

Location de chauffe-eau

La CORPIQ demande des explications à HydroSolution

Entrevue complète avec Yvon Chevalier, directeur général d'HydroSolution

Expliquez les changements survenus en 2005

(Y.C) Le 15 juillet 2005, un consortium formé de Gaz Métro Plus, de la Caisse de dépôt et placement du Québec ainsi que de Confort Expert inc. a fait l'acquisition des actifs de HydroSolution (filiale d'Hydro-Québec). Ces actifs se composaient majoritairement des chauffe-eau et des contrats de location d'un parc composé d'environ 200 000 chauffe-eau installés dans des immeubles d'habitation. Le changement le plus important que cela entraînait était que dorénavant, la facturation des locations de chauffe-eau ne serait plus faite sur la facture d'électricité d'Hydro-Québec, mais bien sur une facture indépendante émise par HydroSolution.

Expliquez brièvement les 2 possibilités : louer vs acheter?

(Y.C) HydroSolution vend (installation incluse) ou loue le chauffe-eau Ultra Cascade, un produit qui lui est exclusif et qui ne peut être acheté chez un détaillant ou un installateur. Comme ce produit est principalement destiné à la location, il a été conçu pour lui donner une durée de vie plus grande que ceux que l'on retrouve en général sur le marché de vente au détail.

Quelle est la procédure?

(Y.C) Toute l'information utile pour connaître notre produit, les services et les garanties qui sont rattachées, les numéros de téléphone de notre service à la clientèle, etc. sont disponibles sur notre site Web (www.hydrosolution.com). Voici cependant les principales étapes que doit faire un propriétaire pour louer ou acheter un chauffe-eau chez HydroSolution:

- 1- Le propriétaire peut, si la demande n'est pas une urgence, remplir des formulaires ou poser des questions directement sur notre site Web. Cependant, les gens préfèrent généralement contacter notre service à la clientèle au 514 353-0077 ou au 1 877 353-0077 pour discuter avec un de nos agents.
- 2- Après avoir discuté avec notre agent de service à la clientèle, exprimé ses besoins et avoir obtenu l'information complète qu'il désire, le client peut choisir l'option de location ou d'achat d'un chauffe-eau. Si le client manifeste son adhésion à la location, sur la base des critères qui lui sont propres, les termes et moyens de paiement applicables lui seront aussi expliqués.

Lorsqu'on parle de location d'un chauffe-eau, avec qui HydroSolution signe-t-elle ses contrats : locataire ou propriétaire?

(Y.C) Depuis le 15 juillet 2005, HydroSolution loue des chauffe-eau aux propriétaires d'immeubles. Ceux-ci pouvaient, jusqu'à tout récemment, demander qu'on facture les locataires directement. Pour ce faire, le propriétaire devait compléter un document appelé « lettre d'engagement », le signer lui-même et faire signer son locataire. Cette lettre ne dégage en rien le propriétaire de sa responsabilité de paiement si son locataire fait défaut de payer, tel qu'il est clairement mentionné dans les baux qui sont envoyés aux propriétaires pour les nouvelles locations. La possibilité que le propriétaire demande de facturer son locataire directement existe encore pour certains cas seulement. Nos agents peuvent facilement indiquer aux propriétaires s'ils sont admissibles.

Certains propriétaires semblent croire que c'est avec le locataire qu'HydroSolution a signé un contrat de location et qu'ils ne sont pas impliqués. Qu'en est-il et pourquoi cette confusion?

(Y.C) Pour les fins de leur consommation électrique, les locataires d'immeubles ont toujours eu l'habitude d'aviser Hydro-Québec de leurs déménagements, soit à l'arrivée et/ou lors du départ d'une adresse à une autre. Ainsi, dans tous les cas où il y avait un chauffe-eau loué, le transfert d'information était simple et systématique. La facture de location du chauffe-eau qui était payée par un locataire devenait payable par son remplaçant, ainsi de suite. Le propriétaire de l'immeuble ne contactait donc pas nécessairement ou systématiquement HQ pour l'aviser des déménagements de ses locataires, puisque, en général, les locataires avaient déjà eux-mêmes avisé HQ et qu'il avait alors l'impression de faire le travail en double.

Une partie de la confusion provient aussi du fait que plusieurs propriétaires ont pensé que le fait que le locataire devait payer la location du chauffe-eau selon les termes du bail qu'ils signaient avec ledit locataire faisait que HydroSolution louait le chauffe-eau au locataire de l'appartement. Ce n'est pas le cas, le bail de location d'un immeuble ou d'un appartement est une relation contractuelle entre le propriétaire de l'immeuble et son locataire et n'implique en rien HydroSolution. HydroSolution a une relation d'affaires avec le propriétaire à partir du moment où le propriétaire demande d'installer un chauffe-eau dans son immeuble pour son propre usage ou pour l'usage d'un de ses locataires. Pour bien comprendre, il faut simplement se rappeler que le chauffe-eau est installé dans l'immeuble du propriétaire, sur les tuyaux appartenant au propriétaire de l'immeuble et non pas sur les tuyaux du locataire.

Est-ce possible qu'HydroSolution facture le locataire à la demande du propriétaire? Ce dernier se dégage-t-il alors de toute responsabilité?

(Y.C) Tel que mentionné plus haut, HydroSolution a un lien d'affaires avec les propriétaires et le fait d'accepter de facturer le locataire du logement ne dégage en rien la responsabilité du propriétaire en cas de non-paiement de son locataire. L'acceptation de facturer le locataire par HydroSolution a lieu seulement si le propriétaire respecte certaines règles d'admissibilité.

Afin de minimiser les risques de confusion, la lettre d'engagement présente sur notre site Web a été modifiée récemment pour indiquer le plus clairement possible que le propriétaire demeure responsable du paiement en cas de défaut de son locataire.

Depuis quelque temps, lors de nouvelles locations, il peut être encore possible ou parfois impossible de faire facturer directement le locataire selon des critères d'admissibilité comme le type d'immeuble, le nombre de logements, l'adhérence au bail et/ou selon certains autres critères d'acceptation. Ceux-ci sont expliqués clairement par nos agents au téléphone.

On nous a rapporté que des propriétaires avaient reçu des factures d'HydroSolution pour la location d'un chauffe-eau, alors qu'ils disent n'avoir jamais signé de contrat. Est-ce possible?

(Y.C) Tel que mentionné précédemment, tant auparavant que maintenant, la location a été ou est demandée par le propriétaire. Le contrat type a été jusqu'à tout récemment envoyé au propriétaire sans toutefois en demander la signature ni le retour par courrier.

Cette règle a été modifiée récemment et nous demandons maintenant au propriétaire de signer le contrat et de nous le retourner par la poste ou par fax. La procédure est, encore une fois, généralement très bien expliquée lors de l'échange téléphonique entre notre agent et le propriétaire de l'immeuble. Il se peut donc fort bien que certains propriétaires aient reçu des factures pour des sommes dues par certains de leurs locataires qui ont omis de payer, même si ceux-ci n'ont pas eu à signer le contrat type qu'ils avaient reçu, et ce, peut-être il y a déjà un certain temps.

Un propriétaire nous a déjà dit avoir reçu une facture de location pour un chauffe-eau qui lui appartenait. Comment HydroSolution sait-elle à qui appartient un chauffe-eau installé?

(Y.C) Il est effectivement arrivé certains cas où nous n'avons pas été informé que notre chauffe-eau avait été enlevé par un propriétaire lors d'une rénovation ou pour toute autre raison. Lorsque la situation se présente, nous demandons au client de vérifier le numéro de série sur le chauffe-eau et il est alors très facile de constater et de conclure lors de l'appel téléphonique si le chauffe-eau est celui de HydroSolution ou non. Dans certains cas moins évidents où il y a plusieurs chauffe-eau sur place ou à la demande du client qui préfère que nous venions faire la vérification, notre technicien se rend sur place pour constater lui-même la situation, et ce, sans frais. Ce genre de situation se règle généralement très facilement par la suite.

Comment pouvez-vous vous assurer que ce n'est pas le locataire qui vous contacte pour faire installer un chauffe-eau, et ce, sans que le propriétaire ne soit mis au courant?

(Y.C) Généralement, une des premières questions qui sont demandées à la personne qui appelle c'est « êtes-vous propriétaire ou locataire? », ses coordonnées, etc. Si la personne se dit locataire, nous l'informons que son propriétaire doit communiquer avec nous. Si la personne se dit le propriétaire, une fois ses coordonnées obtenues, nous procédons en simultanée à la discussion à une vérification du propriétaire de l'immeuble et de son adresse par les sites de rôles immobiliers ou d'autres bases de données qui nous sont disponibles.

Des propriétaires ont refusé de payer la location du chauffe-eau, affirmant ne rien devoir à HydroSolution parce qu'ils n'ont pas de contrat. Quelles sont leurs options (enlèvement, achat...)?

(Y.C) Lorsque des sommes sont dues par un propriétaire pour les chauffe-eau d'HydroSolution dont la location a été impayée par son locataire, nous tentons de discuter avec le propriétaire pour clarifier son dossier ainsi que ses responsabilités. Dans le cas où celui-ci n'adhère pas à ses responsabilités et au bail, nous proposons alors au propriétaire soit d'aller enlever le chauffe-eau ou qu'il le rachète à la valeur dépréciée.

Dans quel délai HydroSolution procède-t-elle à l'enlèvement du chauffe-eau? Y a-t-il des frais?

(Y.C) Dans le cas où le propriétaire préfère qu'on enlève le chauffe-eau, l'enlèvement n'est qu'une question de fixer le rendez-vous et l'enlèvement peut généralement être fait dans les jours suivants.

Lorsqu'un locataire quitte les lieux sans avoir payé la location de son chauffe-eau à HydroSolution, celle-ci se tourne-t-elle vers le propriétaire pour se faire payer?

(Y.C) Tel qu'expliqué précédemment, lorsqu'un locataire qui devait payer la location de chauffe-eau quitte le logement sans avoir payé cette location au complet, la facture est envoyée au propriétaire qui est responsable selon le bail type qui était en vigueur au moment de la location et qui est toujours en vigueur.

À l'approche de la période des déménagements, que suggérez-vous aux propriétaires et aux locataires pour éviter les problèmes?

(Y.C) Comme le propriétaire est la personne responsable avec qui nous avons et désirons transiger, nous recommandons tout au long de l'année et bien sûr encore plus durant la période la plus active de déménagements de nous contacter au numéro déjà mentionné plus haut pour nous informer de tous les changements de locataires. Nous préférons recevoir l'information et être en contact avec les propriétaires, ce qui nous permet d'avoir les meilleures informations et les informations les plus complètes possibles à nos dossiers. Nos agents peuvent alors profiter de l'appel du propriétaire pour vérifier l'ensemble de son dossier immobilier et ainsi s'assurer avec lui de facturer adéquatement, d'avoir au dossier les numéros de téléphone de ses locataires pour les contacter dans le cas de non-paiement, ce qui nous permet bien souvent de régler le problème et ainsi minimiser le nombre de fois où il faut déranger le propriétaire et même lui transférer les soldes dus.

Nous profitons de l'occasion qui nous est donnée pour donner un conseil aux propriétaires. Dans le Bail (le formulaire obligatoire de la Régie du logement), dans la section « Services, taxes et coûts de consommation », il est indiqué «Eau chaude à la charge de propriétaire ou locataire ». Nous avons constaté très souvent que le propriétaire et son locataire n'ont pas la même compréhension. Comme il n'y a pas de case uniquement pour qui doit payer la location du chauffe-eau, le propriétaire devrait indiquer par une phrase, par exemple « les coûts de la location du chauffe-eau sont payables par le locataire de l'appartement ». Ceci ne dégagera pas le propriétaire de sa responsabilité ultime de payer HydroSolution, mais cela évitera de la confusion entre eux.