

CANADA

PROVINCE DE QUÉBEC  
DISTRICT DE MONTRÉAL

NO. : R-3439-2000

RÉGIE DE L'ÉNERGIE

---

HYDRO-QUÉBEC,

proposante,

et

ACTION RÉSEAU CONSOMMATEUR  
(**ARC**) et  
FÉDÉRATION DES ASSOCIATIONS  
COOPÉRATIVES D'ÉCONOMIE FAMILIALE  
DU QUÉBEC (**FACEF**),

ASSOCIATION COOPÉRATIVE  
D'ÉCONOMIE FAMILIALE DE QUÉBEC  
(**ACEF DE QUÉBEC**),

ASSOCIATION QUÉBÉCOISE DES  
CONSOMMATEURS INDUSTRIELS  
D'ÉLECTRICITÉ (**AQCIE**) et ASSOCIATION  
DES INDUSTRIES FORESTIÈRES DU  
QUÉBEC (**AIFQ**),

FÉDÉRATION CANADIENNE DE  
L'ENTREPRISE INDÉPENDANTE (**FCEI**),

GAZIFÈRE INC.,

OPTION CONSOMMATEURS (**OC**),

REGROUPEMENT DES COMITÉS  
LOGEMENT ET ASSOCIATION DE  
LOCATAIRES DU QUÉBEC (**RCLALQ**),

REGROUPEMENT NATIONAL DES  
CONSEILS RÉGIONAUX DE  
L'ENVIRONNEMENT DU QUÉBEC  
(**RNCREQ**),

et

SOCIÉTÉ EN COMMANDITE GAZ  
MÉTROPOLITAIN (**SCGM**),

intervenants,

et

ASSOCIATION DES REDISTRIBUTEURS  
D'ÉLECTRICITÉ DU QUÉBEC (**AREQ**),

partie intéressée.

---

**AUDIENCE RELATIVE À LA RÉVISION DES  
CONDITIONS DE FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ D'HYDRO-QUÉBEC  
PLAN D'ARGUMENTATION**

**THÈME 3 – LES PRATIQUES DE CRÉDIT ET DE RECOUVREMENT**

[Art. 22.0.1 de la *Loi sur Hydro-Québec*, (L.R.Q., c. H-5) et  
Art. 31 et 164 de la *Loi sur la Régie de l'énergie*, (L.R.Q., c. R-6.01) et  
Art. 6 de la *Loi modifiant la Loi sur la Régie de l'énergie  
et d'autres dispositions législatives* (2000, c. 22)]

---

**AU SOUTIEN DE SA PROPOSITION, HYDRO-QUÉBEC SOUMET  
RESPECTUEUSEMENT CE QUI SUIT :**

## **MISE EN CONTEXTE**

- Nature des services fournis par Hydro-Québec.
- Contexte des propositions d'Hydro-Québec à l'égard du thème 3.

## **I- LES DÉPÔTS ET GARANTIES DE PAIEMENT** **(HQD-9, document 1)**

### **PRÉAMBULE :**

- L'approche d'Hydro-Québec.

### **A- LES CLIENTS D'AFFAIRES**

- Approche fondée sur l'appréciation du risque.
- Réduction de 48 à 24 mois de la période servant à établir l'exigibilité du dépôt.
- Conservation du dépôt pour un maximum de 48 mois.
- Maintien du renouvellement si le client n'a pas payé une (1) facture à échéance.

### **B- LES CLIENTS RÉSIDENTIELS**

- Réduction des situations donnant ouverture à la demande de dépôt.
  - i) Le client s'est prévalu de la Loi sur la faillite et l'insolvabilité
  - ii) Le client a reçu l'avis de retard

## **II- LES PRATIQUES DE RECOUVREMENT ET NOTAMMENT LES INTERRUPTIONS DE SERVICE** **(HQD-9, document 2)**

**A- LA PÉRIODE D'HIVER**

- Maintien d'une période de 4 mois du 1<sup>er</sup> décembre au 31 mars (4 mois).
- Comparaisons avec d'autres utilités publiques.

**B- LES CONDITIONS ET LES RÈGLES RÉGISSANT L'INTERRUPTION DE SERVICE**1) L'interruption pour refus d'accès

- Droit d'accès prévu dans diverses dispositions législatives.
- Absence presque totale de plaintes à cet égard.
- Absence de preuve justifiant une modification du Règlement 634.

2) L'exigence d'un montant minimal pour interrompre

- Droit d'interruption prévu à la Loi sur Hydro-Québec.
- Aucune restriction prévue quant au montant.

3) L'interruption seulement si Hydro-Québec est en mesure de rétablir dans les 24 heures

- Approche conceptuelle non-réalisable en pratique.
- Le rétablissement dépend plus du client, qui a remédié ou non au défaut ayant mené à l'interruption, qu'à Hydro-Québec.
- Hydro-Québec a besoin de souplesse dans la gestion de ses activités.

4- La codification de règles relatives à la santé-sécurité

- A qui incombe en premier lieu la responsabilité de la santé-sécurité des clients.
- Mécanismes déjà mis en place pour assurer la sécurité des clients ayant des problèmes majeurs de santé.

**C- L'INFORMATION EXIGÉE LORS DE LA DEMANDE D'ABONNEMENT**

- Décision de la Commission d'accès à l'information.
- Informations essentielles au processus de recouvrement.

**III- LES ENTENTES DE PAIEMENT****A- L'OBLIGATION DE PRENDRE ENTENTE**

- Demande incompatible avec le droit civil.
- Le recouvrement ne fait pas partie des conditions de service.

**B- L'EXIGENCE DU MVE POUR LES CLIENTS EN RECOUVREMENT**

- L'entente optimale est supérieure au MVE.

**IV- LES INFORMATIONS À DONNER AU CLIENT PRÉALABLEMENT AUX INTERRUPTIONS DE SERVICE  
(HQD-9, document 3)**

- Codification d'un préavis d'interruption (avis de retard).
- Codification de la durée de validité de l'avis d'interruption à 45 jours.
- Non-codification d'un avis de 48 heures.

**V- LES AVIS À DONNER AUX TIERS CONCERNÉS PRÉALABLEMENT AUX INTERRUPTIONS DE SERVICE**

- Maintien du « statu quo ».

VI- L'INFORMATION À DONNER AU CLIENT RELATIVEMENT À SON PROFIL DE CONSOMMATION ET À SON EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE  
(HQD-11, document 1)

- Engagement d'informer la Régie de l'avancement des travaux.

VII- LES MODALITÉS DE CORRECTIONS DE FACTURES ET LA RÉTROFACTURATION  
(HQD-11, document 2)

- Codification de règles justes et équitables pour l'ensemble de la clientèle.

Montréal, ce 6 juin 2001

---

MARCHAND, LEMIEUX  
Procureurs de la proposante  
Hydro-Québec