

Bilan 2009

des dossiers d'ententes de paiement (clientèle résidentielle) pour lesquels le client a demandé la révision

juillet 2010

Table des matières

Contexte	3
Base d'analyse	4
Analyse des plaintes des clients avant l'interruption du service	5
Analyse des plaintes des clients après l'interruption du service	6
Historique statistique des ententes de paiement et des plaintes	7
Plaintes par territoire et historique des interruptions du service	8
Sommaire des plaintes en révision	9
Conclusion	10
Annexe 1 : Étude approfondie des dossiers en révision	11

Contexte

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

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

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

Ce document constitue le 7^e bilan produit par le Distributeur et porte sur l'année 2009.

Base d'analyse

Dans les bilans précédents, le Distributeur incluait un volet de 100 dossiers choisis parmi les plaintes reçues en première étape. Cet échantillon a permis, au cours des années, de valider l'hypothèse que les résultats d'analyse des dossiers en révision offrent un portrait juste de l'ensemble des dossiers de plainte relative aux ententes de paiement.

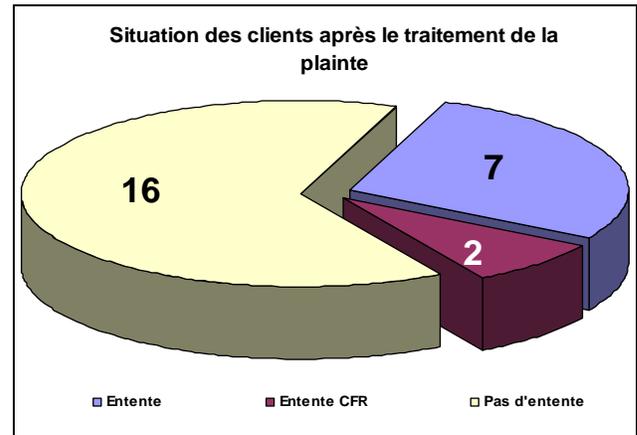
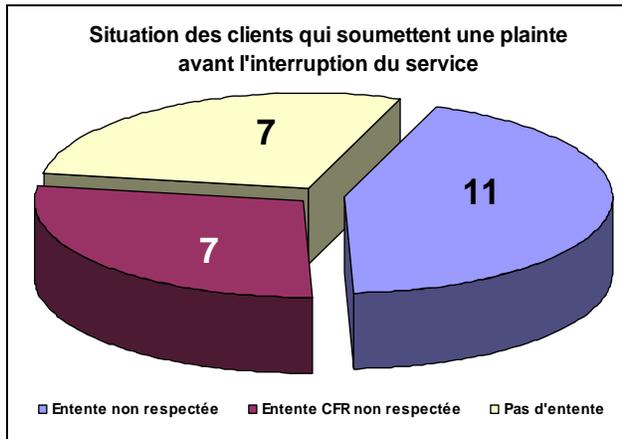
La constance des résultats obtenus au cours des années témoigne de l'efficacité du traitement des plaintes en première étape. De plus, aucun cas d'abus à cette étape – pas plus qu'en révision d'ailleurs – n'a été répertorié.

En tenant compte de ces constats, le Distributeur réduit la taille de l'échantillon à 50 plaintes parmi celles soumises en première étape. Il s'agit d'un échantillon valable statistiquement et qui demeure très représentatif de la situation. Aucun changement n'a été effectué quant à l'analyse des plaintes portées en révision d'une première décision, lesquelles sont toutes analysées.

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

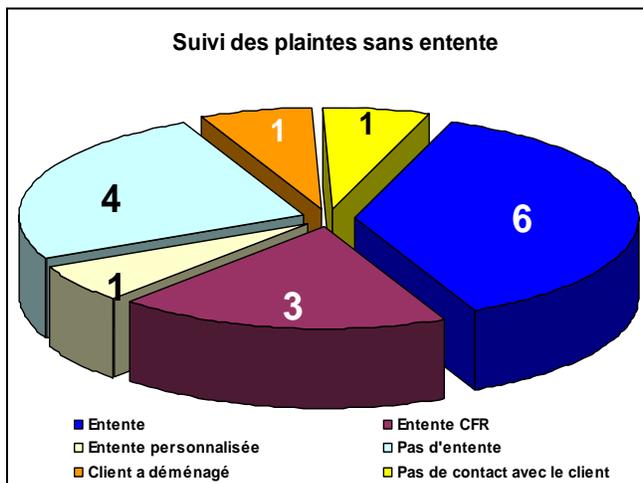
- Entente à long terme pour client à faible revenu ou « Entente CFR ».
 - ❖ Une entente CFR peut être offerte par le représentant en recouvrement, après analyse d'une série de paramètres (type de logement, nombre de personnes dans la famille) et sur la foi des dires du client à l'effet que celui-ci est à faible revenu. Ce type d'entente est exempt de frais d'administration.
- Entente à long terme avec ou sans soutien à la dette ou « Entente personnalisée ».
 - ❖ Une entente personnalisée peut être conclue si le client fournit une preuve de revenu à l'effet qu'il est bel et bien sous le seuil de faible revenu. Deux types d'entente personnalisée sont offerts. Une entente de type « soutien à la dette », dont les conditions prévoient la radiation éventuelle d'une partie de la dette si l'entente est respectée. Une entente de type « soutien à la dette et à la consommation » ajoute un volet d'aide au coût de la consommation courante d'énergie pour les clients dont la capacité de payer est encore moindre.
- Entente ordinaire ou « Entente ».
 - ❖ Une entente ordinaire peut être conclue avec la clientèle qui ne répond pas aux critères des ententes CFR ou personnalisée. La durée d'une entente ordinaire varie de quelques mois à un maximum de deux ans. Ce type d'entente comporte frais d'administration.

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



Les constats sont les suivants :

- 18 clients (72 %) qui ont soumis une plainte bénéficiaient d'une entente de paiement dont ils ne respectaient pas les conditions.
- Parmi les 18 clients, 7 clients bénéficiaient d'une entente personnalisée. Tous ces clients ont déjà profité de ces types d'ententes à plusieurs reprises auparavant, toujours sans succès.
- 9 clients (36 %) ont conclu une entente de paiement avec le Distributeur lors du traitement de leur plainte.
- 7 de ces 9 clients ont effectué les versements prévus à l'entente de paiement.

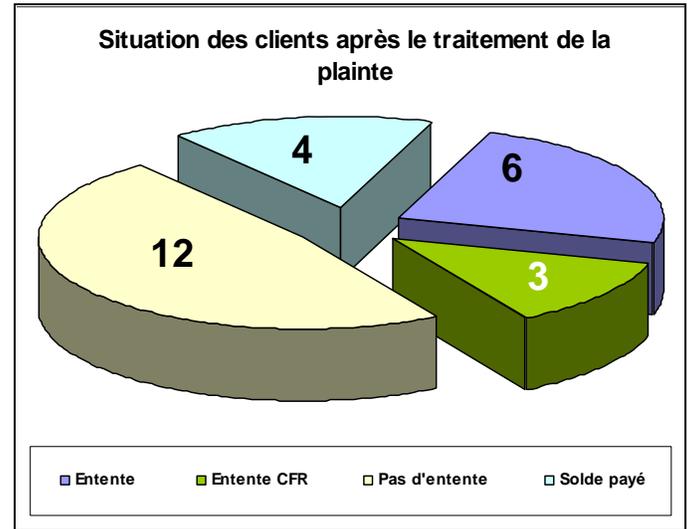
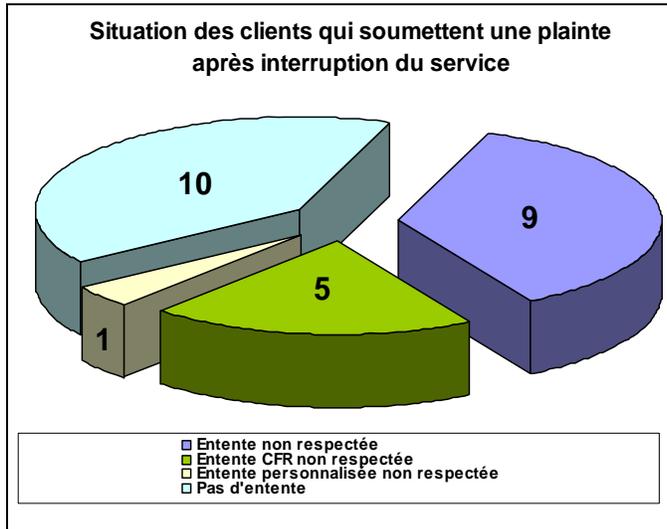


Suivi :

- 10 des 16 clients qui n'ont pas obtenu un règlement après le dépôt de leur plainte, ont ultérieurement conclu une entente de paiement (14 clients avaient d'abord demandé la révision de leur dossier).

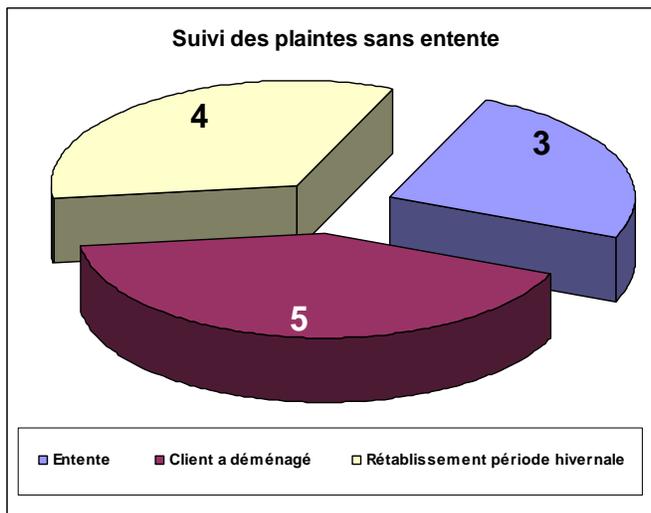
Le Distributeur a poursuivi ses démarches de recouvrement auprès des autres clients.

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



Les constats sont les suivants :

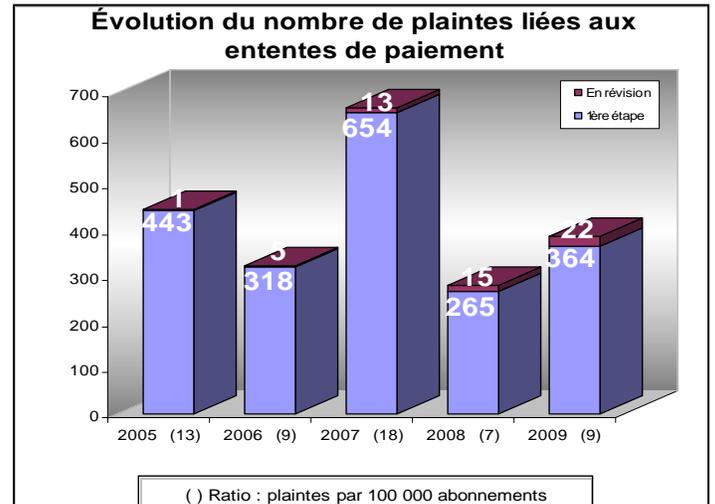
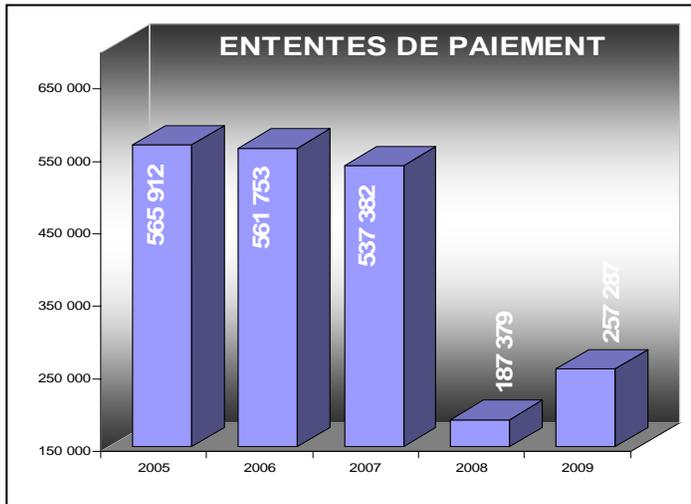
- Dans la majorité des dossiers (15 clients ou 60 % des clients), l'interruption de service survient à la suite d'une entente de paiement non respectée.
- 9 clients ont pu conclure une entente de paiement avec le Distributeur après le traitement de leur plainte et 4 clients ont entièrement payé le solde de leur compte.



Suivi :

- 3 des 12 clients qui n'ont pas obtenu un règlement après le dépôt de leur plainte, ont ultérieurement conclu une entente de paiement (6 clients avaient d'abord demandé la révision de leur dossier).
- 4 clients ont eu leur service rétabli pour la période hivernale.
- 5 clients ont déménagé sans laisser d'adresse.

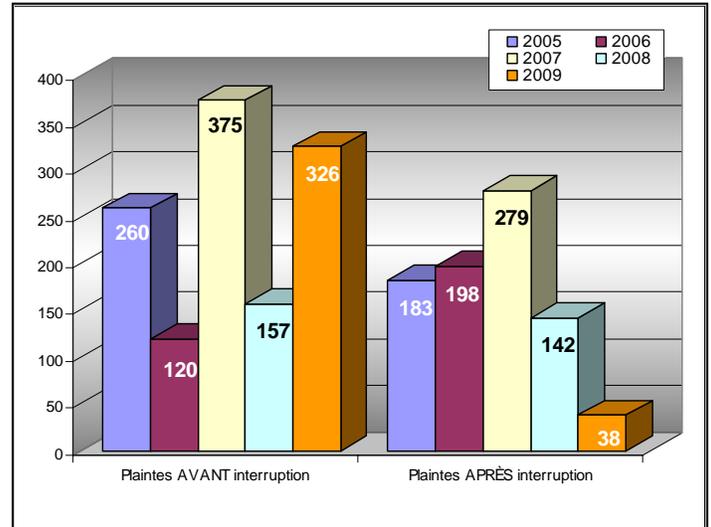
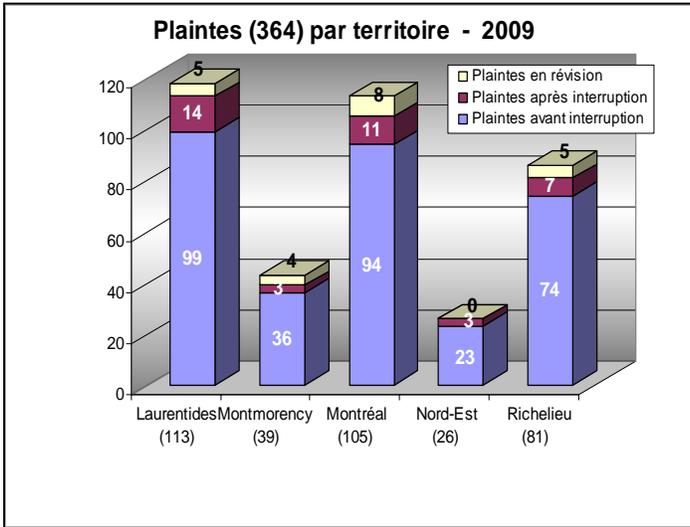
Historique des ententes de paiement et des plaintes qui y sont associées



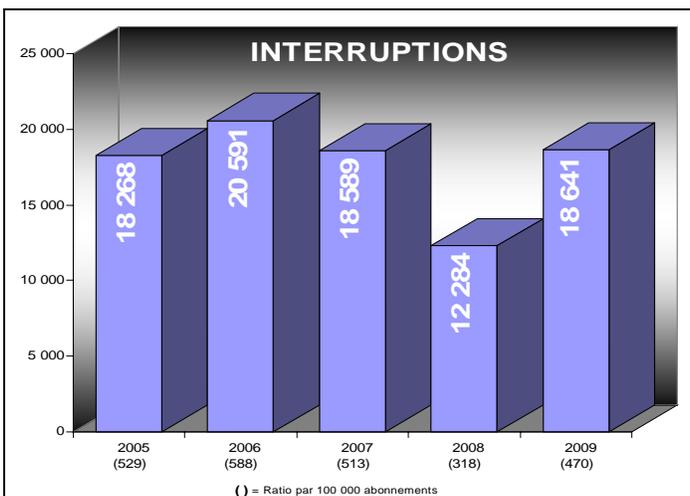
L'examen des dossiers a démontré que la majorité des clients qui soumettent une plainte avaient déjà bénéficié d'ententes de paiement – souvent échouées – et qu'une telle situation perdurait parfois depuis des années. Dans ce contexte, le Distributeur a resserré ses exigences de paiement, mais demeure néanmoins flexible afin d'offrir des ententes mieux adaptées à la capacité de payer du client.

Enfin, il convient de souligner que depuis 2006, 6 684 dossiers ont été traités pour une entente à long terme avec soutien au paiement de la dette et, lorsque nécessaire, soutien de la consommation courante. En 2009, 3 491 de ces ententes ont été octroyées. Ces services, soumis à des conditions d'admissibilité particulières, ont permis à une clientèle à faible revenu, aux prises avec des difficultés de paiement, de trouver une solution à leur situation.

Données générales



Historique des interruptions de service



Le Distributeur convient d'ententes de paiement adaptées à la situation de sa clientèle. Ce n'est qu'en dernier recours que l'interruption du service intervient.

Plusieurs balisages démontrent que le Distributeur est l'une des compagnies qui interrompt le moins parmi de nombreux distributeurs d'énergie nord-américains.

Sommaire des dossiers en révision en 2009

Parmi les 364 plaintes reçues en 2009, 22 clients ont demandé au chef – Plaintes et réclamations en révision de réexaminer leur dossier.

La majorité des clients qui ont porté leur dossier en révision font l'objet de procédures de recouvrement depuis des années et ont bénéficié à plusieurs reprises de diverses formes d'entente de paiement.

Conclusions des plaintes en révision :

- 15 clients ont conclu une entente de paiement :
 - 5 clients ont respecté leur entente.
 - 10 clients n'ont pas respecté les termes de leur entente.
- 3 clients ayant déménagé, la plainte est devenue sans objet.
- 1 client n'a pas répondu aux appels du Distributeur.
- 1 client a eu son service rétabli sans frais pour la période hivernale.
- 2 clients pour lesquels les procédures de recouvrement se poursuivent car il n'a pas été possible de convenir d'une entente de paiement satisfaisante.

Conclusions – 2003 à 2009

Sur la base du bilan 2009 et des précédents bilans, les principales conclusions sont :

- ❖ Aucun cas d'abus de la part du Distributeur n'a été répertorié au cours des années, que ce soit pour les plaintes en première étape ou en révision.
- ❖ L'analyse des échantillons démontre que le Distributeur s'implique activement dans la recherche de solutions adaptées aux besoins de sa clientèle dès le premier contact avec le client.
- ❖ Le processus de traitement des plaintes se conclut généralement par une entente de paiement à des conditions satisfaisantes pour les parties.
- ❖ La quasi-totalité des clients avec qui il n'a pas été possible de trouver une issue satisfaisante lors du traitement de leur plainte avaient bénéficié (et échoué) à plusieurs reprises d'ententes de paiement.
- ❖ L'arrivée des ententes personnalisées a permis d'offrir des ententes de paiement aux clients à très faible revenu tout en les incitant à développer de bonnes habitudes de paiement.

ANNEXE 1

Étude approfondie des dossiers en révision en 2009

Plaintes soumises avant l'interruption du service

Client 1

Dette : 4 748 \$

Consommation moyenne : 206 \$

Dernière entente : Entente CFR (non respectée).

Historique :

- Le client n'est pas éligible à une entente CFR ou personnalisée.
- Paiements irréguliers : 322 \$ le 3 septembre 2008 et 215 \$ le 28 décembre 2007.
- Le client ne paie jamais durant la période de non interruption de service hivernale.
- Une entente CFR conclue le 5 août 2008 de 19 versements mensuels de 290 \$ non respectée (dernier paiement en septembre 2009).
- Plusieurs ententes non respectées.
- Plusieurs renégociations d'ententes de paiement.
- Le Distributeur exige 2 374 \$ avant de conclure une nouvelle entente.

Traitement de la plainte :

Compte tenu de l'historique de recouvrement du client, le Distributeur rejette la plainte.

Interruption de service le 27 avril 2009

Traitement de la plainte en révision :

Le client a effectué des paiements en mai, juin et juillet 2009 pour un total de 1 200 \$.

Les parties conviennent d'une entente de paiement d'un montant initial de 1 000 \$ avant le rétablissement du service, puis de 12 versements mensuels de 528,03 \$.

Service rétabli le 31 juillet 2009

Suivi :

Le client n'a pas respecté son entente de paiement. Le client a cessé de payer en décembre 2009.

Client 2

Dettes : 3 128 \$

Consommation moyenne : 204 \$

Dernière entente : Entente (non respectée).

Historique :

- Le client n'est pas éligible à une entente CFR.
- Dernier paiement le 18 septembre 2008.
- Avis d'interruption le 16 mars 2009; la dette est de 2 248,99 \$.
- Entente de paiement conclue le 20 mars 2009, avec un paiement initial de 800 \$.
- Avis d'entente non respectée le 9 mai 2009. Le Distributeur exige le paiement total du compte.
- Le client paie 1 000 \$ le 3 juin 2009 et demande une nouvelle entente de paiement. Cette demande est refusée.

Traitement de la plainte :

Compte tenu de l'historique de recouvrement du client, le Distributeur exige le paiement complet du solde du compte.

Traitement de la plainte en révision :

Le Distributeur maintient sa position initiale.

Interruption de service le 6 octobre 2009

Suivi :

Reprise de finance le 16 octobre 2009. Le client part sans laisser d'adresse postale.

Client 3

Dettes : 4 748 \$

Consommation moyenne : 178 \$

Dernière entente : Entente (non respectée) conclue à la suite d'une plainte après une interruption de service en mai 2009

Historique :

- Le client n'est pas éligible à une entente CFR.
- Le client est propriétaire et a un travail régulier.
- Plusieurs ententes non respectées.
- Plusieurs renégociations d'ententes de paiement.
- Sans être éligible, le client a néanmoins bénéficié de quatre ententes CFR toutes non respectées.
- Interruption de service le 11 juin 2007. Rétablissement du service le 12 juin 2007 après entente convenue en traitement de la plainte. Entente non respectée.
- Plainte en révision en avril 2009. Le Distributeur exige 50 % de la dette avant de conclure une nouvelle entente. Exigence maintenue en révision.
- Service interrompu. Le client paie 3 600 \$ le 22 mai 2009 et convient d'une entente de paiement étalée sur 12 mois. Entente non respectée, aucun paiement reçu. Dette 4 400 \$.
- Nouvelle plainte le 11 août 2009.

Traitement de la plainte :

Compte tenu de l'historique de recouvrement du client, le Distributeur exige le paiement complet de la dette.

Interruption de service le 21 octobre 2009

Traitement de la plainte en révision :

Compte tenu de la période de non interruption de service (hiver) qui approche, les parties conviennent d'une entente CFR avec un paiement initial de 1 000 \$ pour le rétablissement du service, puis 47 versements mensuels de 221 \$.

Service rétabli le 5 novembre 2009

Suivi :

Le client ne respecte pas l'entente de paiement. Aucun versement reçu après le rétablissement du service.

Client 4

Dettes : 4 909 \$

Consommation moyenne : 455 \$

Dernière entente : Entente (non respectée).

Historique :

- Le client n'est pas éligible à une entente CFR.
- Le Distributeur exige un montant de 3 435 \$ avant de conclure une nouvelle entente de 11 versements mensuels de 728 \$.

Traitement de la plainte :

Le Distributeur révisé sa position à un montant initial de 2 454 \$ et une nouvelle entente de 17 versements mensuels de 697,48 \$.

Traitement de la plainte en révision :

La dette du client s'élève maintenant à plus de 7 000 \$.

Compte tenu de la période de non interruption de service (hiver), les parties conviennent d'une entente de paiement d'un montant de 4 000 \$ payable le 10 janvier 2010 et du paiement des factures de février et mars 2010 à échéance.

Possibilité d'une entente de paiement sur 18 mois si l'entente est respectée.

Suivi :

Le client ne respecte pas l'entente de paiement.

Client 5

Dettes : 2 595 \$

Consommation moyenne : 150 \$

Dernière entente : Entente temporaire en février 2009 (non respectée).

Historique :

- Le client n'est pas éligible à une entente CFR ou personnalisée.
- Premiers contacts en recouvrement.
- Entente temporaire à l'hiver 2009 ; le client effectue un seul versement de 100 \$.
- Le Distributeur exige 1 000 \$ avant de conclure une nouvelle entente.

Traitement de la plainte :

Compte tenu de l'historique de recouvrement du client, le Distributeur maintient l'exigence d'un paiement initial de 1 000 \$ avant de conclure une entente de paiement.

Traitement de la plainte en révision :

Compte tenu de la période de non interruption de service (hiver), les parties conviennent d'une entente de paiement temporaire de trois versements : 400 \$ en février et mars 2010; 500 \$ en avril 2010.

Entente ordinaire à évaluer en 2010 si l'entente temporaire est respectée.

Suivi :

Le client ne respecte pas l'entente de paiement.

Client 6

Dettes : 2 379 \$

Consommation moyenne : 142 \$

Dernière entente : Entente (non respectée).

Historique :

- Le client n'est pas éligible à une entente CFR ou personnalisée.
- Aucun paiement depuis son emménagement le 1^{er} juillet 2008. Le client émet trois chèques sans provision.
- Le Distributeur exige le paiement de la dette.

Traitement de la plainte :

Le client offre 500 \$.

Compte tenu de l'historique de recouvrement du client, le Distributeur maintient l'exigence du paiement de la dette.

Traitement de la plainte en révision :

Le Distributeur maintient l'exigence du paiement de la dette.

Aucune entente de paiement n'est conclue car le client n'a pas répondu aux appels.

Suivi :

Aucun paiement durant la période hivernale.

Client 7

Dettes : 1 410 \$

Consommation moyenne : 155 \$

Dernière entente : Entente 12 mois (non respectée).

Historique :

- Le client n'est pas éligible à une entente CFR ou personnalisée.
- La dette est liée au fait que le client ne se rendait pas compte qu'il recevait ses factures par Internet.

Traitement de la plainte :

Compte tenu de l'historique de recouvrement du client, le Distributeur exige 50 % de la dette avant de conclure une nouvelle entente.

Traitement de la plainte en révision :

Les parties concluent une entente de paiement CFR de 24 mensualités de 216 \$.

Suivi :

Le client respecte l'entente de paiement.

Client 8

Dettes : 1 791 \$

Consommation moyenne : 116 \$

Dernière entente : Aucune entente.

Historique :

- Le client n'est pas éligible à une entente CFR ou personnalisée.
- Le client demeure dans un petit appartement, mais une plinthe de chauffage défectueuse a occasionné une très forte consommation d'électricité.
- Le Distributeur demande 600 \$ avant de conclure une nouvelle entente.

Traitement de la plainte :

Le client offre 150 \$ comme paiement initial et 100 \$ par mois pendant 12 mois.

Le Distributeur maintient sa demande d'un paiement initial de 600 \$ suivi de 5 versements mensuels de 437,37 \$.

Le client accepte l'entente et effectue le versement initial.

Traitement de la plainte en révision :

Le client est incapable de payer le montant de l'entente.

Les parties conviennent d'une nouvelle entente de 24 versements mensuels de 189 \$.

Suivi :

Le client ne respecte pas l'entente de paiement. Le client a résilié son abonnement.

Client 9

Dettes : 5 481 \$

Consommation moyenne : 547 \$

Dernière entente : Entente temporaire pour la période hivernale (respectée).

Historique :

- Le client n'est pas éligible à une entente CFR ou personnalisée.
- Plusieurs ententes non respectées.
- Paiements irréguliers et consommation très élevée.
- Le Distributeur exige 50 % de la dette, puis le solde en 12 versements mensuels de 930 \$.

Traitement de la plainte :

Le client refuse de fournir une preuve de revenu permettant d'évaluer son éligibilité à une entente pour la clientèle à faible revenu.

Compte tenu de l'historique de recouvrement du client, le Distributeur exige 50 % de la dette avant de conclure une nouvelle entente.

Traitement de la plainte en révision :

Les parties conviennent d'une entente de paiement de 24 versements mensuels de 767 \$.

Suivi :

Le client respecte l'entente de paiement.

Client 10

Dettes : 3 081 \$

Consommation moyenne : 139 \$

Dernière entente : Entente temporaire avec l'intervention de l'ACEF (non respectée).

Historique :

- Le client n'est pas éligible à une entente CFR ou personnalisée.
- Sept ententes non respectées.
- Plusieurs renégociations d'ententes de paiement.
- Plusieurs avis d'interruption, dont trois en 2009.
- Interruption de service en 2007 suivi d'un rétablissement illégal.
- Interventions des ACEF infructueuses.
- Le Distributeur exige le paiement total du compte.

Traitement de la plainte :

Le client offre 50 % de la dette et souhaite convenir d'une entente de paiement.

Compte tenu de l'historique de recouvrement du client, le Distributeur rejette la plainte.

Traitement de la plainte en révision :

Compte tenu de la période de non interruption de service (hiver) qui approche, les parties conviennent d'une entente de paiement temporaire : 1 541 \$ immédiatement et deux versements de 770 \$ en février et mars 2010.

Suivi :

Le client n'a pas respecté l'entente de paiement.

Entente renégociée à un montant de 941 \$ immédiatement et 4 versements mensuels de 725 \$.

Le premier paiement reçu. Le client a déménagé sans laisser d'adresse postale.

Client 11

Dettes : 12 565 \$

Consommation moyenne : 198 \$

Dernière entente : Entente CFR (non respectée).

Historique :

- Le client n'est pas éligible à une entente CFR ou personnalisée.
- Le client est propriétaire d'une résidence.
- Le client s'adresse régulièrement aux bureaux des députés et aux ACEF, et dépose fréquemment des plaintes en révision et à la Régie de l'énergie.
- Plusieurs ententes non respectées.
- Plusieurs renégociations d'ententes de paiement.
- Le client a bénéficié de tous les produits offerts par le Distributeur. Aucune entente n'est respectée quelque soit l'entente, sans égard aux conditions de l'entente.
- Le Distributeur offre une entente de 24 versements mensuels de 790 \$.

Traitement de la plainte :

Le client s'adresse au bureau du député afin que ce dernier intervienne en sa faveur.

Compte tenu de l'historique de recouvrement du client, le Distributeur maintient les conditions de son offre d'entente.

Traitement de la plainte en révision :

Le client offre 300 \$ par mois.

Le Distributeur rejette sa proposition.

Aucune entente de paiement n'est conclue.

Suivi :

Le client verse des sommes minimales de temps à autre.

Client 12

Dettes : 1 739 \$

Consommation moyenne : 91 \$

Dernière entente : Entente CFR désactivée à la suite du déménagement du client à une nouvelle adresse.

Historique :

- Le client n'est pas éligible à une entente CFR.
- Le client a déjà bénéficié de deux ententes CFR avec succès.
- Le client n'a rien payé depuis son emménagement en mars 2008, soit depuis un an.
- Le Distributeur exige 50 % de la dette avant de conclure une nouvelle entente.

Traitement de la plainte :

Les parties conviennent d'une entente CFR à raison d'un paiement initial de 600 \$ suivi de 6 versements mensuels de 358 \$.

Traitement de la plainte en révision :

Le paiement initial est maintenu, mais les mensualités sont réduites à 269 \$.

Suivi :

Le client ne respecte pas l'entente de paiement.

Client 13

Dettes : 3 000 \$

Consommation moyenne : 211 \$

Dernière entente : Entente CFR (non respectée).

Historique :

- Le client n'est pas éligible à une entente CFR.
- Plusieurs ententes non respectées.
- Le Distributeur exige 50 % de la dette suivi d'une entente de 6 versements mensuels de 459 \$.

Traitement de la plainte :

Le client offre 1 000 \$ pendant deux mois, puis 500 \$ pendant six mois.

Le client a payé 1 000 \$ au cours des deux semaines qui ont précédé la plainte.

Le Distributeur maintient sa position.

Traitement de la plainte en révision :

Les parties conviennent d'une entente CFR de 24 versements mensuels de 352 \$.

Suivi :

Le client respecte l'entente de paiement.

Client 14

Dettes : 3 578 \$

Consommation moyenne : 126 \$

Dernière entente : Entente CFR (non respectée) conclue à la suite d'une plainte après une interruption de service en octobre 2007.

Historique :

- Le client n'est pas éligible à une entente CFR ou personnalisée.
- Depuis 2006, le client a bénéficié de dix ententes, toutes non respectées : trois en 2006, cinq en 2007 et deux en 2008.
- Aucun paiement depuis le 2 septembre 2008.
- Le Distributeur exige 1 800 \$ avant de conclure une nouvelle entente.

Traitement de la plainte :

Le client refuse la proposition du Distributeur. Il mentionne qu'il paiera ce qu'il pourra, quand il le pourra.

Compte tenu de l'historique de recouvrement du client, le Distributeur maintient sa demande d'un paiement initial de 1 800 \$, assorti d'une entente de paiement de 5 versements mensuels de 509 \$.

Traitement de la plainte en révision :

Le client propose d'effectuer des paiements partiels de 500 \$ à certaines dates.

Aucun des paiements promis n'a été effectué.

Le Distributeur rejette la plainte.

Aucune entente de paiement n'est conclue.

Suivi :

Depuis septembre 2008, le client n'a effectué aucun paiement. La dette s'élève à plus de 5 000 \$.

Client 15

Dettes : 4 697 \$

Consommation moyenne : 76 \$

Dernière entente : Entente CFR (non respectée).

Historique :

- Avant la plainte, l'éligibilité du client à une entente CFR était inconnue.
- Le client a échoué deux ententes CFR.
- Plusieurs renégociations d'ententes de paiement.
- Le Distributeur exige 50 % de la dette avant de conclure une nouvelle entente.

Traitement de la plainte :

Impossible d'entrer en contact avec le client afin de valider s'il se qualifie pour une entente pour la clientèle à faible revenu.

Compte tenu de l'historique de recouvrement du client, le Distributeur exige 50 % de la dette avant de conclure une nouvelle entente.

Traitement de la plainte en révision :

L'étude du dossier démontre que le client pourrait être éligible aux ententes CFR ou personnalisées.

Le client a accepté de fournir ses preuves de revenus.

Les parties conviennent d'une entente de paiement personnalisée couvrant une partie de la consommation. La mensualité s'élève à 125 \$ et sera révisée après 12 mois.

Suivi :

Le client ne respecte pas l'entente de paiement.

Client 16

Dettes : 7 301 \$

Consommation moyenne : 325 \$

Dernière entente : Aucune entente.

Historique :

- Le client n'est pas éligible à une entente CFR ou personnalisée.
- Aucun paiement entre le 21 janvier 2008 et le 19 mars 2009.
- La dette évolue de 71 \$ à 7 301 \$.
- Le Distributeur exige 50 % de la dette avant de conclure une nouvelle entente.

Traitement de la plainte :

Le Distributeur maintient son exigence de 50 % de la dette avant de conclure une nouvelle entente.

Traitement de la plainte en révision :

Les parties conviennent d'une entente à raison de 24 versements mensuels de 600 \$.

Suivi :

Le client respecte l'entente de paiement.

Plaintes soumises après l'interruption du service

Client 17

Dettes : 7 899 \$

Consommation moyenne : 36 \$

Dernière entente : Entente CFR (non respectée).

Historique :

- Le client est propriétaire d'un duplex; le service a été interrompu dans le logement vacant pour cause de non paiement.
- Le client est responsable du paiement des comptes pour les deux logements.
- Plusieurs ententes (ordinaires et CFR) non respectées.
- Plusieurs renégociations d'ententes de paiement.
- Le Distributeur exige un montant de 5 820 \$ avant de conclure une nouvelle entente.

Interruption de service le 21 mai 2009

Traitement de la plainte :

Le client ne fait aucune offre.

Le Distributeur maintient sa demande.

Traitement de la plainte en révision :

Le client accepte de payer 2 000 \$ pour le rétablissement de service du logement vacant. Un nouveau locataire pourrait s'y installer et le client, propriétaire, paierait avec les revenus du logement.

La maison du client est à vendre. Le client s'engage à payer le solde des comptes dès que la vente est conclue.

Service rétabli le 29 juillet 2009

Suivi :

Le client ne respecte pas l'entente de paiement.

Client 18

Dettes : 1 534 \$

Consommation moyenne : 150 \$

Dernière entente : Entente (non respectée).

Historique :

- Le client n'est pas éligible à une entente CFR ou personnalisée.
- Première entente conclue depuis plusieurs années. Aucun paiement depuis mars 2008.
- Une entente est conclue de 6 versements mensuels de 243,35 \$ à compter du 2 mars 2009. Aucun versement effectué.
- Le Distributeur exige le paiement complet de la dette.

Interruption de service le 2 mai 2009

Traitement de la plainte :

La dette est maintenant de 1 941 \$.

Le client offre 500 \$ pour le rétablissement du service.

Le Distributeur demande 750 \$ avant rétablissement du service.

Traitement de la plainte en révision :

Le client verse 750 \$.

Les parties conviennent d'une entente de paiement de 12 versements mensuels de 208,71 \$.

Service rétabli le 22 juin 2009

Suivi :

Le client ne respecte pas l'entente de paiement.

Il a effectué les deux premiers paiements puis a cessé de payer.

Client 19

Dettes : 8 078 \$

Consommation moyenne : 217 \$

Dernière entente : Entente CFR (non respectée).

Historique :

- Le client n'est pas éligible à une entente CFR ou personnalisée.
- Plusieurs ententes CFR non respectées.
- Le client a déjà fait faillite ; le Distributeur n'a pas été en mesure de récupérer la somme de 4 167 \$.
- Aucun paiement depuis janvier 2008.
- Le Distributeur exige le paiement complet du compte.

Interruption de service le 16 juin 2009

Traitement de la plainte :

Le Distributeur demande 50 % de la dette avant d'effectuer le rétablissement du service.

Traitement de la plainte en révision :

Les parties conviennent d'un paiement immédiat de 400 \$ pour le rétablissement du service, puis d'une entente de paiement temporaire de 6 versements mensuels de 350 \$.

Service rétabli le 22 juillet 2009

Suivi :

Le client respecte l'entente de paiement.

Client 20

Dettes : 8 664 \$

Consommation moyenne : 102 \$

Dernière entente : Entente spéciale accordée en révision (non respectée).

Historique :

- Le client est éligible à une entente CFR ou personnalisée.
- Le client a bénéficié de tous les produits offerts par le Distributeur; aucune entente n'est respectée quelque soit l'entente, sans égard aux conditions de l'entente.
- Des dizaines d'ententes non respectées.
- Plusieurs renégociations d'ententes de paiement.
- Intervention des plaintes en révision en faveur du client : résultats infructueux. Le client ne respecte pas les ententes offertes.
- Nombreuses interruptions de service.
- Le client a payé 180 \$ en 2007, 200 \$ en 2008 et 130 \$ en 2009.
- Le Distributeur exige le paiement complet du compte avant d'effectuer le rétablissement du service.

Interruption de service le 29 septembre 2009

Traitement de la plainte :

Compte tenu de l'historique de recouvrement du client, le Distributeur maintient son exigence du paiement total du compte avant de rétablir le service.

Traitement de la plainte en révision :

L'étude du dossier démontre que le client s'est adressé à deux reprises aux services des plaintes en révision, toujours sans succès.

Le compte du client a fait l'objet d'ajustements (sommes prescrites, annulation de frais d'administration).

Des ententes à des conditions exceptionnelles ont été offertes au client, toujours sans succès.

Le Distributeur maintient sa position et invite le client à s'adresser à la Régie de l'énergie s'il estime que la dette est injustifiée.

Service rétabli le 12 novembre 2009 (période hivernale)

Suivi :

Le client effectue aucun paiement. Il est prévu que le service soit interrompu au cours du mois de juin 2010. La dette du client s'élève à plus de 10 000 \$.

Client 21

Dettes : 2 320 \$

Consommation moyenne : 165 \$

Dernière entente : Entente CFR (non respectée).

Historique :

- Le client n'est pas éligible à une entente CFR ou personnalisée.
- Le client effectue des paiements partiels de façon épisodique.
- Le client convient d'une entente de paiement de 12 versements mensuels de 200 \$ en février 2009.
- Après le premier versement, le client cesse ses paiements.
- Le client ne réagit pas aux avis d'interruption du service.

Interruption de service le 28 août 2009

Traitement de la plainte :

Le client offre 200 \$ par mois.

Le Distributeur exige 50 % de la dette avant de conclure une nouvelle entente.

Traitement de la plainte en révision :

Le client a déménagé sans laisser d'adresse postale avant la résolution de sa plainte.

Client 22

Dettes : 9 422 \$

Consommation moyenne : 170 \$

Dernière entente : Entente CFR (non respectée).

Historique :

- Le client est éligible à une entente CFR ou personnalisée.
- Aucun paiement depuis plus de deux ans.
- Le Distributeur offre une entente CFR de 48 versements mensuels de 440,44 \$. Le premier versement est exigé avant de rétablir le service.

Interruption de service le 18 août 2009

Traitement de la plainte :

Le Distributeur maintient sa position.

Traitement de la plainte en révision :

Le client a porté sa plainte à la Régie de l'énergie puisqu'il contestait les sommes dues.

Le dossier a fait l'objet d'un règlement à l'étape de la conciliation.

Cependant, le client a déménagé chez un ami et n'est plus titulaire d'un compte.