

**BILAN 2010
DES DOSSIERS D'ENTENTES DE PAIEMENT
(CLIENTÈLE RÉSIDENIELLE) POUR LESQUELS
LE CLIENT A DEMANDÉ LA RÉVISION**

Table des matières

1	CONTEXTE	5
1.1	TYPES D'ENTENTES DE PAIEMENT	5
1.2	SUIVI DES RECOMMANDATIONS FORMULÉES EN 2010	6
2	DONNÉES GÉNÉRALES.....	10
2.1	HISTORIQUE DES ENTENTES DE PAIEMENT ET DES PLAINTES RELATIVES AUX ENTENTES DE PAIEMENT	10
2.2	HISTORIQUE DES AVIS ET DES INTERRUPTIONS DE SERVICE	13
3	PLAINTES EN PREMIÈRE ÉTAPE	14
3.1	BASE D'ANALYSE	14
3.2	ANALYSE DE L'ÉCHANTILLON DES PLAINTES SOUMISES PAR LES CLIENTS AVANT L'INTERRUPTION DU SERVICE	15
3.3	ANALYSE DE L'ÉCHANTILLON DES PLAINTES SOUMISES PAR LES CLIENTS APRÈS L'INTERRUPTION DU SERVICE	17
4	DOSSIERS EN RÉVISION	19
4.1	BASE D'ANALYSE	19
4.2	SOMMAIRE DES DOSSIERS.....	19
5	CONCLUSION	19

Liste des figures

Figure 1 : Nombre d'ententes de paiement par catégories.....	10
Figure 2 : Nombre de plaintes relatives aux ententes de paiement.....	11
Figure 3 : Nombre de plaintes relatives aux ententes de paiement par territoires (2010).....	12
Figure 4 : Nombre d'avis d'interruption de service.....	13
Figure 5 : Nombre d'interruptions de service	14
Figure 6 : Plaintes soumises avant l'interruption de service – Situation des clients avant le traitement de la plainte.....	15
Figure 7 : Plaintes soumises avant l'interruption de service – Situation des clients après le traitement de la plainte.....	16
Figure 8 : Plaintes soumises après l'interruption de service – Situation des clients avant le traitement de la plainte.....	17
Figure 9 : Plaintes soumises après l'interruption de service – Situation des clients après le traitement de la plainte.....	18

1 CONTEXTE

1 Le présent bilan fait suite au « Protocole d'engagement en matière de recouvrement »
2 déposé par Hydro-Québec Distribution (le Distributeur) dans le cadre du dossier
3 R-3439-2000, accepté par la Régie de l'énergie (la Régie) dans sa décision D-2002-261.

4 Par le dépôt de ce protocole, le Distributeur s'engage notamment à :

- 5 i) fournir une fois l'an un bilan des dossiers d'ententes de paiement pour lesquels le
6 client a demandé la révision ;
- 7 j) tenir une rencontre technique afin de discuter du bilan et de permettre la formulation
8 de recommandations, le cas échéant ; et
- 9 k) fournir un rapport quant au suivi de recommandations qui lui seront formulées.

10 L'objectif visé par la décision D-2002-261 de la Régie était de prévenir les cas d'abus
11 qui seraient commis par le Distributeur dans le cadre du traitement des plaintes relatives
12 aux ententes de paiement des clients en recouvrement. La rencontre a pour but de
13 permettre aux participants d'émettre des recommandations permettant de prévenir, s'il y
14 a lieu, d'autres cas d'abus.

15 Ce document constitue le 8^e bilan produit par le Distributeur et porte sur l'année 2010.

1.1 Types d'ententes de paiement

16 Dans le document, les types d'entente de paiement sont :

Entente ordinaire (« Entente »)

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

1 Ententes à long terme

2 *Entente à long terme sans soutien à la dette (« Entente CFR »)*

3 Une entente CFR peut être offerte par le représentant en recouvrement, après analyse
4 d'une série de paramètres (nombre de personnes dans le ménage et situation
5 financière) et sur la foi des dires du client à l'effet que celui-ci est à faible revenu ou à
6 revenu modeste. Ce type d'entente est exempt de frais d'administration.

7 *Entente à long terme avec soutien à la dette (« Entente personnalisée »)*

8 Une entente personnalisée (EP) peut être conclue avec un client pour qui une entente
9 CFR ne convient pas et si ce dernier fournit une preuve de revenu prouvant qu'il est
10 admissible à cette modalité de paiement. Deux types d'entente personnalisée sont
11 offerts. Une entente de type « soutien à la dette » (solution A), dont les conditions
12 prévoient la radiation progressive de la dette si l'entente est respectée. Une entente de
13 type « soutien à la dette et à la consommation » (solution B) ajoute un volet de soutien
14 au coût de la consommation courante d'énergie pour les clients dont la capacité de
15 payer est encore moindre.

1.2 Suivi des recommandations formulées en 2010

16 La rencontre sur le bilan des plaintes 2009 a eu lieu le 23 novembre 2010 à Montréal
17 dans les bureaux d'Hydro-Québec. Elle a réuni des représentants de l'ACEF de Québec
18 (ACEFQ), d'Option consommateurs (OC), de l'Union des consommateurs (UC), de
19 Gaz Métro, de l'Association des redistributeurs d'électricité (AREQ) et du Distributeur.

20 Lors de la rencontre, les participants n'ont pu identifier de situation abusive de la part du
21 Distributeur en 2009. Depuis sept ans, le même constat se dégage d'ailleurs de
22 l'analyse détaillée des demandes de révision des ententes de paiement. Étant donné
23 qu'aucune situation abusive n'a pu être identifiée, les participants n'ont pas formulé de
24 recommandation visant à corriger une situation particulière en matière de traitement des
25 plaintes relatives aux ententes de paiement. La majorité des recommandations
26 (recommandations 5 à 10) portent sur des données additionnelles à ajouter au bilan des
27 plaintes.

1 Le Distributeur indique les réponses et les suites données aux recommandations
2 formulées par les intervenants.

Recommandation 1 : Donner une définition de l'abus (ACEFQ)

3 Selon *Le grand dictionnaire terminologique* de l'Office québécois de la langue française,
4 un abus de droit consiste en un « *usage détourné, excessif ou déraisonnable d'un droit,*
5 *dans le but ou ayant pour conséquence de nuire à autrui.* »

Recommandation 2 : Améliorer l'accessibilité aux informations relatives au processus de plaintes, notamment sur le site Internet du Distributeur (ACEFQ, UC)

6 Le Distributeur examine la possibilité de mettre en ligne l'information à cet effet, dans le
7 cadre de la refonte du site Internet d'Hydro-Québec.

Recommandation 3 : Accroître le personnel en recouvrement pour faire davantage de prévention et d'accompagnement (UC)

8 En 2011, le Distributeur examinera et mettra en place différents moyens destinés aux
9 représentants en recouvrement. Ces moyens permettront, d'une part, d'assurer une plus
10 grande stabilité du service téléphonique offert et, d'autre part, d'effectuer une meilleure
11 détection de la clientèle admissible aux modalités de paiement à long terme. Voir
12 également la réponse à la recommandation 4.

Recommandation 4 : S'assurer que le personnel du recouvrement reçoive une formation adéquate au niveau technique et relationnel (UC)

13 Le Distributeur a révisé la formation « Regard sur la pauvreté, au-delà des préjugés »
14 (qui porte désormais le nom de « Logique commerciale en contexte de pauvreté ») et la
15 formation de base offerte aux représentants, afin de leur permettre d'acquérir de
16 nouvelles habiletés relationnelles.

17 Le nouveau programme de formation initiale des représentants en recouvrement intègre
18 des notions techniques et relationnelles du service à la clientèle permettant à ces
19 derniers d'être plus à l'aise avec l'ensemble de la tâche et lors de l'analyse des dossiers
20 à traiter.

21 De plus, comme à toutes les années, une présentation de type « démarrage
22 printemps », exposant les façons de faire pour la prochaine saison, fut présentée à tous

1 les cadres et représentants du recouvrement en 2011. Ce démarrage printemps a
2 abordé plus particulièrement l'importance de la détection des ménages à faible revenu et
3 l'offre d'une entente adaptée à la situation et à la capacité de payer du client. En
4 complément, le Distributeur a formé plusieurs ressources du service à la clientèle au
5 recouvrement, à qui la présentation du démarrage printemps est également offerte.
6 Enfin, un *monitoring-coaching* est fait en continu par les différents chefs de sites.

Recommandation 5 : Indiquer le revenu annuel dans la description des cas de plainte en appel lorsque cette information est disponible, afin d'évaluer le taux d'effort¹ demandé pour les clients à faible revenu [cf. annexe 1 du bilan des plaintes 2009] (ACEFQ, UC)

7 Le Distributeur ajoute le revenu annuel et le nombre de personnes dans le ménage,
8 lorsque cette information est disponible, dans la description des cas détaillés des clients
9 ayant déposé une plainte en appel.

10 Le Distributeur souligne que dans le bilan des plaintes 2009, l'admissibilité des clients à
11 une entente CFR ou à une entente personnalisée était indiquée pour chacun des cas
12 détaillés des plaintes en appel. Aussi, bien qu'ils n'étaient pas apparents dans le bilan
13 des plaintes, les revenus et la composition du ménage étaient bien entendu considérés
14 dans l'analyse des plaintes.

Recommandation 6 : Faire le suivi des clients, suite au traitement de leur plainte, qui étaient sans entente de paiement au moment du dépôt de la plainte en 1^{ère} étape [cf. pages 5 et 6 du bilan des plaintes 2009] (ACEFQ)

15 L'information est présentée à la section 3.

Recommandation 7 : Ajouter un graphique indiquant l'historique du nombre annuel d'ententes par type soit les ententes régulières, les ententes discrétionnaires, les autres ententes temporaires, les ententes CFR et les ententes personnalisées de types A et B [cf. page 7 du bilan des plaintes 2009]

16 La section 2 présente les données disponibles. Le nombre d'ententes discrétionnaires
17 est inclus dans celui des ententes temporaires puisque, tel que mentionné lors de la
18 rencontre de novembre 2010, cette information n'est pas disponible.

¹ Le taux d'effort est calculé en faisant le ratio des coûts d'électricité (consommation courante et remboursement de dettes) sur les revenus pour une même période.

Recommandation 8 : Ajouter un graphique indiquant l'historique du nombre annuel des avis d'interruption [cf. page 8 du bilan des plaintes 2009] (ACEFQ)

- 1 L'information est présentée à la section 2 pour les années 2008 à 2010 (seules données
- 2 disponibles).

Recommandation 9 : Indiquer si un client est à faible revenu lors du traitement de la plainte, afin de déterminer la proportion de clients à faible revenu (ACEFQ)

- 3 Étant donné que les seuils d'admissibilité pour les ententes de paiement pour clients à
- 4 faible revenu ont été modifiés en 2010 et sont plus généreux pour certaines ententes
- 5 que le strict seuil de faible revenu, le suivi sera fait pour les clients admissibles aux
- 6 différentes modalités de paiement et non strictement pour les clients à faible revenu, et
- 7 ce, à compter du prochain bilan des plaintes.

Recommandation 10 : Ajouter au bilan le nombre d'ententes de paiement discrétionnaires référées par les associations de consommateurs et le nombre d'interventions des associations de consommateurs au guichet unique² (ACEFQ)

- 8 Ces informations ne sont pas disponibles.

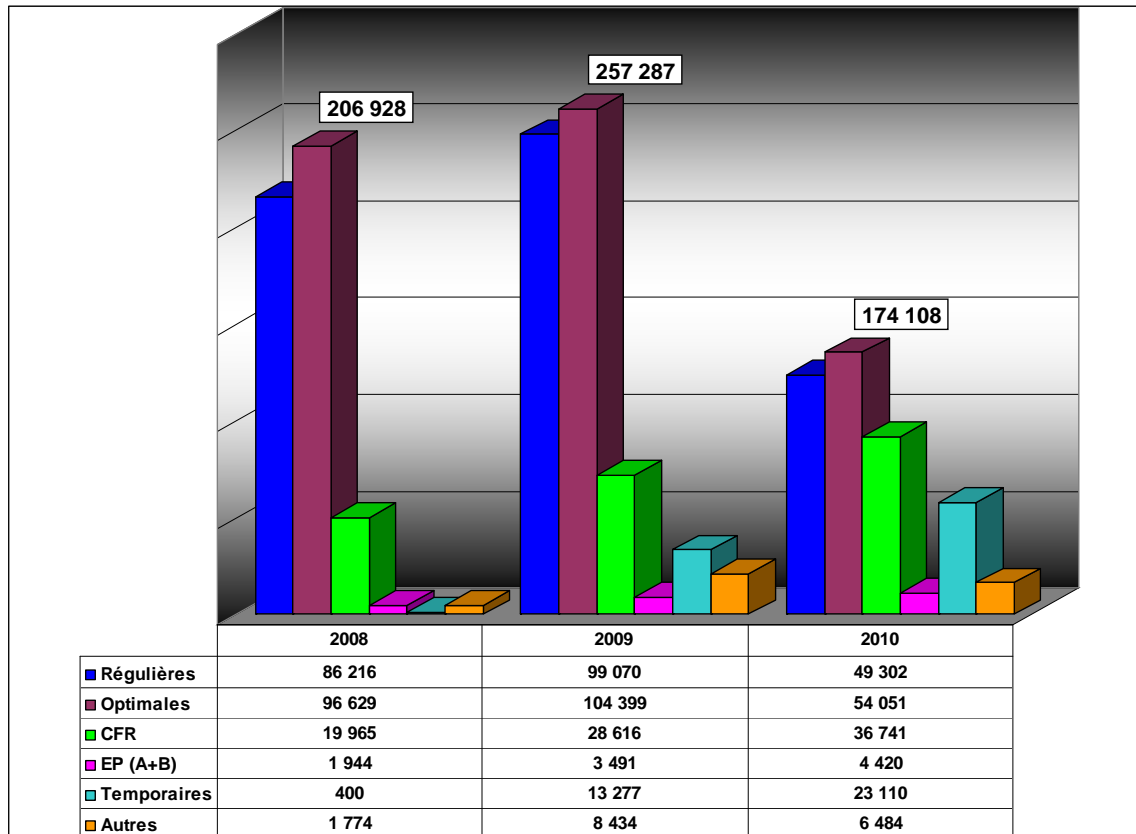
² Cet élément correspond à une modification de la recommandation faite par l'intervenant lors de ses commentaires sur le compte rendu de la rencontre.

2 DONNÉES GÉNÉRALES

2.1 Historique des ententes de paiement et des plaintes relatives aux ententes de paiement

1

FIGURE 1 : NOMBRE D'ENTENTES DE PAIEMENT PAR CATÉGORIES



2

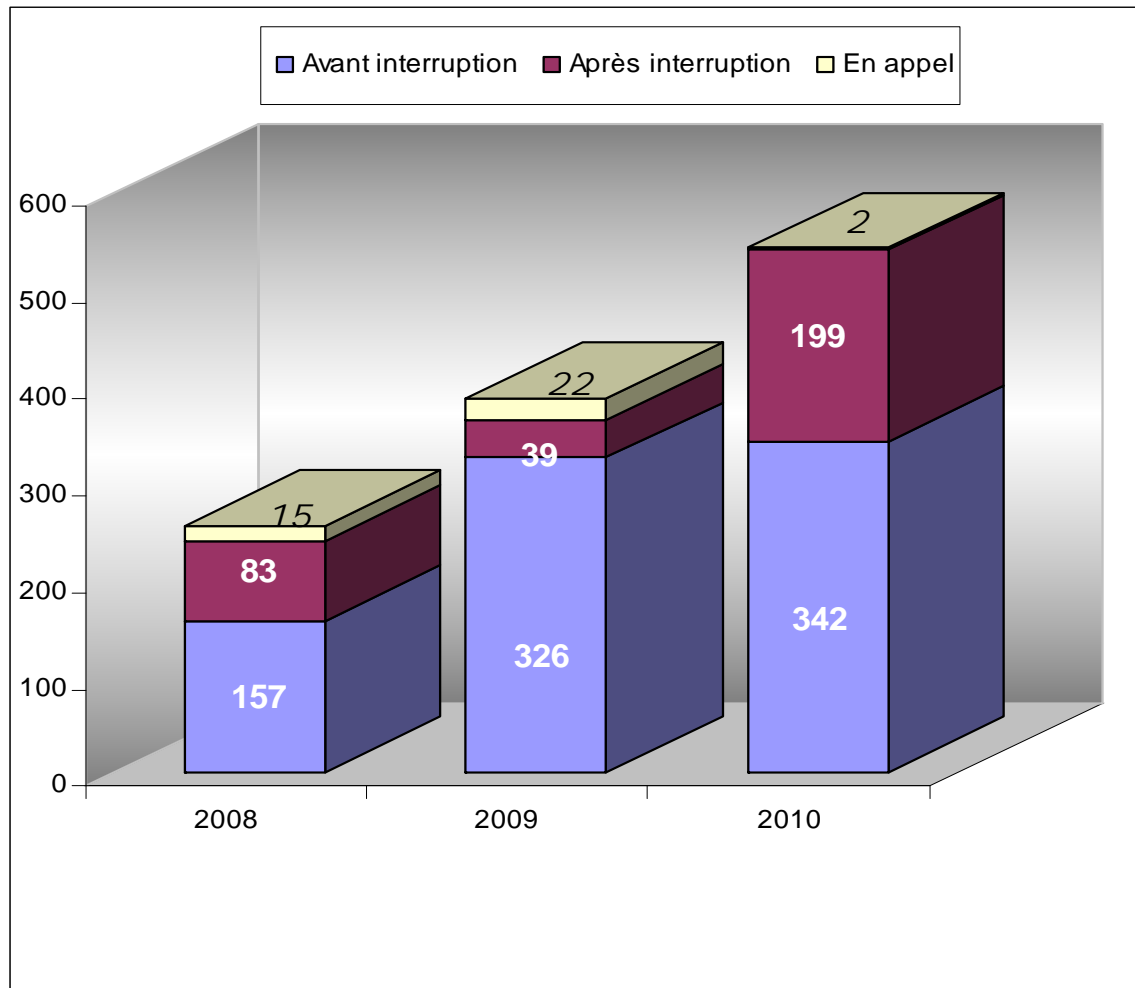
3 L'examen des dossiers a démontré que la majorité des clients qui soumettent une
 4 plainte avaient déjà bénéficié d'ententes de paiement – souvent échouées – et qu'une
 5 telle situation perdurait parfois depuis des années. Dans ce contexte, le Distributeur a
 6 resserré ses exigences de paiement, mais continue d'offrir des ententes adaptées à la
 7 capacité de payer du client admissible aux différentes modalités de paiement.

8 Entre 2006 et 2010, 8 961 dossiers de clients ont été traités pour une entente à long
 9 terme avec soutien au paiement de la dette et, lorsque nécessaire, avec soutien de la
 10 consommation courante (ententes personnalisées). En 2010, 4 420 de ces ententes ont
 11 été conclues. Ces modalités de paiement, soumises à des conditions d'admissibilité

1 particulières, ont permis à une clientèle à faible revenu, aux prises avec des difficultés
2 de paiement, de trouver une solution à leur situation.

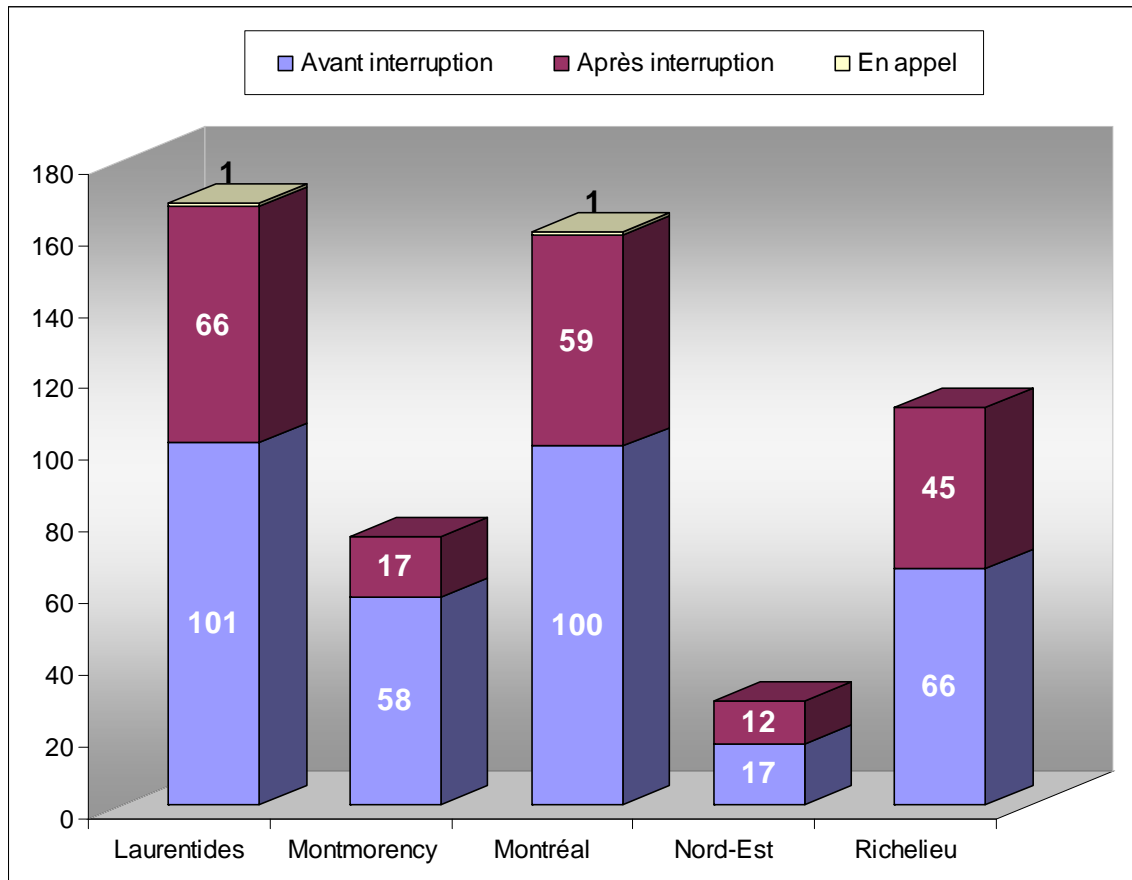
3 La figure 2 présente le nombre de plaintes relatives aux ententes de paiement pour les
4 années 2008 à 2010. La figure 3 présente, pour 2010, la répartition de ces plaintes par
5 territoires.

6 **FIGURE 2 : NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AUX ENTENTES DE PAIEMENT**



7

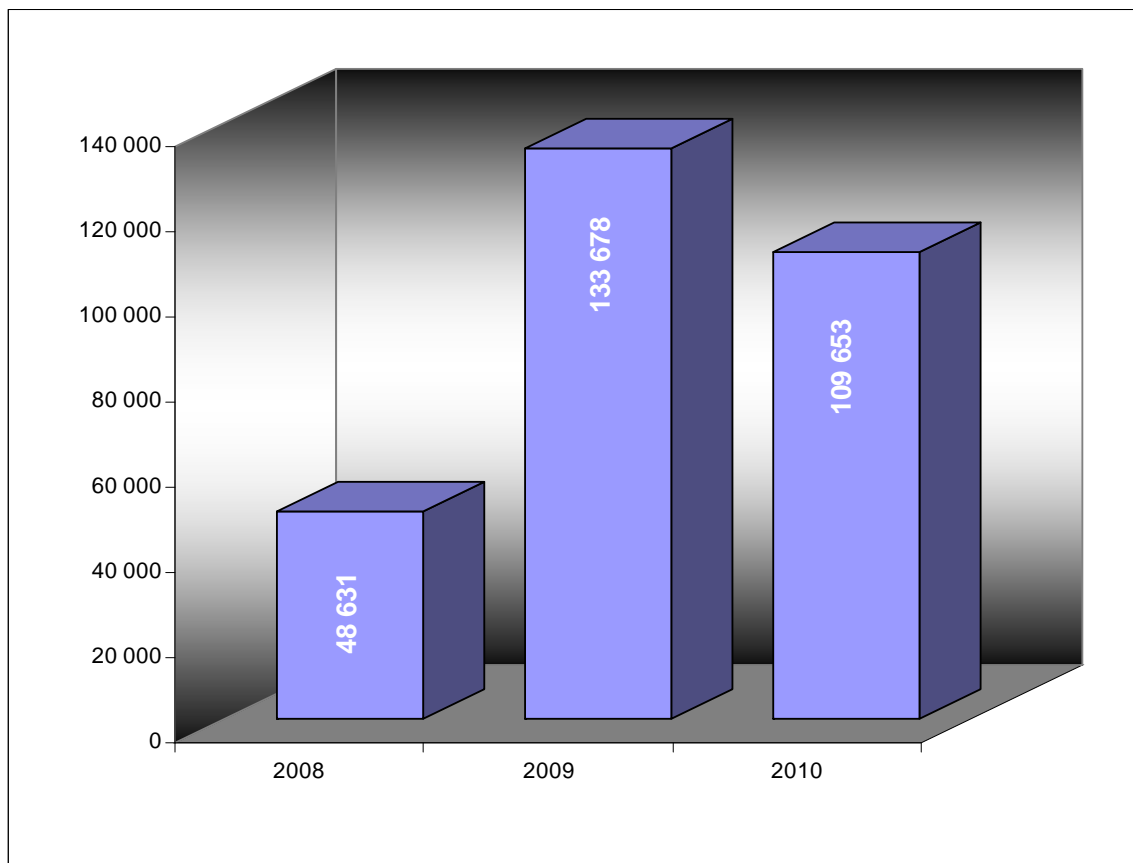
1 **FIGURE 3 : NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AUX ENTENTES DE PAIEMENT**
2 **PAR TERRITOIRES – ANNÉE 2010**
3



2.2 Historique des avis et des interruptions de service

- 1 Le Distributeur souligne qu'il convient d'ententes de paiement adaptées à la situation de
2 sa clientèle. Ce n'est qu'en dernier recours que l'interruption du service intervient.
3 Les figures 4 et 5 présentent respectivement le nombre d'avis d'interruption de service et
4 le nombre effectif d'interruptions de service.

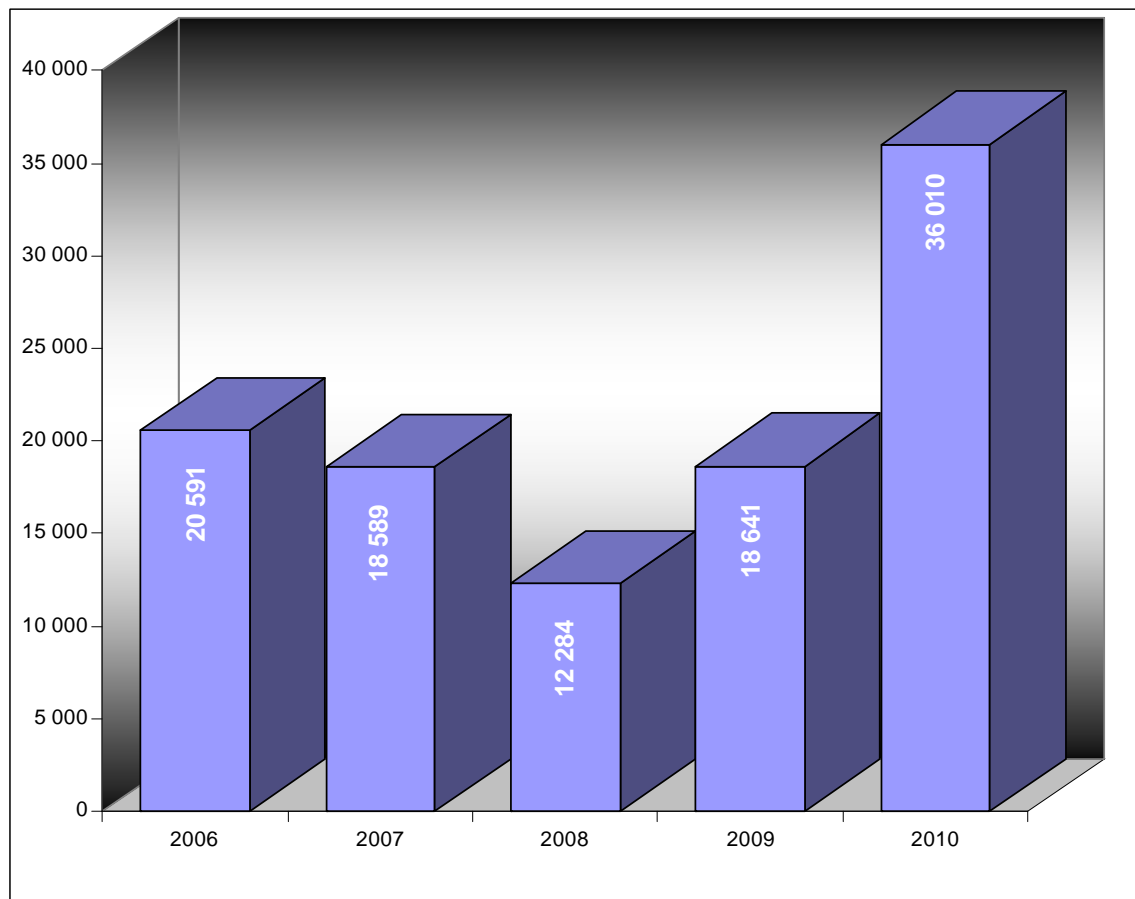
5 **FIGURE 4 : NOMBRE D'AVIS D'INTERRUPTION DE SERVICE**



6

1

FIGURE 5 : NOMBRE D'INTERRUPTIONS DE SERVICE



2

3 PLAINTES EN PREMIÈRE ÉTAPE

3.1 Base d'analyse

3 Dans les bilans antérieurs à 2009, le Distributeur incluait un volet de 100 dossiers
4 choisis parmi les plaintes reçues en première étape. Cet échantillon a permis, au cours
5 des années, de valider l'hypothèse selon laquelle les résultats d'analyse des dossiers en
6 révision offrent un portrait juste de l'ensemble des dossiers de plaintes relatives aux
7 ententes de paiement.

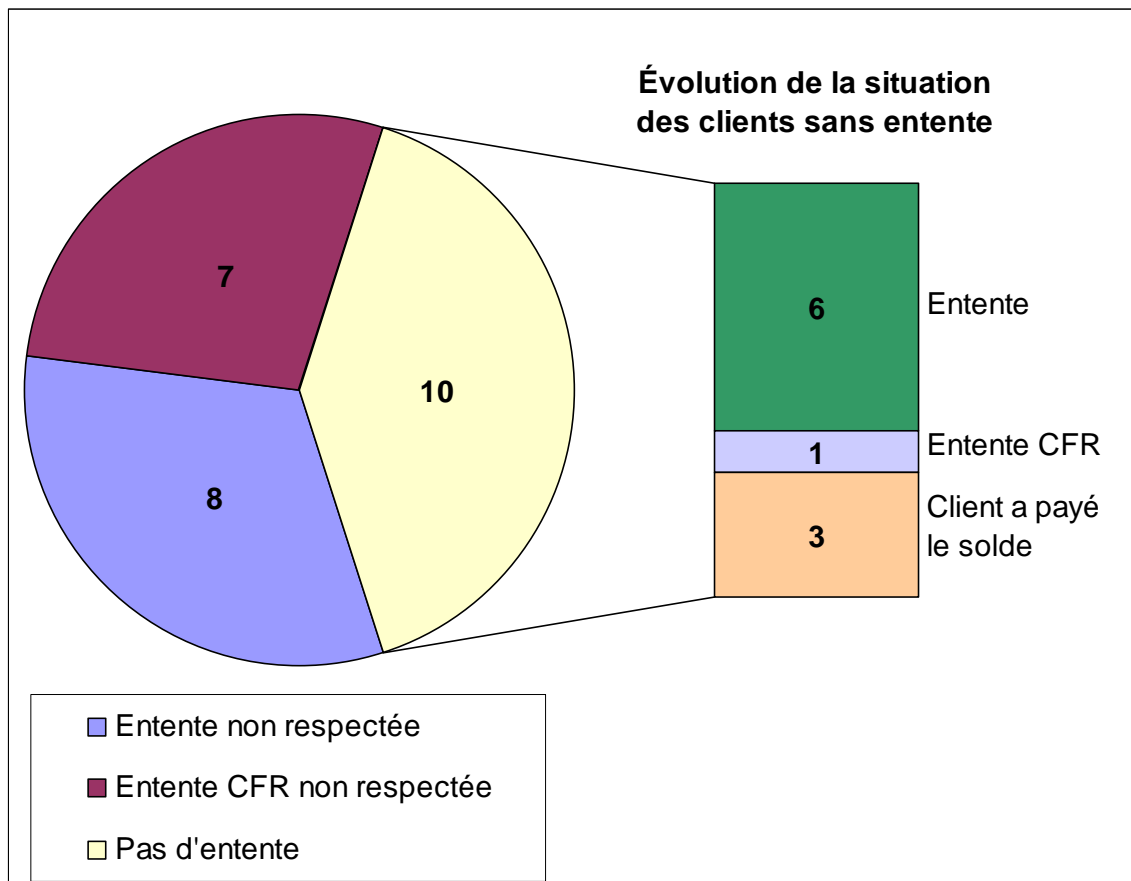
8 La constance des résultats obtenus au cours des années témoigne de l'efficacité du
9 traitement des plaintes en première étape. De plus, aucun cas d'abus à cette étape –
10 pas plus qu'en révision d'ailleurs – n'a été répertorié.

1 En tenant compte de ces constats, le Distributeur a réduit la taille de l'échantillon à
2 50 plaintes parmi celles soumises en première étape. Il s'agit d'un échantillon valable
3 statistiquement et qui demeure très représentatif de la situation.

3.2 Analyse de l'échantillon des plaintes soumises par les clients avant l'interruption du service

4
5
6

**FIGURE 6 :
SITUATION DES CLIENTS AVANT LE TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ**

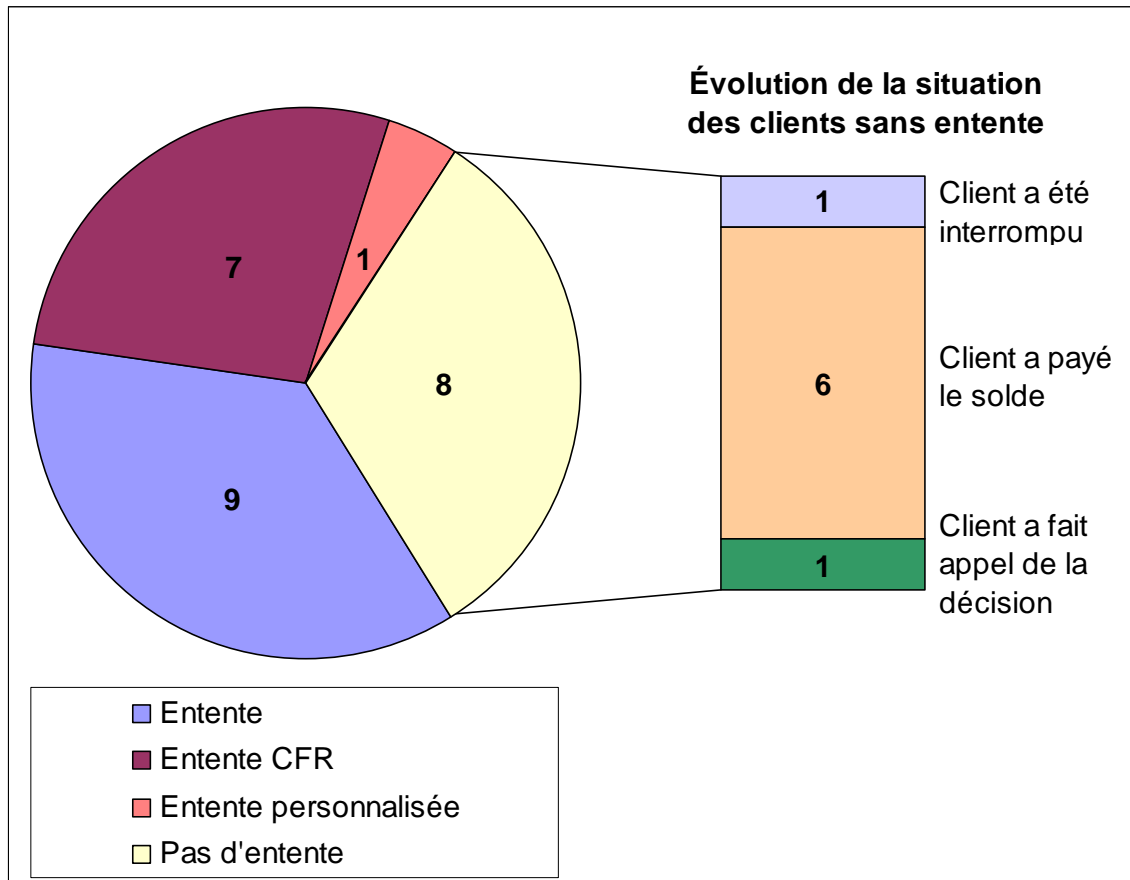


7

8 Parmi les 25 clients qui ont déposé une plainte, avant le traitement de la plainte, 15
9 (60 %) bénéficiaient déjà d'une entente de paiement (CFR ou ordinaire) dont les termes
10 et conditions n'avaient pas été respectés et 10 (40 %) n'avaient aucune entente de
11 paiement. Sur les 10 clients qui n'avaient pas d'entente au moment du dépôt de la
12 plainte, 6 ont pu conclure une entente de paiement ordinaire, 3 clients ont payé le solde
13 total de leur compte et 1 client a conclu une entente CFR.

1
2

FIGURE 7 :
SITUATION DES CLIENTS APRÈS LE TRAITEMENT DE LA PLAINTE



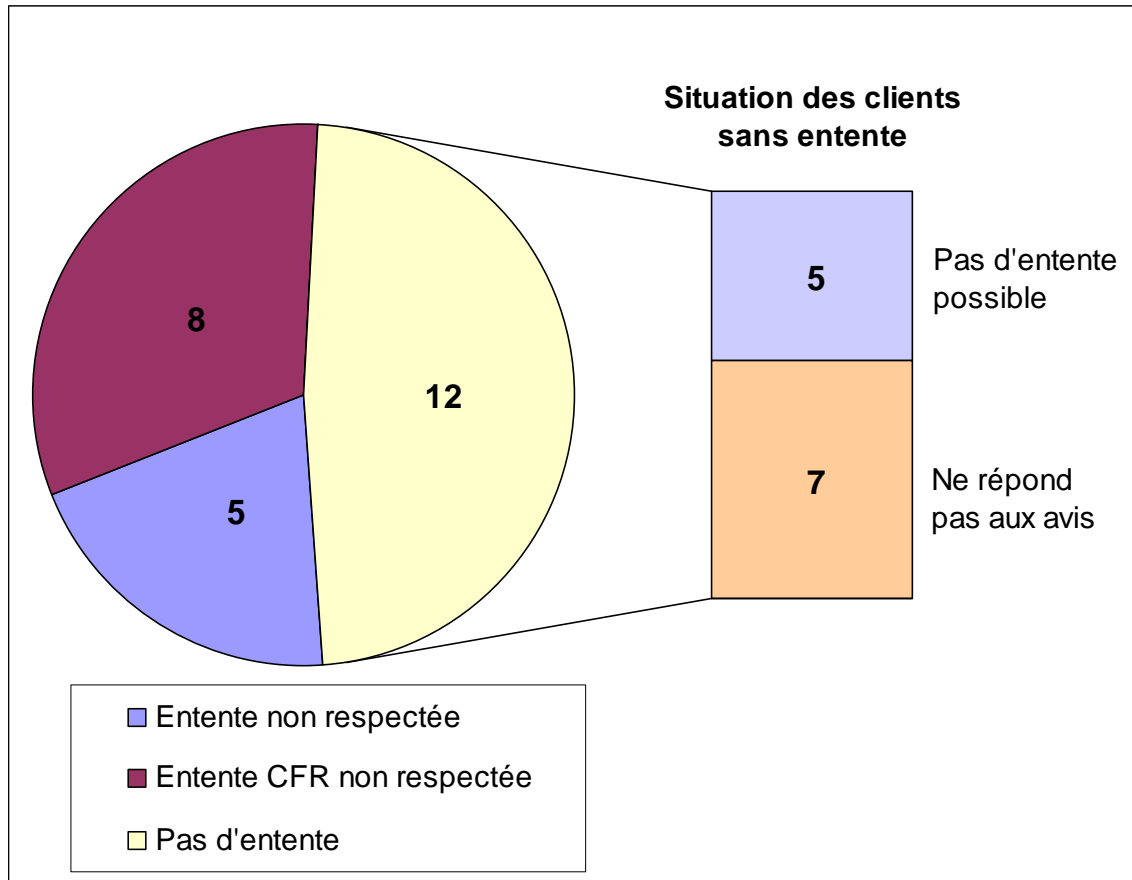
3

4 Parmi les 25 clients qui ont déposé une plainte, 17 (68 %) ont réussi à conclure une
 5 entente de paiement avec le Distributeur à la suite du traitement de la plainte, dont 13
 6 ont effectué les versements prévus à l'entente. Sur les 8 clients n'ayant pas conclu
 7 d'entente de paiement après le traitement de leur plainte, 1 a demandé la révision de
 8 son dossier, 6 ont payé la totalité de leur compte en souffrance et 1 client a vu son
 9 service interrompu pour cause de non-paiement. Dans ce dernier cas, bien que le
 10 Distributeur ait offert de conclure une entente personnalisée avec le client, celui-ci n'a
 11 pas répondu à ses appels.

3.3 Analyse de l'échantillon des plaintes soumises par les clients après l'interruption du service

1
2
3

FIGURE 8 :
SITUATION DES CLIENTS AVANT LE TRAITEMENT DE LA PLAINTE

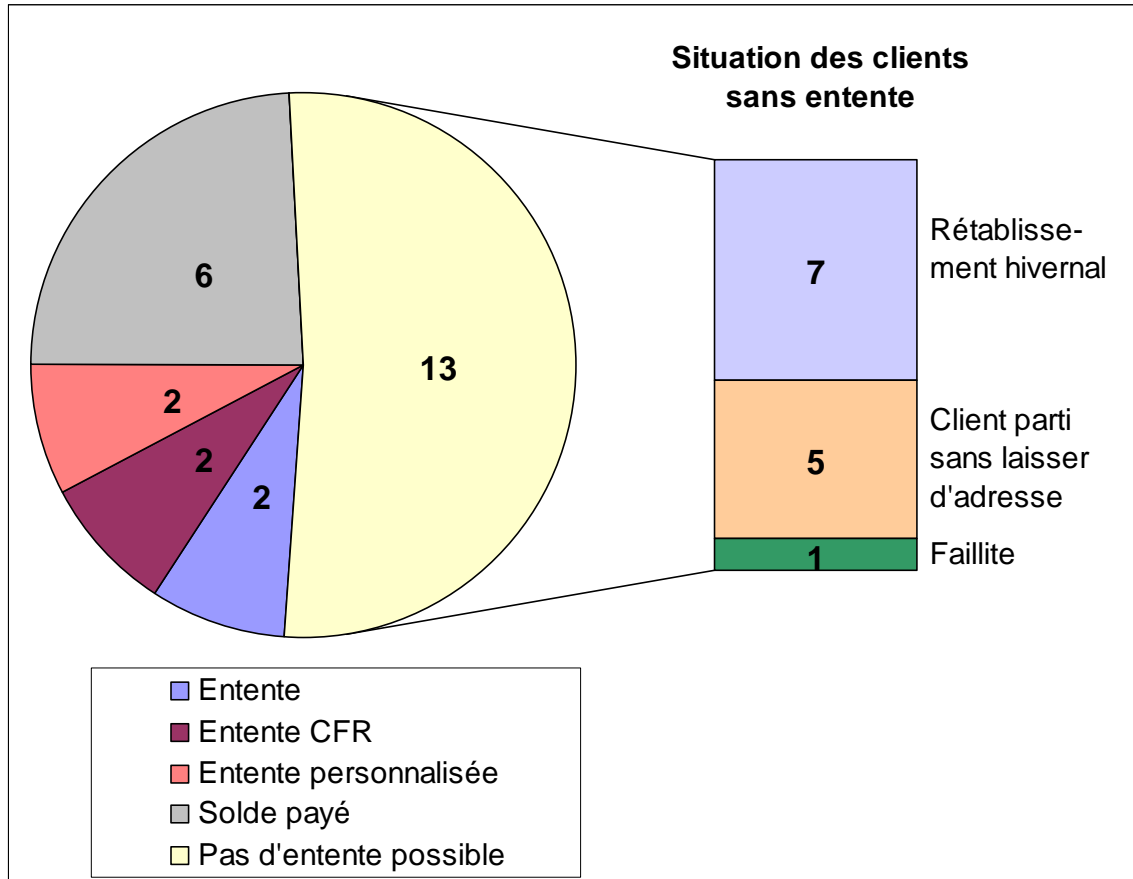


4

5 Parmi les 25 clients interrompus, plus de la moitié (13) bénéficiaient déjà d'une entente
6 de paiement qui n'a pas été respectée. Parmi ces 13 clients, la majorité (8) bénéficiaient
7 déjà d'une entente CFR. De plus, 12 clients n'avaient aucune entente de paiement.
8 Parmi ces 12 clients, 7 (58 %) n'avaient pas répondu aux avis du Distributeur.

1
2

FIGURE 9 :
SITUATION DES CLIENTS APRÈS LE TRAITEMENT DE LA PLAINTE



3

4 À la suite du traitement de leur plainte, 13 clients (56 %) clients n'ont pu conclure une
5 entente de paiement avec le Distributeur, 6 clients (24 %) ont entièrement payé le solde
6 de leur compte, 2 clients ont conclu une entente de paiement CFR, 2 une entente
7 personnalisée et 2 autres une entente de paiement ordinaire. Dans le cas des ententes
8 personnalisées, des ententes incluant un volet de soutien au coût de la consommation
9 courante d'énergie furent conclues avec les clients dont la capacité de payer est encore
10 moindre.

11 Des 13 clients pour lesquels aucune entente n'a pu être conclue, 7 ont vu leur
12 alimentation rétablie pour la période hivernale, 5 sont partis sans laisser d'adresse et 1 a
13 déclaré faillite.

4 DOSSIERS EN RÉVISION

4.1 Base d'analyse

1 L'examen détaillé des plaintes qui seraient autrement entendues par la Régie, c'est-à-
2 dire les dossiers en révision d'une première décision, permet de détecter les cas d'abus
3 potentiels. L'analyse détaillée de toutes les plaintes en révision est présentée en
4 annexe.

5 L'analyse des rapports de suivi démontre qu'aucun cas d'abus de la part du Distributeur
6 n'a été identifié par les participants depuis le début de l'exercice en 2003.

4.2 Sommaire des dossiers

7 Parmi les 543 plaintes reçues relatives aux ententes de paiement en 2010, seulement
8 2 clients ont demandé au chef – Plaintes et réclamations en appel de réexaminer leur
9 dossier. Cela s'explique notamment par le fait que le traitement des plaintes en 1^{re} étape
10 et en appel est dorénavant sous la responsabilité d'une même unité. Cette plus grande
11 intégration favorise la concertation entre les membres de l'équipe, le transfert de
12 connaissances ainsi que l'uniformité des pratiques et des décisions. De plus, le
13 personnel dédié uniquement au traitement des plaintes jouit d'une formation plus solide
14 et est habilité à prendre des décisions. Le nouveau processus a permis d'améliorer la
15 qualité du service et la relation client.

5 CONCLUSION

16 Le bilan 2010, de même que les précédents, n'ont répertorié aucun cas d'abus de la part
17 du Distributeur au cours des années, que ce soit pour les plaintes en première étape ou
18 en révision. Au contraire, l'analyse des échantillons démontre que le Distributeur
19 s'implique activement dans la recherche de solutions adaptées aux besoins de sa
20 clientèle dès le premier contact avec le client. Notamment, les ententes personnalisées
21 permettent d'offrir des ententes de paiement aux clients à faible revenu tout en les
22 incitant à développer de bonnes habitudes de paiement.

23 Le processus de traitement des plaintes se conclut généralement par une entente de
24 paiement à des conditions satisfaisantes pour les deux parties. La quasi-totalité des

- 1 clients avec qui il n'a pas été possible de trouver une issue satisfaisante lors du
- 2 traitement de leur plainte avaient bénéficié à plusieurs reprises d'ententes de paiement
- 3 dont ils n'avaient pas respecté les conditions.

ANNEXE

ÉTUDE APPROFONDIE DES DOSSIERS EN RÉVISION

Plainte soumise avant l'interruption du service

Client 1

Portrait du client au moment de la plainte

Dette : Un avis d'interruption a été émis le 15 avril pour un montant échu de 7 9377 \$. Au moment de la plainte (14 mai 2010), le solde était de 8 307 \$

Consommation moyenne : 200 \$ par mois

Dernière entente (statut) : 1 CFR 48 mois non-respectée le 2009/10/27 (264 \$ par mois)

Éligibilité à CFR³ : Non-éligible aux ententes personnalisées selon les critères car le client est propriétaire d'une propriété dont l'évaluation foncière est de 206 400 \$.

Historique de recouvrement du client

Paiements réguliers : Non. 2 paiements en 2010 : 100 \$ le 16/03 et 264 \$ le 06/04

Ententes antérieures : ⇒ 2 CFR 48 mois non-respectées les 2009/10/27 et 2008/08/30 (à 264 \$ par mois et à 259 \$ par mois).
⇒ Le 2007/10/03, le client a conclu une entente sur 12 mois à 538 \$ par mois, à la suite d'une plainte (son solde était alors de 3 978 \$). Le client n'a pas respecté l'entente. Le paiement (464 \$) suivant du client a été fait le 2008/05/26.

Renégociations d'entente : 50 % du solde (3 969 \$) + entente de paiement court terme une fois le premier paiement effectué. Entente refusée par le client.

Situation avant le dépôt de la plainte

Offre HQD : 50 % du solde (3 969 \$) + entente de paiement court terme (12 mois à 567 \$ par mois) une fois le premier paiement effectué.

Offre du client : Demande une entente long terme à 250 \$ par mois et sans frais d'administration (CFR)

Entente : Entente échouée. A reçu avis d'interruption le 28 avril.

Informations additionnelles : Le client a échoué deux ententes CFR dans le passé. Il n'est donc plus éligible à ce produit, d'autant plus qu'il ne rencontre pas les critères d'éligibilité aux ententes personnalisées, étant propriétaire (évaluation foncière de 206 400 \$). Le Distributeur demande donc le paiement de la moitié du solde avant de conclure une nouvelle entente avec le client et éviter l'interruption.

Le 13 mai 2010, le client a été interrompu pour non-paiement.

³ Éligibilité à une entente à long terme pour client à faible revenu (entente CFR) ou à une entente à long terme avec ou sans soutien à la consommation (entente personnalisée).

Traitement de la plainte

Offre HQD : Maintien de la position, soit 50 % du solde (3 969 \$) + entente de paiement court terme sur 12 mois (567 \$ par mois) une fois le premier paiement effectué.

Offre du client : Demande une entente long terme et sans frais d'administration (CFR).

Entente : Le 14 mai 2010, une entente sur 12 mois est conclue (567 \$ par mois), à la suite du paiement de 3 969 \$.

Interruption de service : Le client a été rétabli le 18 mai 2010, à la suite du paiement de 3 969 \$.

Traitement de la plainte en révision

Offre HQD : Client non-éligible aux ententes CFR. 50 % du solde (3 969 \$) + entente de paiement court terme sur 12 mois (567 \$ par mois) une fois le premier paiement effectué (entente actuelle).

Offre du client : Demande une entente long terme à 250 \$ par mois et sans frais d'administration (CFR). Il ne peut respecter l'entente conclue en mai 2010 (567 \$).

Entente : Entente CFR inscrite au dossier : 24 mois à raison de 297 \$ par mois.

Informations additionnelles : En appel, il a été décidé d'offrir exceptionnellement une nouvelle entente CFR au client. Le Distributeur a toutefois bien avisé ce dernier qu'à défaut de respecter l'entente, ce type de produit ne lui serait dorénavant plus offert.

Service rétabli : N/A

Suivi

Respect de l'entente : Oui

Plainte soumise après l'interruption du service

Client 2

Portrait du client au moment de la plainte

Dette : 11 444 \$.
Consommation moyenne : 290 \$ par mois
Dernière entente (statut) : Aucune. Le client a fait une faillite en 2007
Éligibilité à CFR : Oui

Revenu annuel :	53 952 \$
Seuil d'éligibilité :	52 643 \$
Nb de personnes :	6

Historique de recouvrement du client

Paiements réguliers : Non. Aucun paiement depuis le début de la responsabilité le 9 novembre 2007. Le client dit ne pas recevoir de factures et croyait que le bail incluait l'électricité. Après vérification avec son propriétaire, le client admet qu'il doit la somme réclamée.
Ententes antérieures : Aucune
Renégociations d'entente : N/A

Situation avant le dépôt de la plainte

Interruption de service : Non. A reçu un avis d'interruption le 2010/09/02 pour un montant impayé de 11 444 \$.
Offre HQD : Le Distributeur demande au client de communiquer avec lui pour conclure une entente.
Offre du client : N/A
Entente : N/A

Traitement de la plainte

Offre HQD : Client non-éligible aux ententes CFR selon les informations fournies par le client au moment du traitement de la plainte.
Offre du client : Entente de paiement sur 48 mois à raison de 540 \$ par mois
Entente : Non

Traitement de la plainte en révision

Offre HQD : Entente de paiement sur 48 mois à raison de 534 \$ par mois possible, sous réserve de l'éligibilité du client aux ententes CFR
Offre du client : Entente de paiement sur 48 mois à raison de 534 \$ par mois.
Entente : Le client a fourni les informations sur sa situation financière et devient admissible aux ententes CFR.
Entente conclue sur 48 mois à 534 \$ par mois.

Service rétabli : N/A

Suivi

Respect de l'entente : Oui