

## *Dans le noir – Faits et points saillants*

### Enquête de l'Ombudsman

- **10 565** : Nombre sans précédent de plaintes, reçues d'avril 2013 à avril 2015 (p. 6).
- **4 142** plaintes réglées par le personnel de l'Ombudsman et avec Hydro One, d'avril 2013 à avril 2015 (p. 9). Dossiers en cours au 22 mai 2015 : **330**.
- **66** recommandations; **65** à Hydro One (toutes acceptées) et **1** au ministère de l'Énergie (non acceptée) (p. 7, 121, annexes A et B).
- L'Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman a fait plus de **190 entrevues** (p. 9). Les enquêteurs ont examiné l'équivalent numérique de **23 000 pages** de renseignements d'Hydro One, ainsi que **151 471 courriels** (p. 10).

### Hydro One

- Fournit de l'électricité à **21** communautés éloignées et à quelque **1,3 million** de clients ruraux et urbains – émet **1 million** de factures par mois (p. 11).
- Le personnel du centre d'appels traite plus de **1,5 million** d'appels de la clientèle chaque année.

### Dates clés

- **Mai 2013** – Hydro One lance son nouveau système d'information clientèle.
- **Juin 2013** – Les appels passés au centre d'appels à propos de la facturation augmentent de presque 30 000, plus de 89 000 clients ne reçoivent pas de facture.
- **Août-septembre 2013** – Hydro One envoie une lettre à 12 000 clients qui n'ont pas reçu de facture.
- **Novembre 2013** – Les dirigeants d'Hydro One informent le conseil d'administration que les plaintes ont quadruplé (portant surtout sur des problèmes de facturation), mais que le taux de satisfaction de la clientèle se situe à 80 %.
- **Décembre 2013** – Les courriels d'Hydro One font référence à 22 000 plaintes (moins de 2 % de la clientèle) et disent que la compagnie est en « mode de crise ».
- **Février 2014** – L'Ombudsman lance son enquête, Hydro One envoie 1 million de lettres d'excuses.

### Des factures, encore des factures, toujours des factures

- Janvier 2014 : Hydro One suspend ses efforts de recouvrement des impayés, au coût de **1,6 million \$** par mois (p. 44).
- Février 2014 : **84 394** clients ont reçu de multiples estimations de facture, ou pas de facture du tout pendant plus de 90 jours (p. 6).
- Estimation du nombre total de clients probablement touchés par les problèmes de facturation nés de la transition au niveau du système d'information clientèle : plus de **100 000** (p. 6).
- En avril 2014, Hydro One crée une équipe spéciale chargée de traiter avec les clients qui ont des factures élevées. L'équipe répond à **885 appels** dans les **deux premiers jours** (p. 20).

- En juin 2014, Hydro One avait émis **5 112** chèques de remboursement pour de graves surfacturations, d'un montant total de **5,1 millions \$** (p. 48).
- À la fin de 2014, Hydro One avait payé **7,3 millions \$** de crédits de service – un crédit pour chaque mois où les clients n'avaient pas reçu de facture (p. 48).
- **639 460 \$** – Montant total radié par Hydro One pour les cas de sous-facturation (p. 24).

### **De très gros chiffres**

- Une entreprise a reçu une facture de **15 millions \$**, au lieu de **4 034,47 \$** (p. 23).
- Un club de ski qui a reçu par erreur une **facture de 37 000 \$**, a reçu l'assurance que le problème serait réglé, mais sa facture suivante s'est élevée à près de **37 millions \$** (p. 46).
- La garnison Petawawa a reçu une facture erronée de **50 751 518,05 \$** (p. 23).
- **88,3 millions \$** – coût du plan de rétablissement du service à la clientèle d'Hydro One (p. 69).

### **Communautés et cas individuels mentionnés dans ce rapport**

Bolton	Page 16	Pas de facture, factures très élevées incorrectes
Brockville	Page 95	Classification de densité
Carleton Place	Page 97	Pas de facture (classé dans service général)
Demorestville	Page 31	Maison détruite par un incendie (Rebecca Carter)
Flesherton	Page 100	Factures rétroactives
Goderich	Page 98	Classification de service général
Holland Landing	Page 100	Frais rétroactifs (Brenda Parkin)
Huntsville	Page 15	Pas de facture pendant neuf mois
Ilderton	Page 89	Avis de débranchement
Inglewood	Page 15	Facture élevée incorrecte
Johnstown	Page 98	Classification de service général
Killaloe	Page 78	Retrait bancaire
Kilworthy	Page 15	Pas de facture pendant un an
Canton de King	Page 16	Multiplés factures élevées
Lively	Page 16	Pas de facture, retrait bancaire (Madeleine Fex-Tinkis)
Matheson	Page 17	Pas de facture, retrait bancaire
Mildmay	Page 78	Trop-payé, pas de remboursement (Elaine Crilly)
Moorefield	Page 95	Classification de densité
Mountain	Page 45	Compteur défectueux, factures élevées (Nancy et Bob Zwarts)
Mountain	Page 88	Avis de débranchement en hiver
Ottawa	Page 31	Nouvelle facture pour une période déjà payée
Petawawa	Page 23	Erreur de facturation de 50 millions \$
Pickle Lake	Page 106	Montants facturés incorrects
Porcupine	Page 17	Facture élevée (William et Lise Burley)
Portland	Page 89	Avis de débranchement
Red Lake	Page 88	Avis de débranchement
Schreiber	Page 98	Classification de service général (Walter et Betty Klassen)
Schumacher	Page 17	Surfacturation (problème de compteur avec une mine d'or voisine)
Schumacher	Page 101	Factures rétroactives
Shedden	Page 98	Classification de service général (Rebecca Sharpe)
Stouffville	Page 95	Classification de densité
Sudbury	Page 16	Facture élevée
Timmins	Page 14	Retrait incorrect d'un compte bancaire
Waterloo	Page 18	Pas de facture, facture élevée
Comté de Wellington	Page 31	Retrait bancaire (Alan Skeoch)
Woodlawn	Page 101	Factures rétroactives