus rapide sur les comptes plus jeunes et à long terme sur les comptes de 121 jours et plus. Ces clients auront probablement besoin de plus d'un an pour régler les sommes dues accumulées depuis plusieurs années. Les clients à faible revenu qui n'ont pas encore bénéficié des ententes de paiement adaptées à leur capacité de payer pourront le faire. Les autres pourront profiter des ententes de paiement plus souples qui seront offertes dans le cadre de la période de grâce. Un impact plus important sur les comptes à recevoir et sur la DMC devrait donc être perceptible d'ici deux à trois ans. […] (nos soulignés)

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

Ententes à long terme
Entente à long terme sans soutien à la dette (« Entente CFR »)
Une entente CFR peut être offerte par le représentant en recouvrement, après analyse d'une série de paramètres (nombre de personnes dans le ménage et revenus) et sur la foi des dires du client à l'effet que celui-ci est à faible revenu ou à revenu modeste. Ce type d'entente est exempt de frais d'administration.

(v) Parmi les 30 clients qui ont déposé une plainte, 18 ont réussi à conclure une entente de paiement avec le Distributeur à la suite du traitement de la plainte. De ces 18 clients, seulement 4 ont effectué les versements demandés.

(vi) Le processus de traitement des plaintes se conclut généralement par une entente un règlement de paiement à des conditions satisfaisantes pour les deux parties.

9.1 En regard de la partie (i) du préambule, veuillez indiquer quelles seront les conditions qui devront être respectées afin que les clients aient la possibilité prendre une entente en « libre-service ».

9.2 Veuillez énumérer, et définir au besoin, les types d'ententes (ordinaires, CFR, personnalisées, optimales ou autre) qui seront disponibles en libre-service.

9.3 En regard de la partie (ii) du préambule, veuillez indiquer en quoi consistaient les « ententes de paiement plus souples » envisagées par le Distributeur au cours de la période de grâce précédant le début de la transmission des données de crédit des clients du Distributeur aux agences de crédit.

a. Le Distributeur envisage-t-il d'offrir des « ententes de paiement plus souples » pour les clients qui ne se qualifient pas pour une entente CFR ou personnalisée?

9.4 En regard de la partie (iv) du préambule, veuillez indiquer quel est le revenu maximal (ou le barème) permettant à un client de se qualifier pour une entente CFR.

9.5 En regard des parties (iii) et (iv) du préambule, veuillez indiquer si le Distributeur offre des ententes de paiement d'une durée supérieure à un an pour les clients qui ne peuvent se qualifier pour les ententes CFR ou personnalisées.

9.6 Veuillez indiquer si le Distributeur est d'avis que l'imposition de frais d'administration favorise le respect des ententes « ordinaires ».

9.7 Veuillez indiquer si le Distributeur offre des ententes de paiement plus avantageuses pour les clients qui contactent rapidement le Distributeur en cas de difficultés de paiement.

9.8 En référence à la partie (v) du préambule, veuillez indiquer pourquoi le taux de réussite des ententes mentionnées est si faible (les termes des ententes n'ont été respectées que dans 4 cas sur 18).

9.9 Le Distributeur a-t-il fait une étude évaluant la possibilité d'offrir des ententes ordinaires sur une période plus longue qu'un an ? Si oui, veuillez la déposer.

9.10 En regard de la partie (vi) du préambule, veuillez indiquer comment le Distributeur a vérifié auprès des clients qui ont pris une entente de règlement que ceux-ci considèrent que les conditions en étaient satisfaisantes.

9.11 Veuillez indiquer si le Distributeur a fait une étude pour évaluer les besoins de sa clientèle résidentielle au sujet des ententes de paiement. Dans l'affirmative, veuillez déposer cette étude.