

## **Nouvelles de l'enquête sur Hydro One - 11 mars 2015**

### **Mot d'ouverture de l'Ombudsman - André Marin**

Il y a tout juste 13 mois, ici même dans cette salle, j'ai annoncé la tenue d'une enquête sur les problèmes de facturation et de service à la clientèle chez Hydro One. Nous avons alors reçu plus de 600 plaintes. Dans les trois jours qui ont suivi, 1 500 autres plaintes nous sont parvenues, de partout dans la province. Très vite, le total a dépassé celui des plaintes jamais déposées lors de toute autre enquête de mon Bureau. Cette semaine, ce total a atteint les 10 000 plaintes, et d'autres continuent d'affluer chaque jour.

Je parle de ce dossier aujourd'hui pour plusieurs raisons. Tout d'abord, je veux informer les Ontariens de l'évolution de notre enquête, qui se poursuit. Mon Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman s'est plongée dans les vastes problèmes systémiques cachés derrière ce nombre sans précédent de clients mécontents. Nous avons commencé à ébaucher notre rapport, que j'ai l'intention de rendre public dans les mois à venir. Je partagerai alors avec vous mes conclusions et recommandations.

Deuxièmement, je veux présenter quelques-uns des milliers de cas individuels que nous avons déjà réglés. Plusieurs sont franchement choquants. Nous avons vu des exemples de factures ridiculement élevées et de service à la clientèle déplorable. Nous avons vu, encore et encore, les mêmes erreurs stupéfiantes – des gens qui recevaient une facture de 10 000 \$ ou même 20 000 \$ à la fois, alors que la somme qu'ils devaient était proche d'une centaine de dollars. Plusieurs de ces histoires d'horreur ont eu des conclusions heureuses, car notre personnel a travaillé avec Hydro One pour ramener ces factures à la réalité. J'ai publié aujourd'hui de brefs sommaires de certains cas, à titre d'exemples.

La troisième raison relève d'une question d'intérêt public urgente, qui ne peut pas attendre la parution d'un rapport officiel. Au cours des quelques derniers mois – c'est-à-dire durant l'un des hivers les plus froids de mémoire d'Ontarien – Hydro One a menacé de couper l'électricité à des gens en raison de factures impayées.

Hydro One nous avait promis de ne priver personne de courant. Mais ce n'est pas ce que cette compagnie a dit aux gens qui nous ont appelés en larmes, bouleversés par la peur qu'eux et leur famille ne se retrouvent sans électricité s'ils ne payaient pas une facture scandaleusement élevée.

Le père de famille d'un nouveau-né et d'un enfant de six ans, résidant près de London, nous a appelés pris de panique, car Hydro One lui avait envoyé un avis de débranchement à la Saint-Valentin – vous vous souvenez comme il faisait froid ce jour-là? Hydro One lui demandait de payer au complet son solde de 3 200\$. Nous avons reçu près de 100 plaintes de personnes dans des situations similaires cet hiver.

Hydro One nous a admis que ces avis ne sont que des menaces à la légère. Ils ont dit que c'était une « tactique » pour encourager le paiement. Je crois que la plupart des gens choisiraient un terme beaucoup plus dur pour en parler.

Nous avons donné à Hydro One la possibilité de régler ce problème avant de le rendre public – ce qui est dans les habitudes de l'Ombudsman. Mon adjointe et moi avons personnellement rencontré le PDG. Je l'ai exhorté à mettre fin aux menaces cruelles de coupure d'électricité et à déclarer publiquement que personne ne se retrouverait sans courant. Je l'ai averti que je parlerais publiquement de ce problème aujourd'hui et que ma menace était à prendre au sérieux.

Ceci s'est passé il y a plus de deux semaines, et les plaintes à propos de menaces de débranchement ont continué d'arriver. Finalement, hier at 16h55, nous avons reçu une réponse d'Hydro One disant qu'ils avaient modifié leurs avis de débranchement en raison de mes inquiétudes. La nouvelle lettre avertit les gens que l'électricité pourrait leur être coupée « en fonction » des conditions météorologiques. À mon avis, ce n'est pas mieux - en fait, c'est pire.

Hydro One a coopéré avec nous tout au long de notre enquête. J'espère que nous obtiendrons une réponse plus productive de cette compagnie, alors que notre enquête tire à sa fin.

Finalement, j'aimerais dire à quiconque a encore des problèmes avec Hydro One que nous recueillons toujours les plaintes et que nous ferons de notre mieux pour aider. J'ai hâte de vous présenter mon rapport dans quelques mois. Entre-temps, je répondrai avec plaisir à vos questions sur l'information que j'ai communiquée aujourd'hui.