



Montréal, le 23 juillet 2009

Monsieur Daniel Richard  
Vice-président clientèle, Hydro-Québec  
2 Complexe Desjardins  
Tour Est & Galerie commerciale  
25<sup>e</sup> étage  
Montréal, Qc H5B 1H7

Monsieur,

Je souhaite, par la présente, vous faire part des sérieuses préoccupations d'Option consommateurs suite aux erreurs commises par Hydro-Québec lors de son évaluation de la consommation annuelle d'électricité de nombreux abonnés inscrits au Mode de versements égaux (MVE).

Suite à l'implantation d'un nouveau système informatique, selon vos estimations, la consommation d'électricité d'environ 120 000 clients aurait été sous-évaluée de 10 % à 60 % pour l'année 2008. En conséquence, ces abonnés verront dans les prochains mois leurs paiements augmenter dans les mêmes proportions. De plus, ceux-ci devront rembourser une somme additionnelle correspondant à la différence entre l'électricité consommée et les paiements effectués lors de la dernière année.

Afin de diminuer l'impact de la révision en cours, il est proposé par Hydro-Québec d'étaler sur douze mois la différence entre le coût de la consommation réelle des douze derniers mois et le total des versements égaux effectués durant cette période. Comme la facture risque d'être très élevée pour de nombreux clients, nous demeurons préoccupés de l'impact de ces paiements additionnels et inattendus sur la planification budgétaire des clients touchés.

Devant cette situation, nous souhaitons nous assurer que les consommateurs victimes de cette erreur ne subiront aucun préjudice et que leur capacité de payer sera respectée.

À cet égard et dans l'éventualité où l'étalement sur une période de douze mois ne respecterait pas la capacité de payer des consommateurs, nous vous demandons de conclure des ententes de paiement personnalisées qui soient entièrement satisfaisantes pour chaque client affecté.

D'autre part, nous souhaitons qu'en aucun cas, des frais d'administration soient facturés aux clients dont la consommation a été sous-évaluée lors du passage au nouveau système informatique en janvier 2008. Ainsi, dans l'éventualité où un client aurait conclu une entente de paiement mais se verrait dans l'impossibilité de la respecter, nous demandons à ce qu'Hydro-Québec communique avec lui afin de négocier une nouvelle entente.

Enfin, nous demeurons préoccupés des répercussions actuelles et futures de l'implantation et de l'exploitation de ce système informatique ainsi que des autres processus d'affaires pour les consommateurs. Nous estimons que la société d'état a la responsabilité de démontrer, en toute transparence, qu'elle a mis en place des processus adéquats afin d'assurer un service d'une fiabilité, d'une qualité et d'une efficacité à toute épreuve.

En terminant soyez assuré de notre collaboration dans la recherche de moyens pour améliorer la satisfaction des consommateurs.

Veillez recevoir, monsieur Richard, l'expression de mes salutations distinguées.

Le directeur général

Michel Arnold

c.c. Monsieur Daniel Simoneau, Direction service à la clientèle résidentielle  
Madame Danielle Lapointe, Direction processus d'affaire