

## BILAN 2015 DES DOSSIERS D'ENTENTES DE PAIEMENT (CLIENTÈLE RÉSIDENTIELLE) POUR LESQUELS LE CLIENT A **DEMANDÉ LA RÉVISION**

DOSSIER: R-3980-2016 PAR OC Date: 14 DÉC. 2016 Pièces nº: NON COTÉE

Bilan 2015 Original: 2016-06-10



Original : 2016-06-10

## TABLE DES MATIÈRES

1. CONTEXTE	5
1.1. Types d'ententes de paiement	5
1.2. Suivi des recommandations formulées en 2015	6
2. Données générales	7
2.1. Historique du nombre d'ententes de paiement et de plaintes relatives aux ententes	S
de paiement	/
2.2. Historique des avis et des interruptions de service	
2.3. Performance et qualité de service	10
3. PLAINTES EN PREMIÈRE ÉTAPE	
3.1. Base d'analyse	11
3.2. Analyse de l'échantillon des plaintes soumises par les clients avant l'interruption	
du service	12
3.3. Analyse de l'échantillon des plaintes soumises par les clients après l'interruption	11
du service	45
4. Dossiers en révision	
4.1. Base d'analyse	10
4.2. Sommaire des dossiers	
5. CONCLUSION	16
LISTE DES FIGURES	
Figure 1 : Nombre d'ententes de paiement par catégories	7
Figure 2 : Nombre de plaintes relatives aux ententes de paiement	8
Figure 3: Nombre de plaintes relatives aux ententes de paiement par territoires - 2015	8
Figure 4: Nombre de plaintes en appel	9
Figure 5 : Ratio de plaintes en appel sur plaintes en première étape	9
Figure 6: Nombre d'avis d'interruption de service	.10
Figure 7: Nombre d'interruptions de service	.10
Figure 8 : Situation des clients avant le traitement de la plainte	12
Figure 9 : Situation des clients après le traitement de la plainte	13
Figure 10 : Situation des clients avant le traitement de la plainte	14
Figure 11 : Situation des clients avant le traitement de la plainte	15
rigule 11. Situation des clients après le traitement de la plainte	. 10
· ·	
LISTE DES TABLEAUX	
MIGIT DEG INDELNOM	
Tableau 1 : Indices de performance et indicateurs de qualité de service dans les dossiers	
tarifairestarifaires de performance et indicateurs de qualite de service dans les dossiers	
tarilaires	



FIGURE 6 : NOMBRE D'AVIS D'INTERRUPTION DE SERVICE

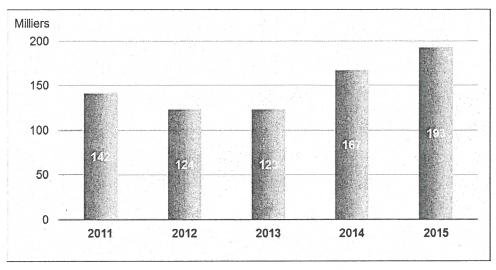
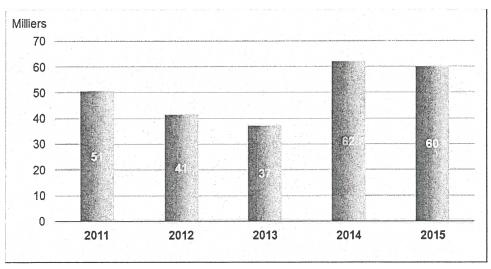


FIGURE 7:
Nombre d'interruptions de service



## 2.3. Performance et qualité de service

- 1 Les indices de performance du Distributeur, de même que les indicateurs de qualité de
- service, sont présentés pour examen à l'occasion de ses dossiers tarifaires. Les principales
- références sont présentées au tableau 1.