



Annonce d'une enquête sur Hydro One, 4 février 2014 **Mot d'ouverture – André Marin**

Aujourd'hui, je lance une enquête systémique au sujet d'Hydro One, qui portera sur deux questions fondamentales : premièrement, nous chercherons à déterminer si les méthodes de facturation à la clientèle d'Hydro One sont transparentes, et deuxièmement si le processus suivi par Hydro One pour répondre aux préoccupations de sa clientèle est rapide et efficace.

Cette enquête résulte de plusieurs années d'efforts faits en coulisse par mon personnel pour résoudre des centaines de plaintes, cas par cas. Nous avons aidé beaucoup de personnes à éclaircir des erreurs monumentales et des factures effarantes. Nous avons travaillé avec les hauts dirigeants d'Hydro One pour que les clients obtiennent un crédit en cas de surfacturation et pour que cette compagnie ne coupe pas l'alimentation électrique aux personnes dans le besoin. Mais le nombre de plaintes a continué d'augmenter – nous atteignons déjà presque le double du total de l'an dernier, alors que nous ne sommes qu'au dixième mois de l'année financière.

Les histoires qui nous parviennent semblent familières à beaucoup d'entre vous qui travaillez dans les médias – histoires d'énormes factures de « rattrapage » non expliquées, factures multiples, ou « estimations » qui n'ont ni rime ni raison. Et quand les clients essaient d'obtenir des réponses auprès d'Hydro One, ils se heurtent à un obstacle – tout comme mon Bureau l'a souvent fait quand il est intervenu.

Tous ces éléments signalent des problèmes systémiques potentiels qui justifient une enquête en profondeur par mon Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman.

J'ai informé Hydro One et le ministère de l'Énergie de cette enquête et j'espère avoir leur entière collaboration pour que mes enquêteurs obtiennent des entrevues et des renseignements sur le processus de facturation et le service à la clientèle d'Hydro One. J'invite quiconque a des renseignements pertinents pour cette enquête à se plaindre à mon Bureau.

Par contre, j'aimerais dire clairement sur quoi cette enquête ne portera pas. Elle ne portera pas sur le prix de l'électricité. Elle ne portera pas sur la rémunération des employés d'Hydro One. Et elle ne portera pas non plus sur les compagnies d'électricité municipales comme Toronto Hydro ou Ottawa Hydro.

Afin d'aider le plus grand nombre possible de gens, dans le temps le plus court, nous concentrerons notre enquête sur les graves problèmes de facturation et de communication que les clients ont soulevés à propos d'Hydro One, et nous achèverons cette enquête dans les neuf prochains mois. Après, j'ébaucherai un rapport et des recommandations, d'après les preuves recueillies et la réponse que nous aurons reçue.