

Le 22 décembre 2023

PAR COURRIEL

François Ramsay

Vice-président – Affaires corporatives, juridiques et réglementaires et chef de la gouvernance (par intérim)

Édifice Jean-Lesage

20^e étage

75, boulevard René-Lévesque Ouest

Montréal (Québec) H2Z 1A4

Objet : Demande d'accès à l'information DAI-2023-0488

Bonjour,

La présente a pour objet le suivi de votre demande reçue le 1^{er} décembre 2023 et visant à obtenir :

« je désire obtenir copie des documents suivants : Au 1er janvier et au 1er juillet de 2019, 2020, 2021, 2022 et 2023, ainsi qu'au 30 novembre 2023 :

Le nombre de clients résidentiels en défaut de paiement qui ont des ententes de paiements et le nombre de foyers qui ont été débranchés pour faute de paiement. »

(Transcription intégrale)

Après analyse, vous trouverez ci-joint copie des renseignements faisant l'objet de votre demande.

Milliers de clients résidentiels sous entente

	2018	2019	2020	2021	2022	2023
30 juin		155	84	122	136	126
31 décembre*	229	219	149	184	205	174

* Pour 2023, la date est le 30 novembre, l'année n'étant pas clôturée.

Milliers de clients résidentiels dont le service a été interrompu pour non-paiement

	2018	2019	2020	2021	2022	2023
30 juin		24	0	0	11	15
31 décembre*	44	50	0	4	32	35

* Pour 2023, la date est le 30 novembre, mais le moratoire hivernal étant en vigueur depuis le 1er décembre, le nombre d'interruptions résidentielles pour non-paiement restera tel quel au 31 décembre.

Par souci d'équité envers tous nos clients, nous nous devons de récupérer les sommes qui nous sont dues. Nos clients qui anticipent des difficultés de paiement sont invités à nous contacter le plus rapidement possible afin de conclure une entente en tout temps sur notre site web ou encore en appelant les Services à la clientèle au 1 888 385-7252 durant les heures d'ouverture.

Nous proposons à nos clients des ententes de paiement flexibles dans le cadre desquelles les frais d'administration sont suspendus tant que l'entente de paiement est valide et respectée. Les ententes, lorsqu'elles sont respectées assurent de plus qu'il n'y a pas d'interruption de service pour non-paiement, qui représente l'ultime recours en matière de recouvrement.

Rappelons qu'en 2020, aucune interruption n'a eu lieu en raison de la pandémie, alors [qu'Hydro-Québec a annoncé différentes mesures de solidarité](#). Nos activités de recouvrement ont repris de manière graduelle en 2021.

Soulignons d'ailleurs qu'un moratoire hivernal est en place du 1^{er} décembre au 31 mars en ce qui concerne ces interruptions de service, et qu'en dehors de ces dates, nous faisons preuve de compréhension en lien avec la météo.

La révision de cette décision peut être demandée auprès de la Commission d'accès à l'information. Vous trouverez ci-joint une note explicative à ce sujet, de même que des articles de cette loi mentionnés à la présente.

Veillez accepter nos meilleures salutations.

Le responsable de l'accès aux documents
et de la protection des renseignements personnels,

François Ramsay

p. j.