

## I Introduction

L'Autoroute 407 ETR et l'Autoroute 407 de la Province de l'Ontario (la section est du chemin Brock) (collectivement, les « **autoroutes à péage** ») sont les premières autoroutes en accès libre électronique au monde. Les automobilistes ne rencontrent aucun poste de péage ni aucune méthode de collecte de paiement direct lorsqu'ils entrent ou sortent des autoroutes à péage. Cela contribue à réduire la congestion de la circulation, pour un voyage plus sûr et plus prévisible sur les autoroutes à péage.

Pour les automobilistes qui ne paient pas leur utilisation des autoroutes à péage, nous utiliserons diverses méthodes pour percevoir les redevances impayées. Ces méthodes comprennent, mais sans s'y limiter, des percepteurs sur la 407 ETR, des agences de recouvrement, des tribunaux, et des processus de refus de plaque d'immatriculation.

407 ETR a établi un processus de collecte pour faciliter le paiement des comptes en souffrance. Dès 30 à 60 jours après la facturation d'un compte, vous pouvez vous attendre à une communication de notre part concernant votre compte impayé. Si votre compte reste impayé après la communication initiale, différentes étapes de recouvrement allant d'un appel du service à la clientèle pour vous rappeler le paiement au contact par une agence de recouvrement, mais aussi à l'initiation d'une action en justice et/ou l'initiation du processus de refus de plaque d'immatriculation peuvent être entreprises. Les coûts supplémentaires à votre charge peuvent inclure des intérêts, des frais de recouvrement, des frais d'exécution forcée et des frais juridiques. Comme mesure préventive, il est toujours préférable d'expliquer clairement une facture dans les premiers stades.

## II Principes directeurs et Loi

Nous sommes liés par les lois de l'Ontario et du Canada, y compris la loi relative à l'Autoroute 407, l'Autoroute 407 Est et les règlements connexes. (collectivement la « **Loi** ») La Loi porte sur certains des aspects spécifiques à une autoroute à péage électronique.

Certains de ses éléments clés sont :

- Nous devons fournir l'accès aux autoroutes à péage au public;
- Le paiement pour l'utilisation des autoroutes à péage est dû quand une facture est envoyée;
- Nous pouvons utiliser n'importe quelle méthode d'exécution et de recouvrement autorisée par la loi pour la perception du paiement des redevances pour l'utilisation des autoroutes à péage; et
- Nous pouvons exiger du registrateur des véhicules automobiles (le « Registrateur ») qu'il refuse de valider (renouveler) votre permis de véhicule pour les redevances liées à l'utilisation des autoroutes à péage qui demeurent impayées et, lorsque la plaque d'immatriculation relative aux frais impayés est retirée du véhicule ou a expiré, qu'il refuse de valider (renouveler) un autre permis de véhicule unique vous ayant été délivré et refuse de vous délivrer un permis de véhicule.

407 ETR a un processus de communication bien établi qui veille à ce que chaque client soit entendu à travers une voie de recours, indépendamment du problème ou de la modalité de communication du client. Ces fonctions sont transmises aux superviseurs en temps réel lorsque vous appelez; une équipe de protection des droits des clients; un responsable de la protection de la vie privée; un groupe d'administration des différends; un Protecteur du citoyen de l'agence de recouvrement; et un Protecteur du citoyen de 407 ETR. Veuillez, s'il vous plaît, nous contacter en cas de problème de facturation et nous le réglerons ensemble!

## III Rôles, responsabilités, droits et obligations

# Code de conduite relatif aux recouvrements

## Le client

Vous êtes responsable de payer rapidement les frais d'utilisation des autoroutes à péage ainsi que de nous tenir à jour sur les informations vous concernant. Ceci inclut votre adresse postale, vos informations de contact pour le service de livraison en ligne (tel que l'e-post), l'adresse de courrier électronique qui nous est fournie, les informations concernant le véhicule et la plaque d'immatriculation et les informations relatives à la méthode de paiement. Veuillez, s'il vous plaît, nous informer immédiatement chaque fois que vous changez de véhicule, obtenez une nouvelle plaque d'immatriculation ou transférez votre plaque actuelle à une autre personne, et nous informer ainsi que le ministère des Transports (« MTO ») de votre changement d'adresse dans les 6 jours (407etr.com ou 1-888-407-0407).

## 407 ETR

Nous vous facturerons pour votre utilisation des autoroutes à péage, émettrons des avis juridiques si nécessaire et répondrons à vos litiges et demandes de renseignements.

Nous vous ferons parvenir votre facture mensuelle à l'adresse postale ou au service de livraison par courrier en ligne que vous nous aurez fourni ou que nous aurons obtenus auprès du MTO ou d'autres agences pour les permis de véhicule émis par des juridictions se trouvant hors de l'Ontario, selon le cas. Nous incluons des messages relatifs aux comptes en souffrance sur la première page de votre compte pour attirer votre attention sur la situation. Si votre compte reste impayé, des messages de recouvrement supplémentaires continueront à apparaître. Si votre compte est en souffrance, une note « Avis de défaut de paiement » peut être ajoutée à votre facture. Si votre compte reste impayé, un avis officiel de refus de plaque vous sera envoyé.

Tel que requis par les dispositions de la Loi, vous recevrez l'« Avis de défaut de paiement » et d'autres avis concernant le refus de plaque à l'adresse que nous aurons obtenue auprès du MTO ou d'autres agences pour les permis de véhicule émis par des juridictions se trouvant hors de l'Ontario, selon le cas, indépendamment de toute autre adresse que vous nous aurez fournies. Vous êtes tenu par la loi de tenir le MTO informé de tout changement d'adresse dans les 6 jours.

## Agences de recouvrement engagées par 407 ETR

Les agences de recouvrement engagées par nous-mêmes doivent se conformer à la Loi sur les agences de recouvrement et à la Loi sur la protection des consommateurs dans la province de l'Ontario. Elles doivent se conformer à tous les aspects de la Loi fédérale sur la protection des renseignements personnels et sur les documents électroniques.

- Veuillez vous référer à la [Loi relative aux agences de recouvrement de l'Ontario](#)
- Veuillez vous référer à la [Loi relative à la protection du client de l'Ontario](#)
- Veuillez vous référer à la ([Loi fédérale sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques](#))

Si vous sentez qu'une de nos agences de recouvrement ne respecte pas les exigences réglementaires énoncées dans les sites internet ci-dessus, vous pouvez régler cela avec nous à travers l'une des modalités de communication indiquées dans la section Principes directeurs et Loi ci-dessus ou sur notre site [www.407etr.com](http://www.407etr.com).

## Le MTO

Le MTO met à notre disposition des informations, y compris votre nom et votre adresse.

## Le registrateur

# Code de conduite relatif aux recouvrements

Le registrateur est tenu par la loi de refuser un permis de véhicule à notre demande, comme indiqué dans la section **Principes directeurs et Loi** ci-dessus.

## IV Code de conduite en matière d'activité de recouvrement

Si nous, ou l'une de nos agences de recouvrement, vous appelons concernant le recouvrement :

### ***Nous exprimerons clairement qui vous contacte et pourquoi nous vous appelons***

Une fois que nous aurons établi un bon contact, nous communiquerons ouvertement notre nom et le nom de l'agence qui travaille pour nous et nous vous indiquerons clairement le compte et le solde pour lesquels nous vous contactons. Avant qu'une agence de recouvrement n'appelle, un avis écrit vous sera envoyé 6 jours avant tout contact téléphonique.

### ***Nous limitons le nombre de contacts téléphoniques***

Nous avons demandé à nos agences de recouvrement de limiter le nombre de contacts téléphoniques à 3 dans une période de 7 jours. Un contact est comptabilisé seulement si l'appel est pris par une personne ou un répondeur sur lequel un message peut être laissé. L'agence peut continuer à essayer si elle ne parvient pas à vous contacter. Nous avons demandé à nos agences de ne pas émettre d'appels téléphoniques le dimanche, les jours fériés ou avant 7 h et après 21 heures.

### ***Nous évitons les conduites non professionnelles***

Nous soutenons et facilitons le traitement équitable et respectueux de nos clients et des individus dont les comptes 407 ETR sont en souffrance. Nous ne cautionnons pas l'utilisation d'un langage coercitif ni les menaces de perte d'un emploi ou d'une position dans la communauté. Nous ne pratiquerons pas de discrimination basée sur la race, la couleur, la croyance, le sexe, la religion ou l'origine nationale. Nous ne vous harcèlerons pas par téléphone.

### ***Nous vous préviendrons de toute action juridique***

Nous avons demandé à nos agences de recouvrement et conseillers juridiques de vous informer par écrit à votre dernière adresse connue, si une action juridique est en cours.

Veillez, s'il vous plaît, vous référer aux : [Directives des agences de recouvrement du gouvernement de l'Ontario](#)

Les agences de recouvrement n'ont en général pas le droit de communiquer avec vos amis, employeur, parents, voisins pour toute information autre que votre numéro de téléphone fixe ou adresse. Les seules exceptions concernent votre consentement ou votre autorisation pour de tels contacts, ou si l'agence est en contact avec une personne à propos d'une dette qu'elle s'est engagée à payer pour vous ou lorsque l'agence contacte un employeur au sujet d'un paiement lié à une cession de salaire ou une ordonnance du tribunal, ou pour confirmer votre emploi, votre titre et l'adresse de l'entreprise.

## V Le processus de recouvrement et de refus de plaque

Les montants dus sont payables lorsque la facture est envoyée. Si les montants ne sont pas payés dans les 37 jours après l'envoi de la facture, des frais d'intérêts seront appliqués à votre solde en souffrance. Avant toute action entreprise par une agence de recouvrement, nous vous rappellerons que votre compte est en souffrance.

Si le solde de votre compte demeure en souffrance, votre compte sera renvoyé à une agence de recouvrement et des frais de recouvrement pourront être ajoutés au montant total dû.

Si vous ne procédez toujours pas au paiement, nous pouvons émettre un « avis de défaut de paiement » (« Avis »). Cet avis fournit les montants dus, les motifs valables de litige et des instructions sur la façon de contester les montants qui nous sont dus, y compris des suggestions sur la preuve que vous pouvez nous fournir concernant votre litige. Veuillez noter que vous devez nous envoyer votre avis de

# Code de conduite relatif aux recouvrements

contestation dans les 30 jours suivant la réception de l'avis. Veuillez également vous référer à la section « Contactez-nous dans les 30 jours si vous avez un problème de facturation » ci-dessous.

Si vous contestez les montants qui nous sont dus, nous vous répondrons dans les 30 jours suivant la réception de votre avis de contestation. Si vous n'êtes pas d'accord avec notre réponse, vous pouvez faire appel à un médiateur indépendant. Des détails sur la façon de faire appel à un médiateur vous seront fournis avec notre décision.

Durant l'examen de votre litige, nous demanderons à notre agence de recouvrement de cesser toute activité sur votre compte. Leur activité pourra reprendre, après le règlement définitif de votre différend.

Les montants qui ont fait l'objet d'un avis peuvent être envoyés au service d'immatriculation au plus tôt 90 jours après l'envoi du premier avis. Nous considérons que vous avez reçu l'avis, conformément à la Loi.

Quand nous demanderons au registrateur de refuser votre permis de véhicule, nous vous enverrons également une copie par lettre recommandée à l'adresse obtenue auprès du MTO.

Le registrateur refusera de valider votre permis de véhicule ou d'émettre un permis de véhicule tant que ces sommes nous seront dues, tel que décrit dans la section **Principes directeurs et Loi** ci-dessus.

Veuillez noter que l'opération de recouvrement ou le refus de plaque peuvent fonctionner indépendamment l'un de l'autre, ou en tandem. Veuillez également noter que les intérêts continueront d'être appliqués aux montants qui nous sont dus avant, pendant et après le litige, les processus d'appel ou de refus de plaque, jusqu'à ce que tous les montants qui nous sont dus soient payés intégralement.

## VI Conseils pour éviter aux clients le recouvrement

### Il est dans votre meilleur intérêt de payer votre facture rapidement

Nos factures sont dues le jour où elles vous sont envoyées. Les comptes qui sont en souffrance et sujets au recouvrement vous sont plus coûteux. Il est important de savoir que vous devrez payer un supplément pour les intérêts et les recouvrements et/ou les frais d'exécution forcée en raison du coût de l'activité de recouvrement et de l'échéancier des créances.

### Votre adresse doit être la même pour 407 ETR et pour MTO

Lorsque vous voyagez sur les autoroutes à péage, vous pouvez vous attendre à recevoir une facture chaque mois. Si vous ne recevez pas de facture, veuillez, s'il vous plaît, nous appelez et, si nécessaire, mettre à jour votre adresse. À des fins de facturation, nous utilisons l'adresse fournie par le MTO ou d'autres agences pour les permis de véhicule émis par des juridictions se trouvant hors de l'Ontario, selon le cas, lorsque vous voyagez pour la première fois sur les autoroutes à péage. Après cela, il est de votre responsabilité de nous faire parvenir les informations de changement d'adresse, ce qui inclut votre adresse postale, les informations de contact de service de livraison en ligne (tel que l'e-post) ou toute adresse de courrier électronique qui nous sont fournies. Contrairement à ce que croient de nombreux clients, nous ne recevons pas les mises à jour automatiques d'adresses du MTO ou d'autres agences pour les permis de véhicule émis par des juridictions se trouvant hors de l'Ontario. Vous devez informer le MTO ainsi que nous-mêmes dans les 6 jours suivant le changement d'adresse. Nous ne pouvons pas le faire pour vous.

L'activité de recouvrement peut se déclencher lorsque votre facture est envoyée à votre ancienne adresse et demeure impayée. Selon la loi, tous les avis et les avis de refus de plaque sont envoyés à l'adresse fournie par le MTO ou d'autres agences pour les permis de véhicule émis par des juridictions se trouvant hors de l'Ontario, selon le cas.

# Code de conduite relatif aux recouvrements

Si votre facture est égarée, vous pouvez nous appeler et nous vous enverrons une réimpression de la facture. Veuillez noter que vous êtes responsable du paiement de votre facture, peu importe si votre facture a été perdue ou égarée.

## **Contactez-nous dans les 30 jours si vous avez un problème de facturation**

Si vous avez des préoccupations au sujet de votre facture, veuillez nous appeler immédiatement et nous vous aiderons à résoudre le problème. Laisser passer plusieurs mois rend la réconciliation plus difficile et pourrait conduire à une activité de recouvrement inutile.

Si vous désirez contester les péages concernant l'avis mentionné ci-dessus, vous devez le faire par écrit et dans le délai mentionné dans l'avis. Votre avis de contestation doit être envoyé à l'une des adresses indiquées dans l'avis. Vous ne pouvez pas contester un avis en appelant le centre d'appels.

## **Évitez la confusion liée à de multiples factures**

Fusionnez plusieurs factures en une pour éviter les paiements manquants de l'une d'elles. Trop souvent, les clients sont confrontés au recouvrement par inadvertance, tout simplement car ils oublient de payer une facture.

Lorsque vous avez plusieurs factures, il est facile de payer la mauvaise, pendant que la bonne fait l'objet d'une activité de recouvrement. Pensez à vérifier et utiliser votre numéro de compte 407 ETR lorsque vous utilisez les services bancaires téléphoniques ou payez par carte de crédit ou toute autre méthode de paiement.

## **Tenez vos factures à jour**

Les dettes ne doivent pas être traitées à la légère. Elles peuvent entraîner une action en justice, qui peut conduire au prélèvement d'argent sur votre chèque de paie, à la saisie de vos biens et nuire à votre cote de crédit. Si vos problèmes financiers empirent, vous pouvez peut-être envisager de communiquer avec un service de conseil en crédit pour vous aider.