

Nouvelles de l'enquête sur Hydro One – 11 mars 2015

Faits et points saillants et sommaires de cas

Total des plaintes reçues à propos d'Hydro One (depuis le 1^{er} avril 2013) : **10 017**
Cas reçus depuis l'annonce de la tenue de l'enquête le 4 février 2014 : **9 370**

Plus de **deux tiers** des 10 000 plaintes (**6 667**) portaient précisément sur des problèmes de facturation et de service à la clientèle.
Sur ce total, **4 075 ont été réglées**.

Les autres plaintes portaient entre autres sur les points suivants : insatisfaction générale à l'égard d'Hydro One, tarifs élevés de l'énergie, coûts de distribution et autres frais, questions d'exactitude et de fonctionnement des compteurs intelligents, difficultés de service et pannes de courant, questions d'entretien et de placement des poteaux d'électricité.

Nouvelles de l'enquête systémique :

Entrevues effectuées jusqu'à présent : **180**

Pages de documentation examinées : **23 000**

Courriels étudiés : **151 000**

Rapport final : Devrait être terminé à la fin du printemps/au début de l'été 2015. Un rapport préliminaire sera présenté au ministre de l'Énergie et à Hydro One, en vue de commentaires.

Chronologie :

- Avril 2013-février 2014 : 624 plaintes reçues à propos d'Hydro One, soit le double de l'année précédente (328).
- 4 février 2014 – Annonce de la tenue d'une enquête.
- 5-7 février 2014 – 1 561 plaintes reçues.
- Février 2014 – Le PDG d'Hydro One écrit à tous les clients pour reconnaître les graves problèmes de facturation et de service à la clientèle, disant qu'ils résultent de difficultés « inattendues » liées à la mise en place d'un nouveau système d'information pour le service à la clientèle en mai 2013.
- De février 2014 jusqu'à présent : L'Ombudsman et Hydro One créent des équipes chargées de signaler, de transmettre aux échelons supérieurs et de régler les plaintes individuelles; les cadres de direction de l'Ombudsman rencontrent régulièrement les dirigeants d'Hydro One pour les aviser des tendances de plainte.
- Avril 2014 – Le PDG d'Hydro One instaure des mesures à court terme pour alléger les problèmes, renonçant aux frais de retards de paiements, s'engageant à ne pas couper l'électricité aux clients pour des raisons de facturation et décidant d'un délai de réponse de 10 jours pour les plaintes transmises aux échelons supérieurs.

- Juin 2014 – Dans son rapport annuel, l’Ombudsman souligne qu’Hydro One est déjà l’organisme qui a suscité le plus de plaintes dans les annales de son Bureau.
- Octobre 2014 – Les plaintes restent en hausse, atteignant un total de 9 000.
- 20 février 2015 – L’Ombudsman rencontre le PDG d’Hydro One pour lui signaler ses préoccupations quant aux plaintes de clients bouleversés par des menaces de débranchements, faites en dépit de l’engagement contraire pris en public par Hydro One.

Thèmes communs des plaintes sur la facturation, le service à la clientèle :

- Menace de priver d’électricité les clients qui ont manqué des paiements.
- Clients qui doivent appeler à maintes reprises les préposés à la clientèle d’Hydro One pour essayer de régler leurs problèmes.
- Factures incorrectes.
- Pas de factures durant de longues périodes.
- Estimations de factures couvrant des périodes prolongées.
- Grosses factures de « rattrapage » après une période sans facture, ou après des estimations de facture.
- Multiples factures durant une courte période, ou toutes à la fois (18 factures, dans un cas).
- Retraits automatiques, sans préavis, de montants d’argent élevés des comptes bancaires des clients.
- Manque de clarté au sujet des frais/des ajustements.
- Confusion en ce qui concerne le processus à suivre pour le remboursement de tout trop-perçu/crédit.
- Problèmes de classification de la densité – Les résidents de communautés en expansion recevaient des factures à tarifs divers (p. ex., un tarif de faible densité et un tarif de moyenne densité étaient tous deux appliqués à des gens habitant la même rue).

Sommaires de cas individuels :

- En février 2015, Hydro One a envoyé un avis de débranchement à un père de deux jeunes enfants, de la région de London, lui demandant de payer complètement son solde de 3 278 \$. Sa seule autre option était de voir placer un « limiteur de charge » sur son compte, ce qui forcerait sa famille à réduire grandement la chaleur ou l’électricité dans la maison. Hydro One a confirmé au personnel de l’Ombudsman que la compagnie n’avait jamais eu l’intention de débrancher ce service, malgré la menace. L’homme a emprunté de l’argent, payé son solde en partie et pris des dispositions pour régler le reste en versements.
- Hydro One a facturé une somme de 23 775 \$ à un homme de la région de Sudbury, pour une consommation de plus de 100 000 kWh (kilowatts-heure) à son chalet pour une période de 19 mois – soit la quantité d’électricité que consommeraient normalement cinq maisons habitées toute l’année, pendant deux années. Le personnel de l’Ombudsman a déterminé que le système informatique d’Hydro One avait déclenché un « report » du compteur, ce qui avait entraîné une

importante surfacturation. Hydro One a rectifié l'erreur, envoyé une nouvelle facture de 989 \$ à cet homme et lui a accordé un crédit de service de 402 \$.

- Une petite entrepreneure et son propriétaire, qui partageaient un bâtiment dans la région d'Haliburton, ont reçu deux grosses factures d'un total de 16 400 \$ pour une période de six mois – soit plus du triple de leurs factures habituelles. Le personnel de l'Ombudsman a déterminé que ceci résultait d'une erreur de lecture du compteur et d'entrée des données par le technicien. Hydro One a rectifié la lecture, portant ainsi le compte de cette femme à un solde créditeur de 353 \$. À la demande pressante du personnel de l'Ombudsman, Hydro One a aussi accordé à cette cliente un crédit de 218 \$, par « bonne volonté ».
- Dans la région de Sudbury, un homme a été choqué quand il a ouvert son relevé mensuel de facturation et a découvert que sa consommation d'électricité avait augmenté de 1 300 kWh par mois à 3 451 kWh par *jour*, ce qui s'était soldé par une lourde facture de 19 152 \$. Le personnel de l'Ombudsman a découvert que le compteur d'électricité de cet homme avait été remplacé en 2013, mais que ce changement n'avait été entré dans le système que quatre mois plus tard. En fin de compte, Hydro One a ramené cette facture de plus de 19 000 \$ à 74 \$ seulement.
- La propriétaire d'un chalet dans le Comté de Middlesex recevait des factures d'électricité pour cette propriété qu'elle ne visitait plus depuis bien des années. Lors d'un appel à Hydro One, elle a appris que le service était débranché depuis 2004, des travailleurs d'Hydro One ayant effectué des réparations, mais n'ayant pas reconnecté le service sur sa propriété. Néanmoins, Hydro One avait continué de lui envoyer des factures durant sept années. Quand cette femme a demandé un remboursement complet, Hydro One a refusé, citant une politique qui permettait uniquement des ajustements de comptes pour une période de deux ans au maximum. Après l'intervention du personnel de l'Ombudsman, Hydro One a accepté de rembourser le solde complet de 3 549 \$.
- À la suite du décès de son mari, une femme du Comté de Renfrew a ouvert un nouveau compte à Hydro One, permettant à cette compagnie d'effectuer des paiements préautorisés. En juin 2014, sans l'en informer, Hydro One a retiré 5 500 \$ de son compte, lui causant des frais de découverts de 89 \$. Les agents du service à la clientèle d'Hydro One ont admis à cette femme que la facture était une erreur, mais lui ont dit qu'un remboursement pourrait prendre des semaines. Hydro One a déclaré à l'Ombudsman que le compteur intelligent du chalet de cette femme ne communiquait pas correctement et avait sous-estimé la consommation d'électricité durant deux années. Le retrait de 5 500 \$ et les frais de découverts ont été revirés au compte de cette cliente et Hydro One lui a alloué un crédit de 661 \$. Hydro One lui a aussi offert un plan de paiement sans intérêt sur 48 mois pour régler le solde de ce compte.