> *service aura pour bénéfice de raccourcir les délais de rebranchement de clients ayant subi une interruption de service.* [1]

UC était donc impatiente d'en apprendre plus sur les nouvelles fonctionnalités annoncées, ce qui fut fait en prenant connaissance des réponses aux demandes de renseignements d'OC :

> *10.1 Veuillez préciser quelles sont les conditions envisagées par le Distributeur pour les ententes de paiement sous forme de libre-service ?*
>
> *Réponse :*
>
> *En 2015, le Distributeur envisage offrir deux types de libre-service.*
>
> *Le premier est l'entente régulière qui sera offerte dans l'espace client sur Internet aux clients n'ayant pas reçu d'avis d'interruption ou n'ayant pas échoué une entente dans l'année en cours. L'entente régulière permet de régler les sommes dues avant la date d'émission de la prochaine facture. Le client pourra déterminer le nombre et la valeur des versements ainsi que la date de chacun des versements. De plus, le Distributeur souhaite mettre en place un rappel par courriel 48 heures avant la date d'échéance de chaque versement et proposer le prélèvement automatique des versements. Les clients qui ne respectent pas les conditions devront contacter le service à la clientèle au numéro de téléphone qui sera indiqué. (nos soulignés)*

Incroyable, mais vrai. Le premier type d'« ententes de paiement » envisagé par le Distributeur consiste à permettre au client de rembourser les sommes dues avant la date d'émission de la prochaine facture! Toute une avancée! Il aurait été moins cynique de la part du Distributeur de nommer comme « nouveau moyen » de paiement, cette « percée » technologique.

Le Distributeur explique maintenant le deuxième type d'ententes de paiement en libre-service :

> *Le second, qui sera offert dans l'espace client sur Internet et par réponse vocale interactive (RVI), en est un de confirmation de paiement pour les clients ayant reçu un avis d'interruption de service ou ayant subi l'interruption de service. L'affichage indiquera le montant qui doit être payé pour arrêter la procédure d'interruption ou rétablir le service. Le client pourra inscrire le montant payé, la date du paiement et l'institution financière où le paiement a été fait. Le client, qui ne peut pas payer le montant demandé en un seul versement, sera dirigé vers un représentant s'il est passé par la RVI ou devra contacter le service à la clientèle s'il est sur son espace client.*

Cette fois-ci, c'est le paiement minimal nécessaire au rétablissement du service qui est qualifié « d'entente de paiement ».

Selon UC, ces « efforts » du Distributeur afin d'améliorer la flexibilité des ententes de paiements sont insuffisants et n'offrent aucun allègement au fardeau économique que doivent rencontrer les ménages.

Selon UC, plus opportun serait d'envisager des ententes de long terme permettant aux clients aux prises avec des arriérés de paiement de rembourser leur dette. Le Distributeur semble au courant que pour de nombreux clients, ce remboursement leur prendra quelques années :

[1] B-0023, page 16.