

D É C I S I O N

QUÉBEC

RÉGIE DE L'ÉNERGIE

D-2011-024

R-3733-2010

25 février 2011

PRÉSENTS :

Lise Duquette

Michel Hardy

Lucie Gervais

Régisseurs

Hydro-Québec

Demanderesse

et

**Association québécoise des consommateurs industriels
d'électricité et Conseil de l'industrie forestière du Québec**

Intervenant

Décision finale et sur le paiement des frais

*Demande relative à la gestion du risque de crédit de la
clientèle grande puissance*

1. INTRODUCTION

[1] Le 31 mai 2010, Hydro-Québec dans ses activités de distribution d'électricité (le Distributeur) dépose une demande en vertu des articles 31 al. 1 (1^o) et (5^o), 32, 49 et 52.1 de la *Loi sur la Régie de l'énergie*¹ (la Loi) afin d'obtenir les autorisations requises de la Régie de l'énergie (la Régie) pour compléter sa stratégie de gestion du risque de crédit de la clientèle grande puissance. Le 8 juillet 2010, le Distributeur dépose la preuve au soutien de sa demande.

[2] Le Distributeur souhaite mettre en place un ensemble de mesures visant à gérer le risque d'une dégradation de la situation financière d'un client grande puissance qui pourrait survenir en cours d'abonnement avant que celui-ci ne soit en défaut de paiement.

[3] Comme la facturation est effectuée après que l'électricité ait été livrée et consommée par le client, le Distributeur propose un ensemble de mesures s'articulant autour de quatre axes :

- Ajustements des modalités de facturation et des délais de paiement selon le niveau de risque du client;
- Demande d'un dépôt pour les clients « très risqués »;
- Réduction des délais réglementaires avant une interruption de service;
- Mise en place d'un compte de frais reportés.

[4] Les conclusions recherchées sont les suivantes :

« **ACCUEILLIR** la présente demande;

MODIFIER les conditions de service d'électricité conformément à la proposition du Distributeur;

AUTORISER la création d'un compte de frais reportés hors base, portant intérêt au taux autorisé sur la base de tarification, afin d'y comptabiliser, dès le 1^{er} juin 2010, les mauvaises créances de la clientèle grande puissance selon les modalités précisées à la preuve. »

¹ L.R.Q., c. R-6.01.

[5] Le 17 juillet 2010, un avis de cette demande est publié dans les principaux quotidiens du Québec. La Régie reçoit une demande d'intervention de l'Association québécoise des consommateurs industriels d'électricité et Conseil de l'industrie forestière du Québec (AQCIE/CIFQ).

[6] Dans sa décision D-2010-113, la Régie accorde le statut d'intervenant à l'AQCIE/CIFQ, accueille son budget de participation et fixe l'échéancier pour le traitement du dossier.

[7] Le 17 septembre 2010, l'AQCIE/CIFQ soumet sa preuve.

[8] Le Distributeur dépose son argumentation le 12 octobre 2010 et l'intervenant le 19 octobre 2010. Le Distributeur soumet sa réplique le 22 octobre 2010.

[9] Le 9 novembre 2010, l'AQCIE/CIFQ transmet sa demande de paiement de frais.

[10] Dans la présente décision, la Régie se prononce sur la demande du Distributeur et sur la demande de paiement de frais de l'AQCIE/CIFQ.

2. MODIFICATIONS AUX CONDITIONS DE SERVICE D'ÉLECTRICITÉ

[11] Dans sa décision D-2010-022², la Régie modifie l'article 9.2 des *Conditions de service d'électricité* (les Conditions de service) relatif au dépôt pour un usage de l'électricité autre que domestique, afin de permettre dorénavant au Distributeur de requérir un dépôt ou une garantie pour un nouvel abonnement de grande puissance et fixe un délai de huit jours francs pour le paiement d'un dépôt en cours d'abonnement. La Régie modifie également l'article 12.5 pour réduire le délai de 15 à huit jours francs pour les avis de retard « *dans le cas où Hydro-Québec a l'intention de procéder à l'interruption du service ou de la livraison de l'électricité d'un client pour un abonnement d'usage autre que domestique qui ne paie pas sa facture à échéance [...] ³* ».

² Dossier R-3708-2009, pages 121 et 122.

³ Conditions de service au 1^{er} avril 2010.

[12] Dans la poursuite de sa démarche amorcée dans le cadre du dossier tarifaire R-3708-2009 qui a donné lieu à cette décision, et afin de limiter les pertes que peut lui occasionner la clientèle grande puissance, le Distributeur propose de nouvelles modifications aux Conditions de service qui lui permettront de se doter de moyens appropriés pour la gestion du risque associé à cette clientèle.

[13] Le Distributeur reconnaît que les moyens mis en place à la suite de la décision D-2010-022 lui permettent de réduire son risque de mauvaises créances pour les nouveaux abonnements de grande puissance. Cependant, la réglementation actuelle ne lui permet pas de se prémunir contre une dégradation de la situation financière d'un client qui pourrait survenir en cours d'abonnement et avant que celui-ci ne soit en défaut de paiement.

[14] Selon l'expérience du Distributeur, les abonnements de grande puissance font rarement l'objet de défaut de paiement, même lorsque la situation financière de ces clients s'est fortement dégradée. Dans de tels cas, soit le client paie sa facture d'électricité soit il a recours à une des lois sur l'insolvabilité.

[15] Les conditions de service actuelles ne permettent pas au Distributeur d'agir et de réduire son risque de crédit, même lorsque les perspectives d'insolvabilité d'un client sont évidentes. Ainsi, seul un défaut de paiement formel lui permet d'exiger des mesures de resserrement du crédit. Selon lui, ce seul critère n'est cependant pas suffisant pour évaluer la santé financière d'un client de grande puissance et n'est pas conforme aux règles de saine gestion du crédit commercial. Le Distributeur propose d'utiliser une analyse du risque permettant de bien cerner la situation financière d'un client afin d'évaluer le risque qu'il représente.

[16] Étant donné l'importance des modifications recherchées, notamment au titre des modalités de facturation et de paiement applicables à la clientèle grande puissance, le Distributeur propose l'ajout d'une section 3, spécifique à cette clientèle, au chapitre 11 des Conditions de service (Facturation et paiement). Il propose également l'ajout d'une annexe VII visant l'établissement de quatre niveaux de risque, selon les cotes de crédit attribuées aux clients de grande puissance, lesquels serviront aux fins de l'application des modalités prescrites à la nouvelle section.

ÉTABLISSEMENT DES NIVEAUX DE RISQUE

[17] Depuis 2009, le Distributeur effectue annuellement une analyse de risque de tous les clients qui ont un abonnement de grande puissance, à l'exception des clients institutionnels, essentiellement des organismes gouvernementaux considérés à « très faible risque ».

[18] L'analyse de risque consiste à utiliser différents outils permettant de bien cerner la situation financière d'un client afin d'évaluer le risque qu'il représente pour le Distributeur.

[19] Les cotes accordées par les agences de notation comme *Standard & Poor's* et *Moody's* sont des références dans le domaine du crédit. Elles permettent de déterminer la prime de risque associée à une entreprise en recherche de financement. Le Distributeur compte utiliser les cotes de crédit accordées par les agences de notation, lorsqu'elles sont disponibles et émises à l'intérieur des 12 derniers mois. En présence de plusieurs cotes, la plus récente sera retenue, sans égard à l'agence émettrice.

[20] En l'absence de cotes par des agences de notation, le Distributeur utilisera sa propre grille d'analyse. Cette grille est une réplique des modèles utilisés par les principales agences de notation. La collaboration du client est toutefois nécessaire pour l'obtention de ses états financiers, qui sont traités de façon confidentielle par le Distributeur et utilisés uniquement aux fins de l'analyse de risque. Si le client refuse de fournir ses états financiers, le Distributeur appliquera les mêmes modalités que pour un client jugé « très risqué ». De plus, un client en défaut de paiement est jugé d'emblée « très risqué » par le Distributeur.

[21] Pour s'assurer de la justesse de sa grille d'analyse, le Distributeur a procédé à son calibrage⁴ en utilisant comme référence les cotes accordées par les agences de notation.

[22] L'utilisation, par le Distributeur, de cotes des agences de notation ou de sa grille d'analyse lui permettra de classer les clients selon quatre niveaux de risque déterminés, soit « à très faible risque », « à faible risque », « risqué » et « très risqué ». Les Conditions de service pourront différer entre les abonnements de grande puissance, selon la catégorie de risque à laquelle appartient le client.

⁴ Pièce B-4, HQD-2, document 1, page 12.

[23] En réponse aux questions de la Régie, le Distributeur soumet que sa grille d'analyse constitue un outil de gestion; il ne juge pas opportun, pour des raisons de flexibilité opérationnelle, de codifier tant sa grille d'analyse que les dix critères qui la composent. Il ne s'objecte pas cependant à ce que la désignation des quatre rubriques soit ajoutée au troisième alinéa de l'article 11.10 des Conditions de service proposé dans sa preuve.

[24] L'AQCIE/CIFQ est d'avis que l'introduction des nouvelles règles de gestion du risque proposées, après ajustements appropriés, permettra une nette amélioration du niveau de risque auquel est exposé le Distributeur, tant à son avantage qu'à celui de sa clientèle.

[25] Cependant, l'intervenant estime essentiel que la grille d'analyse du Distributeur soit connue de tous les clients de sorte qu'ils puissent non seulement s'y référer en cas de divergence de vues avec le Distributeur, mais également pour qu'elle puisse faire l'objet, au besoin, d'améliorations subséquentes. L'intervenant soutient que la codification de la grille d'analyse du Distributeur dans les Conditions de service est une question d'équité envers les consommateurs et de transparence du système.

[26] De plus, l'intervenant souligne que cette grille peut facilement être modifiée, notamment à l'occasion des demandes tarifaires annuelles, ce qui permet la souplesse nécessaire à la gestion du risque, tout en limitant les risques d'ajustements trop personnalisés en fonction de situations particulières.

[27] La Régie souscrit aux arguments de l'intervenant. Pour des motifs d'équité envers les consommateurs et de transparence du système, les clients doivent connaître les critères qu'utilise le Distributeur pour leur attribuer un des quatre niveaux de risque. Selon elle, il doit être donné plus de poids aux notions d'équité et de transparence qu'à la notion de flexibilité opérationnelle.

[28] À cet effet, la Régie juge insuffisante la proposition du Distributeur de ne codifier que les seules rubriques de sa grille d'analyse. Par ailleurs, rien n'empêche le Distributeur de déposer en tout temps à la Régie une demande de modification de cette grille s'il juge que la situation le requiert.

[29] La Régie est soucieuse des pertes importantes que peut encourir le Distributeur en raison de la détérioration de la solvabilité d'un client de grande puissance. La preuve du Distributeur démontre que les Conditions de service actuelles ne lui permettent pas d'agir et de réduire son risque de crédit, même lorsque les perspectives d'insolvabilité d'un client sont évidentes. La Régie accepte que les Conditions de service pour les abonnements de grande puissance soient modifiées pour tenir compte du risque financier de ceux-ci.

[30] La Régie accueille la proposition du Distributeur de codifier à l'annexe VII la catégorisation des niveaux de risque dont il est fait état au tableau intitulé « Niveau de risque selon les cotes de crédit attribuées aux clients de grande puissance » à la section 4.3 de la pièce B-2, HQD-1, document 1.

[31] La Régie ordonne également que la grille d'évaluation du risque tel que proposée au tableau R-2.1 de la pièce B-5, HQD-2, document 1.1, page 6 soit codifiée à l'annexe VII des Conditions de service. Elle demande également que soit ajoutées les définitions inscrites à la pièce B-4, HQD-2, document 1, page 11 en incluant les explications de la pièce B-5, HQD-2, document 1.1, pages 6 et 7 qui précisent les critères qui ne peuvent pas être inclus dans l'analyse des entreprises privées.

CONFIDENTIALITÉ DES INFORMATIONS TRANSMISES

[32] L'AQCIE/CIFQ croit qu'il serait pertinent de prévoir, dans les Conditions de service, le caractère confidentiel de l'information fournie par les clients en vue de l'établissement de leur cote de crédit respective au moyen de la grille d'évaluation du risque du Distributeur.

[33] Le Distributeur ne s'objecte pas en principe à l'ajout d'une disposition semblable à celle de l'article 6.5 des Tarifs et conditions du Distributeur (Tarifs et conditions). Toutefois, il est d'avis que cet ajout serait inutile et alourdirait la réglementation. De plus, selon lui, cette disposition n'est pas suffisante pour les clients et que ces derniers demandent plutôt de conclure une entente de confidentialité formelle, ce que le Distributeur accepte dans tous les cas.

[34] La Régie accueille la demande de l'AQCIE/CIFQ et ordonne au Distributeur d'inclure une clause similaire à l'article 6.5 des Tarifs et conditions dans la section 3 du chapitre 11 des Conditions de service d'électricité intitulée « Modes de facturation et de paiement pour certains abonnements de grande puissance. »

CYCLE D'ÉVALUATION DU RISQUE

[35] Le Distributeur propose de modifier son cycle d'évaluation du risque des clients qu'il effectue depuis 2009, d'annuel à trimestriel, afin de suivre de près l'évolution de la situation de ces clients. Ainsi, s'il observe une détérioration de la situation d'une entreprise, il pourra procéder à un nouveau resserrement de ces conditions de crédit, à la suite de discussions avec ce client.

[36] La Régie prend acte de la proposition du Distributeur de modifier son cycle d'évaluation du risque des clients de grande puissance d'annuel à trimestriel.

RECOURS EN CAS DE DÉSACCORD LORS DE L'ÉTABLISSEMENT DU NIVEAU DE RISQUE

[37] Dans l'éventualité où le client est en désaccord avec la cote de crédit que lui a octroyée le Distributeur conformément à la méthode décrite aux paragraphes 19 et 20 de la présente décision, ce dernier mentionne qu'il pourra demander à une agence de notation externe de fournir, aux frais du client, une nouvelle évaluation en fonction des états financiers disponibles.

[38] Si, à la suite de cette nouvelle évaluation, le client est toujours insatisfait, le Distributeur note que, comme dans tout cas d'application des Conditions de service, le client peut déposer une plainte auprès de la Régie suivant les prescriptions édictées à la Loi.

[39] Selon le Distributeur, les modifications proposées sont suffisamment précises et détaillées pour permettre au processus de plainte de donner des résultats satisfaisants.

[40] Le Distributeur soutient que les conditions de crédit applicables selon sa propre évaluation du risque doivent s'appliquer pendant l'examen de la plainte par la Régie.

[41] L'AQCIE/CIFQ, quant à lui, estime opportun de codifier les recours et que ceux-ci doivent être traités avec célérité.

[42] L'intervenant propose également que les frais d'une nouvelle évaluation par une agence de notation externe lors d'une contestation de l'évaluation faite par le Distributeur soient supportés par la partie qui a tort.

[43] En ce qui a trait à la célérité du traitement, le Distributeur estime que cette demande ne doit pas être reflétée dans les Conditions de service, mais plutôt dans la procédure de plainte approuvée par la Régie par la décision D-98-25⁵. Selon lui, une codification dans les Conditions de service serait illégale. Quoi qu'il en soit, selon lui, le présent dossier n'est pas le forum approprié pour examiner cette question.

[44] Selon l'AQCIE/CIFQ, compte tenu des conséquences qui s'attachent à la décision du Distributeur de classer un client dans la catégorie « risqué » ou « très risqué », la procédure accélérée prévue à la décision D-98-25, annexe J, devrait être appliquée *mutatis mutandis* à une telle décision.

[45] La Régie juge pertinent de prescrire dans les Conditions de service que, dans l'éventualité où les clients qui n'ont pas de cote publique disponible et qui sont en désaccord avec la cote de crédit octroyée par le Distributeur, ce dernier pourra, à la demande du client, requérir d'une agence de notation externe qu'elle lui fournisse une nouvelle évaluation en fonction des états financiers disponibles. De plus, les frais encourus pour cette évaluation de crédit devront être supportés par la partie qui a tort.

[46] **La Régie demande au Distributeur d'inclure une clause dans la nouvelle section 3 du chapitre 11 des Conditions de service, intitulée « Modes de facturation et de paiement pour certains abonnements de grande puissance », qui reflète les conclusions du paragraphe précédent.**

⁵ Dossier R-3392-97.

[47] Par ailleurs, le recours à la Régie n'a pas à être prévu aux Conditions de service, puisqu'un client insatisfait de l'application des Conditions de service par le Distributeur peut formuler une plainte devant la Régie suivant les prescriptions contenues au chapitre VII de la Loi.

[48] La Régie accepte que l'évaluation du risque faite par le Distributeur soit maintenue pendant les recours.

[49] La Régie croit que le présent dossier est le forum approprié pour apporter les modifications requises à la procédure de plainte afin d'y inclure un délai de traitement accéléré pour les clients qui se voient classés comme un abonnement « risqué » ou « très risqué ».

[50] En ce qui a trait à la célérité dans le traitement d'une telle plainte, la Régie juge que cet aspect ne doit pas être prescrit dans les Conditions de service, mais plutôt par la procédure de plainte approuvée par la Régie par la décision D-98-25, à son annexe J.

[51] Cette décision prévoit une procédure accélérée d'examen des plaintes des clients d'Hydro-Québec, interrompus ou menacés d'interruption. Du fait que l'évaluation du Distributeur est maintenue pendant les recours, **la Régie croit qu'un traitement similaire doit s'appliquer aux clients de grande puissance qui contestent l'évaluation du risque du Distributeur. La Régie amendera, lors de l'approbation finale des textes, le libellé de l'annexe J pour refléter cette décision et demande à ces fins au Distributeur de lui fournir les précisions requises pour le cheminement de la plainte.**

MODULATION DE LA FRÉQUENCE DE FACTURATION ET DE PAIEMENT EN FONCTION DU NIVEAU DE RISQUE

[52] Le Distributeur demande d'apporter des ajustements aux modalités de paiement selon la catégorie de risque à laquelle appartient un client de grande puissance.

[53] Pour les clients considérés à « très faible risque » ou à « à faible risque », le Distributeur souhaite maintenir les conditions actuelles de facturation et de paiement.

[54] Pour les clients considérés « risqués », le Distributeur propose de maintenir la période de consommation facturée à 30 jours, mais de diminuer le délai de paiement de 21 jours à cinq jours. Par cet ajustement, la période de crédit assumée par le Distributeur passe de 51 à 35 jours.

[55] Pour les clients considérés « très risqués », le Distributeur demande, d'une part, de réduire la période de consommation facturée de 30 jours à sept jours en introduisant des factures intercalaires hebdomadaires calculées sur la base d'estimations. La conciliation du solde à payer sera indiquée sur la facture mensuelle. D'autre part, il demande de diminuer le délai de paiement de 21 jours à cinq jours. Par cet ajustement, la période de crédit assumée par le Distributeur passe de 51 à 12 jours.

[56] L'AQCIE/CIFQ est en accord avec les propositions du Distributeur, pourvu que le délai de paiement soit de cinq jours ouvrables.

[57] La Régie juge que les modifications proposées aux périodes de consommation facturées et aux délais de paiement pour les clients classés dans les catégories « risqué » et « très risqué » devraient permettre au Distributeur de réduire son risque de mauvaises créances. Elle juge toutefois pertinent que les délais de paiement soient de cinq jours ouvrables.

[58] Ainsi, la Régie accueille la demande du Distributeur et autorise les modifications proposées en ce qui a trait aux périodes de consommation facturées selon le niveau de risque du client de grande puissance et fixe l'échéance de paiement pour les clients « risqués » et « très risqués » à cinq jours ouvrables. La Régie demande au Distributeur d'apporter les modifications appropriées dans la nouvelle section 3 du chapitre 11 des Conditions de service intitulée « Modes de facturation et de paiement pour certains abonnements de grande puissance⁶. »

DEMANDE DE DÉPÔT POUR LES CLIENTS « TRÈS RISQUÉS »

[59] Selon le Distributeur, la Régie a déjà reconnu qu'il doit avoir la possibilité de demander un dépôt lorsqu'il y a, au dossier du client, des indices évidents de non-

⁶ L'article 11.12 des Conditions de service proposées.

paiement⁷. Ce dépôt ne peut excéder une somme égale à la facturation estimée la plus élevée pour la puissance et l'énergie, toutes taxes incluses, pour deux mois consécutifs.

[60] Le Distributeur propose, dans le cadre du présent dossier, d'ajouter aux Conditions de service la possibilité de demander aux clients qui seront classés dans la catégorie « très risqué » un dépôt lorsqu'il le juge requis. Le dépôt ou la garantie de paiement serait établi en fonction du risque assumé par le Distributeur. Ainsi, le montant maximal du dépôt ne devrait couvrir que 12 jours de consommation. Le fait de réduire le dépôt à cette période de 12 jours permet de limiter le fardeau supplémentaire qu'un dépôt pourrait occasionner pour un client de grande puissance déjà en difficulté financière.

[61] L'AQCIE/CIFQ n'a pas objection à cette proposition du Distributeur pourvu, toutefois, que les autres obligations de fournir un dépôt soient éliminées, à savoir, d'une part, celle de fournir un dépôt à l'occasion d'un nouvel abonnement et, d'autre part, celle de fournir un dépôt en cas de défaut de paiement dans les 24 derniers mois.

[62] Selon l'intervenant, puisque le Distributeur souhaite mettre en place un régime de sûretés reposant sur la qualité du crédit du client analysée au cas par cas, il n'y a aucune raison de maintenir l'exigence de tels dépôts. Ainsi, dans le cas d'un nouvel abonnement, si le crédit du client est bon, il n'y aurait aucune raison d'exiger de lui un dépôt ou autre sûreté.

[63] L'intervenant ajoute qu'il en va de même pour le client qui a effectué un paiement en retard. Si son crédit est bon, il n'y aurait pas non plus de raison d'exiger de lui un dépôt ou autre sûreté, puisqu'un tel retard de paiement peut avoir résulté de motifs sans rapport avec sa solvabilité actuelle. L'intervenant signale qu'un retard de paiement n'est pas nécessairement un signe d'insolvabilité. Le retard peut résulter d'un oubli, d'une difficulté technologique ou de l'absence temporaire et inopinée de fonds en raison d'une erreur administrative.

[64] Dans sa réplique, le Distributeur précise que l'exigence d'un dépôt en cas de défaut de paiement est une mesure nécessaire qui joue le rôle d'incitatif majeur pour les clients à payer leurs factures à échéance et que cet incitatif devrait demeurer aux Conditions de service.

⁷ Décision D-2001-259, dossier R-3439-2000, page 10.

[65] Le Distributeur ajoute que sa demande ne vise pas à remplacer les conditions existantes, mais bien à prévoir de nouvelles règles pour les clients qui, bien que pouvant payer leurs factures à échéance, présentent des risques d'insolvabilité. Une autre approche requerrait des ajustements au texte proposé pour prévoir que le client qui fait défaut de payer une facture entre automatiquement dans la catégorie « très risqué » pour une période de 24 mois.

[66] La Régie juge adéquat pour le Distributeur de rechercher un dépôt auprès des clients de grande puissance qui entrent dans la catégorie « très risqué ». Ces clients présentent un risque particulier d'insolvabilité et il est pertinent pour le Distributeur de réduire son risque au moyen d'un dépôt. **La Régie accueille la demande du Distributeur d'exiger des clients identifiés « très risqués » un dépôt, lorsqu'il le juge requis, suivant les modalités prévues à la proposition du Distributeur relative à la nouvelle section 3 du chapitre 11⁸.**

[67] En ce qui a trait à la demande de l'intervenant d'éliminer les autres obligations de fournir un dépôt, soit lors d'un nouvel abonnement ou d'un retard de paiement, la Régie l'accueille en partie.

[68] Dans le cas d'un nouvel abonnement de grande puissance, la Régie reconnaît le bien-fondé de la position de l'AQCIE/CIFQ. En effet, si le crédit du client est bon, il n'y a aucune raison d'exiger de lui un dépôt ou autre sûreté. Cette disposition est d'ailleurs déjà prévue à l'article 9.2 (1) des Conditions de service. Il revient au Distributeur de procéder à l'évaluation de risque du client lors de son abonnement et, en fonction des résultats de son analyse, de lui appliquer les articles pertinents de la nouvelle section 3 du chapitre 11.

[69] La Régie ne peut accepter, par contre, l'autre volet de la demande de l'intervenant relatif à l'abolition de l'exigence d'un dépôt lors d'un retard de paiement. En effet, bien qu'un retard de paiement n'est pas nécessairement un signe d'insolvabilité, la Régie croit qu'un retard de paiement peut être un signal de difficulté financière et qu'un dépôt peut être requis pour couvrir ce risque.

[70] La Régie ne juge pas pertinent d'avoir deux traitements pour les dépôts dans les Conditions de service pour les clients de grande puissance, que ce soit pour l'établissement du montant ou la période de rétention de celui-ci, en fonction du motif qui génère la demande de dépôt.

⁸ Pièce B-2, HQD-1, document 1, page 20, article 11.14.

[71] Pour cette raison, la Régie juge pertinent que soit ajouté à l'article 11.10 de la nouvelle section 3 du chapitre 11, un alinéa à l'effet qu'un client qui fait défaut de payer une facture à échéance est, dès lors, considéré comme un abonnement « très risqué ». Toutes les nouvelles dispositions de cette section quant à cette catégorie d'abonnement s'appliqueront alors, dont l'article 11.14. **La Régie demande donc au Distributeur de faire les modifications appropriées dans la nouvelle section 3 du chapitre 11 intitulée « Modes de facturation et de paiement pour certains abonnements de grande puissance. »**

RÉDUCTION DES DÉLAIS RÉGLEMENTAIRES AVANT UNE INTERRUPTION DE SERVICE

[72] Selon les Conditions de service présentement applicables, l'ensemble des clients bénéficie de l'envoi de deux avis avant une interruption de service, et ce afin de leur donner l'opportunité de remédier à leur défaut de paiement.

[73] Le Distributeur demande de maintenir inchangée l'obligation de transmettre un avis d'interruption de service, mais de retirer l'avis de retard, de huit jours francs, pour l'ensemble des abonnements de grande puissance. Selon le Distributeur, un défaut de paiement d'une facture d'un client de grande puissance est un signal d'insolvabilité très puissant et augure déjà d'un manque à gagner. L'avis de retard ne fait qu'allonger la période d'attente, augmentant la perte en conséquence.

[74] L'AQCIE/CIFQ n'a pas d'objection à ce que soit retiré l'avis de retard de huit jours francs, dans les cas de clients « très risqués ». L'intervenant est d'avis que cette mesure est cohérente avec les autres mesures demandées.

[75] L'intervenant s'objecte toutefois à ce que soit retiré l'avis de retard à l'égard des clients appartenant aux autres niveaux de risque.

[76] La Régie considère que l'évaluation du risque du client est l'élément central de la stratégie de réduction du risque de crédit de la clientèle grande puissance. Cette stratégie permet de moduler les pratiques en fonction du risque que représente le client. Ainsi, selon cette stratégie, il n'est pas nécessaire d'imposer des conditions plus strictes aux clients présentant peu de risque. En considérant que tous les clients de grande puissance ayant fait défaut de payer une facture à échéance seront automatiquement considérés

« très risqués », la Régie **accepte de modifier l'article 12.5 des Conditions de service afin de retirer l'avis de retard seulement pour un abonnement de grande puissance considéré « très risqué ».**

CESSATION D'APPLICATION

[77] Le Distributeur propose, à l'article 11.15 de la nouvelle section 3 du chapitre 11 des Conditions de service, de cesser l'application des mesures prévues aux articles 11.12, 11.13 et 11.14 lorsque l'abonnement n'est plus considéré « risqué » (article 11.12) ou « très risqué » (articles 11.13 et 11.14) au sens de l'article 11.10 depuis au moins deux trimestres consécutifs. Dans tous les cas, la cessation d'application prendrait effet à compter de la fin de la période mensuelle de consommation suivant la date de réception d'un avis écrit d'Hydro-Québec en ce sens.

[78] L'AQCIÉ/CIFQ croit qu'il serait opportun de modifier le texte de l'article 11.15 proposé par le Distributeur pour préciser que l'avis du Distributeur, à l'effet que l'application des règles prend fin, doit être transmis dès le septième mois suivant le début d'une période de six mois consécutifs au cours desquels l'abonnement a cessé d'être « risqué » ou « très risqué », selon le cas.

[79] La Régie ne retient pas la proposition de l'intervenant. En effet, le Distributeur propose de modifier son cycle d'évaluation du risque des clients de grande puissance d'annuel à trimestriel. La Régie s'attend à ce que le Distributeur évalue le risque de ses clients de grande puissance considérés « risqués » ou « très risqués » sur une base trimestrielle pour être en mesure de transmettre, dès la fin du deuxième trimestre consécutif où le client ne serait plus considéré « risqué » ou « très risqué » au sens de l'article 11.10, un avis écrit à cet effet.

[80] Toutefois, il se peut que cette évaluation du risque trimestriel ne corresponde pas avec le début de l'application des mesures aux articles 11.12 à 11.14, faisant en sorte que l'avis ne puisse être transmis dès le septième mois suivant le début d'une période de six mois consécutifs au cours desquels l'abonnement a cessé d'être « risqué », ou « très risqué », selon le cas.

[81] Cependant, le client se voyant appliquer les mesures prévues aux articles 11.12 à 11.14 de la nouvelle section 3 du chapitre 11 et jugeant qu'il ne doit plus être un client considéré « risqué » ou « très risqué » au sens de l'article 11.10 pour deux trimestres consécutifs, pourra communiquer avec son délégué commercial attribué pour s'assurer que cette évaluation du risque se déroule promptement. En cas de désaccord sur cette évaluation du risque et la plainte pouvant en résulter, le client pourra bénéficier d'un traitement accéléré par le Distributeur.

[82] **La Régie accueille la demande du Distributeur en ce qui a trait à la cessation d'application, telle que proposée à l'article 11.15 de la nouvelle section 3 du chapitre 11.**

3. MÉCANISME DE RÉCUPÉRATION DES CHARGES DE MAUVAISES CRÉANCES

COMPTE DE FRAIS REPORTÉS POUR LES MAUVAISES CRÉANCES DE LA CLIENTÈLE GRANDE PUISSANCE

[83] Dans sa décision D-2010-022⁹, la Régie a rejeté la proposition du Distributeur de créer un compte de frais reportés afin de récupérer les coûts des mauvaises créances pour la clientèle grande puissance, puisque les montants des mauvaises créances associés à cette clientèle s'avéraient être historiquement peu significatifs et que les risques du Distributeur étaient réduits à la suite de l'acceptation d'une demande de dépôt pour un nouvel abonnement.

[84] Ainsi, malgré les modifications aux Conditions de service proposées au présent dossier par le Distributeur et puisque persiste un risque de pertes financières liées aux mauvaises créances de la clientèle grande puissance, le Distributeur réitère sa demande de création d'un mécanisme de récupération des mauvaises créances associées à cette clientèle. Cette proposition s'inscrit dans une stratégie globale de gestion du risque et constitue la mesure de dernier recours dont souhaite se doter le Distributeur pour recouvrer les charges de mauvaises créances dans les situations exceptionnelles où le client de grande puissance a recours à une des lois sur l'insolvabilité.

⁹ Dossier R-3708-2009, pages 40 à 42.

[85] Le Distributeur précise que le mécanisme proposé est un compte de frais reportés hors base tarifaire, portant intérêt au taux autorisé sur la base de tarification, afin d'y comptabiliser, dès le 1^{er} juin 2010, les mauvaises créances nettes des montants recouvrés de la clientèle grande puissance selon les modalités précisées à la preuve¹⁰.

[86] Le Distributeur privilégie la création d'un compte de frais reportés sans l'établissement d'un seuil au-delà duquel les mauvaises créances y seraient comptabilisées. Il considère qu'à l'instar de la provision, il lui est impossible d'établir de façon non arbitraire un seuil et qu'il lui serait difficile de le mettre en application. De plus, le Distributeur est d'avis qu'un seuil serait inéquitable, en ce qu'il aurait pour effet de lui faire supporter une perte financière pour tous les montants inférieurs à ce seuil, sans possibilité de récupération ou de compensation adéquate.

[87] Le Distributeur tient également à souligner que, dans l'hypothèse où la Régie accepte les modifications aux Conditions de service proposées dans le cadre de ce dossier, ces dernières ne permettront pas d'éliminer les mauvaises créances. Il mentionne que la réglementation sur la base des coûts doit permettre aux entreprises réglementées de récupérer l'ensemble de leurs coûts. Elles doivent, par contre, déployer des efforts pour les réduire. Le Distributeur propose donc des modifications aux Conditions de service lui permettant de gérer efficacement et de réduire le plus possible les pertes liées aux mauvaises créances de la clientèle grande puissance. De plus, le Distributeur réitère que les mauvaises créances ne sont pas des dépenses compensables par la prime de risque. Cette prime est plutôt liée à l'aléa sur la dépense de mauvaises créances. Or, aucune provision relative aux mauvaises créances de la clientèle grande puissance n'est intégrée aux revenus requis du Distributeur, ce qui s'explique en grande partie par la difficulté intrinsèque de l'établir et par la grande volatilité des mauvaises créances de cette clientèle.

[88] Malgré cela, en réponse à une question, le Distributeur considère que si la Régie ne lui octroie pas un compte de frais reportés, la véritable alternative sera d'intégrer à ses dépenses une provision pour mauvaises créances de la clientèle grande puissance. Le Distributeur tient à rappeler que, compte tenu de la difficulté d'établir une provision pour mauvaises créances de la clientèle grande puissance, ce mécanisme n'est pas son premier choix dans sa stratégie globale de gestion du risque de crédit.

¹⁰ Pièce B-2, HQD-1, document 1, pages 18 et 19.

[89] Le Distributeur présente le portrait des cas d'insolvabilité depuis 2005, dont les montants dus nets totalisent 18,2 M\$ au 31 août 2010¹¹. Il souligne qu'un seul client (le Client K) peut générer une mauvaise créance importante pour le Distributeur, soit un montant de 16,0 M\$ dont la probabilité de récupération est faible selon lui. En réponse à une question, le Distributeur estime que si les modifications proposées aux Conditions de service selon la présente demande avaient été appliquées au Client K, elles auraient eu pour effet de réduire le montant non payé à 3,5 M\$¹².

[90] L'AQCIE/CIFQ est d'avis que les motifs qui ont incité la Régie à refuser le compte de frais reportés en mars 2010 dans sa décision D-2010-022 sont aussi valables aujourd'hui et le seront sans doute si la Régie accepte en tout ou en partie les propositions du Distributeur visant à limiter son risque de crédit.

[91] L'AQCIE/CIFQ soumet subsidiairement que si la Régie permettait la création d'un compte de frais reportés, elle ne devrait le permettre qu'à l'égard des créances excédant un seuil de 3,0 M\$ par année.

[92] L'AQCIE/CIFQ souligne également que le taux de rendement auquel a droit le Distributeur se justifie notamment par le fait qu'il doit supporter certains risques.

[93] La Régie note que l'élément déclencheur en 2010 était relié à des mauvaises créances du Client K, pour un montant de 16,0 M\$ dont la probabilité de récupération est faible selon le Distributeur. Toutefois, la Régie considère que le solde de mauvaises créances du Client K aurait été de 3,5 M\$ si les modifications proposées aux Conditions de service avaient été appliquées.

[94] La Régie note également que les coûts de distribution et services à la clientèle de l'année de base 2010 du dossier R-3740-2010 incluent un montant de 16,1 M\$ relatif aux mauvaises créances de deux clients de grande puissance¹³, dont un montant de 16,0 M\$ pour le Client K.

¹¹ Pièce B-4, HQD-2, document 1, page 4, tableau R-1.1.

¹² Pièce B-4, HQD-2, document 1, page 23, tableau R-7.1.

¹³ Dossier R-3740-2010, pièce B-1, HQD-7, document 4, page 3.

[95] La Régie constate que si le compte de frais reportés avait été créé et en vigueur à partir du 1^{er} juin 2010, le solde du compte de frais reportés aurait été nul¹⁴ au 31 août 2010.

[96] La Régie constate également que, jusqu'à tout récemment, les mauvaises créances n'ont pas été un enjeu. Dans sa décision D-2009-016¹⁵, la Régie avait autorisé la demande du Distributeur de remplacer la provision pour aléas d'exploitation par un mécanisme de récupération spécifique des charges d'exploitation associées aux pannes majeures.

[97] Considérant que le Distributeur aura maintenant la possibilité de réduire les mauvaises créances de la clientèle grande puissance grâce aux nouvelles modalités aux Conditions de service autorisées dans ce dossier et que les montants non récupérés auraient alors été non significatifs, la Régie est d'avis que les motifs de la décision D-2010-022 prévalent toujours et que la création d'un compte de frais reportés à partir du 1^{er} juin 2010 n'est pas justifiée.

[98] **Pour ces motifs, la Régie rejette la proposition du Distributeur.** Elle ne croit pas non plus que l'établissement systémique d'une provision pour mauvaises créances, avec toutes les difficultés qui s'y rattachent, soit la solution. Toutefois, la Régie ne peut ignorer que l'établissement du revenu requis est basé sur des projections comportant leur niveau normal d'imprécision. Si un évènement exceptionnel impliquant un montant significatif se présentait, le Distributeur pourra faire une demande à la Régie qui la traitera de manière spécifique plutôt que par une règle systémique.

4. FRAIS DE L'INTERVENANT

[99] Selon l'article 36 de la Loi, la Régie peut ordonner le paiement des dépenses relatives aux questions qui lui sont soumises et à l'exécution de ses décisions et ordonnances ainsi que les frais aux personnes dont elle juge la participation utile à ses délibérations.

¹⁴ Pièce B-4, HQD-2, document 1, page 7.

¹⁵ Dossier R-3677-2008, pages 14 à 16.

[100] Dans sa décision D-2010-113, la Régie accueille le budget de participation de 8 574,75 \$ de l'AQCIE/CIFQ, sous réserve de l'appréciation ultérieure du caractère raisonnable de la demande de paiement de frais et de l'utilité de l'intervention.

[101] Le 9 novembre 2010, l'AQCIE/CIFQ dépose à la Régie sa demande de paiement de frais, selon les formulaires prescrits et réclame le remboursement d'un montant de 17 369,66 \$.

[102] L'AQCIE/CIFQ justifie l'écart de 8 794,91 \$ entre la demande de paiement de frais et le budget approuvé par la sous-estimation du temps à consacrer au dossier. Vu la situation délicate dans laquelle il se trouvait, l'AQCIE/CIFQ a dû réviser et ajuster sa position après moult consultations en vue de s'assurer que les positions adoptées soient dans le meilleur intérêt de ses membres, ce qui s'est reflété à toutes les étapes du dossier. D'une manière plus particulière, aucun temps n'avait été prévu à l'égard de la plaidoirie, la raison étant qu'au moment de la préparation du budget, la procédure n'avait pas encore été arrêtée par la Régie et l'AQCIE/CIFQ n'avait pas présumé qu'il y aurait plaidoirie en plus de la production d'une preuve.

[103] Le Distributeur ne formule aucun commentaire relativement à la demande de remboursement des frais de l'intervenant.

[104] La Régie considère que le dépassement du budget de participation est justifié et juge globalement raisonnable la demande de paiement de frais de l'AQCIE/CIFQ. **Elle lui accorde le remboursement des frais réclamés de 17 369,66 \$.**

[105] **Considérant ce qui précède,**

La Régie de l'énergie :

APPROUVE partiellement les modifications et les ajouts apportés aux *Conditions de service d'électricité* tels qu'indiqués à la section 2 de la présente décision;

ORDONNE au Distributeur de lui soumettre dans les 30 jours de la présente décision, pour approbation, les versions française et anglaise des ajouts et modifications proposés suivant les conclusions et prescriptions énoncées à la section 2 de la présente décision;

DEMANDE au Distributeur de lui fournir les précisions requises pour le cheminement des plaintes aux fins d'amender la décision D-98-25, annexe J;

REJETTE la création d'un compte de frais reportés hors base, portant intérêt au taux autorisé sur la base de tarification, afin d'y comptabiliser, dès le 1^{er} juin 2010, les mauvaises créances de la clientèle grande puissance selon les modalités précisées à la preuve;

ORDONNE au Distributeur de payer à l'AQCIE/CIFQ, dans un délai de 30 jours, les frais octroyés par la présente décision.

Lise Duquette
Régisseur

Michel Hardy
Régisseur

Lucie Gervais
Régisseur

Représentants :

- Association québécoise des consommateurs industriels d'électricité et Conseil de l'industrie forestière du Québec (AQCIE/CIFQ) représenté par M^e Pierre Pelletier;
- Hydro-Québec représentée par M^e Jean-Olivier Tremblay.