
9 Avis de retard

Référence

- (i) HQD-8, document 3, page 21

Préambule

- (i) En 2015, le Distributeur a envoyé un avis de retard à 493 472 clients résidentiels, soit 15 % de cette clientèle, et à 34 835 clients autres que résidentiels, soit 24 % de cette clientèle.

9.1 Veuillez confirmer qu'il s'agit bien de 493 472 clients différents?

Réponse :

1 **Le Distributeur le confirme.**

9.2 À combien de clients résidentiels un avis de retard a-t-il été expédié en 2016 (données les plus à jour).

Réponse :

2 **Le Distributeur a transmis un avis de retard à 674 371 clients résidentiels en**
3 **2016.**

4 **Le Distributeur tient à mentionner qu'il ne transmet plus d'avis de rappel, ce**
5 **qui explique l'augmentation du nombre d'avis de retard transmis. Ainsi, en**
6 **cas de défaut de paiement, l'avis de retard et l'avis d'interruption sont les**
7 **deux seuls avis envoyés.**

8 **De plus, contrairement à ce qui a été écrit dans sa preuve⁴, le Distributeur ne**
9 **transmet plus, avant l'avis de retard, d'avis supplémentaire aux clients à faible**
10 **revenu qui lui sont connus.**

10 Frais spéciaux de branchement

Références

- (i) HQD-4, document 2, page 7
(ii) HQD-4, document 4, page 3
(iii) R-3776-2011, HQD-13, document 1, page 17

⁴ Pièce HQD-1, document 1 révisée (B-0105), page 29.