D-2001-60 R-3439-2000 28 février 2001

PRÉSENTS :

M^e^ Lise Lambert, LL.L., vice-présidente
M. Anthony Frayne, B. Sc. (Écon.), MBA
M. François Tanguay

Régisseurs

Hydro-Québec

Proposante

et

Liste des intervenants apparaissant à la page suivante

Intervenants

Décision relative aux thèmes 1 et 2 de la révision des conditions de fourniture de l'électricité d'Hydro-Québec

Liste des intervenants :

Action Réseau consommateur et Fédération des Associations Coopératives d'Économie Familiale (ARC/FACEF);

Association coopérative d'économie familiale de Québec (ACEF de Québec);

Association des redistributeurs d'électricité du Québec (AREQ);

Association québécoise des consommateurs industriels d'électricité et Association des industries forestières du Québec (AQCIE/AIFQ);

Fédération canadienne de l'entreprise indépendante (FCEI);

Gazifère Inc. (Gazifère);

Option Consommateurs (OC);

Regroupement des comités logement et associations de locataires du Québec (RCLALQ);

Regroupement national des Conseils régionaux de l'environnement du Québec (RNCREQ);

Société en commandite Gaz Métropolitain (SCGM).

INTRODUCTION

Dans sa décision procédurale du 3 mars 2000, la Régie de l'énergie (la Régie) annonce son intention de réviser certaines des conditions de fourniture de l'électricité contenues dans le *Règlement numéro 634 sur les conditions de fourniture de l'électricité*[1] (le Règlement 634). La Régie précise alors qu'elle n'entend pas réécrire l'ensemble du Règlement 634 et que l'audience ne portera que sur les conditions normatives auxquelles l'électricité est fournie par Hydro-Québec et non pas sur les tarifs.[2]

Dans cette même décision, la Régie identifie, de façon préliminaire, certains thèmes sur lesquels des modifications pourraient porter. Elle sollicite également l'opinion des participants quant aux sujets qui doivent, selon eux, être abordés et à la priorité à leur accorder.

Par la suite, la Régie autorise neuf groupes intéressés à agir comme intervenants dans le dossier et reconnaît à l'AREQ le droit de déposer des observations écrites.[3]

Dans sa décision D-2000-95, à la suite des commentaires reçus lors de la rencontre préparatoire du 26 avril 2000, elle établit les thèmes sur lesquels doit porter la proposition d'Hydro-Québec :

> *« 1. Le contrat d'abonnement et les obligations qui s'y rattachent :*
> - *La demande d'abonnement et notamment la notion d'abonné, la forme du contrat, les modifications à l'abonnement, le contrat d'abonnement présumé;*
> - *Le terme de l'abonnement;*
> - *La responsabilité du distributeur quant aux actes ou omissions de ses préposés ou de ses mandataires et la problématique des frais liés aux appels de service;*
> - *Les informations à fournir au client sur les conditions de fourniture de l'électricité (notamment sur ses obligations en tant qu'abonné, le mesurage et les modes de facturation du distributeur, les tarifs qui lui sont applicables, la résiliation de son contrat, l'historique de la consommation énergétique du local);*
> - *Les informations à donner préalablement à l'application de frais dont ceux, entre autres, qui sont réclamés aux propriétaires de locaux vacants.*

---

1 R.R.Q. 1981, c. H-5, r. 0.2.
2 Décision D-2000-35, dossier R-3439-2000, 3 mars 2000.
3 Décision D-2000-69, dossier R-3439-2000, 18 avril 2000; décision D-2000-95, dossier R-3439-2000, 23 mai 2000.

2. *Le mesurage et la facturation :*
   - *Le mesurage, y compris la responsabilité du distributeur dans l'installation de l'appareil de mesurage et le branchement au réseau;*
   - *Les modes de facturation;*
   - *L'information à donner au client relativement à son profil de consommation et à son efficacité énergétique.*

3. *Les modes de paiement, les politiques de crédit et de recouvrement :*
   - *Les modes de paiement;*
   - *Les dépôts et garanties de paiement;*
   - *Les pratiques de recouvrement et notamment les interruptions de service;*
   - *Les informations à donner au client préalablement aux interruptions de service;*
   - *Les avis à donner aux tiers concernés préalablement aux interruptions de service. »*[4]

Dans cette décision, la Régie décide de la tenue d'une série de réunions techniques visant à identifier les préoccupations des intervenants sur les sujets devant être abordés dans la proposition d'Hydro-Québec et à discuter des pistes de solution de façon à orienter Hydro-Québec dans la préparation de sa proposition. Cette technique procédurale a pour objectif de faire évoluer les propositions d'Hydro-Québec pour y incorporer, si possible, les préoccupations des intervenants. Ces réunions se tiennent les 8, 12 et 19 juin 2000.

Le 2 juin 2000, Hydro-Québec demande à la Régie de disposer du sujet « Modes de paiement » lors du thème 2, soit le mesurage et la facturation puisque, à son avis, ce sujet relève davantage du service à la clientèle que du recouvrement. Le 28 juin 2000, Hydro-Québec propose de dissocier le thème 3, portant sur les politiques de crédit et de recouvrement, des thèmes 1 et 2 et d'en reporter l'étude en janvier 2001. Hydro-Québec mentionne avoir déjà initié, avec les représentants des consommateurs, des travaux concernant le processus de recouvrement pour les personnes à faible revenu. Elle considère que ces travaux, dont les premières conclusions étaient attendues pour la fin d'octobre 2000, enrichiront de façon importante ses propositions en matière de recouvrement. Le 24 juillet 2000, la Régie accepte de traiter du sujet « Modes de paiement » dans le cadre du thème 2 et accueille la demande de procéder à une audience distincte pour l'étude du thème 3, à compter du 26 janvier 2001.[5] En conséquence, la première phase des audiences se limite à l'étude des thèmes 1 et 2 et la présente décision ne traite que de ces deux thèmes.

---

4 Décision D-2000-95, dossier R-3439-2000, 23 mai 2000, pages 8 et 9.
5 Décision D-2000-143, dossier R-3439-2000, 24 juillet 2000.

Le 29 septembre 2000, Hydro-Québec dépose un projet de proposition et le 5 octobre suivant a lieu la dernière rencontre technique dans ce dossier. Le 2 novembre 2000, Hydro-Québec dépose sa proposition finale, dans laquelle elle recherche les conclusions suivantes :

> *« **ACCUEILLIR** la présente requête ;*
>
> ***APPROUVER** les propositions d'Hydro-Québec telles que formulées aux pièces **HQD-1, HQD-2** et **HQD-3** ;*
>
> ***APPROUVER** les modifications à être apportées aux dispositions du* Règlement 634*, telles que formulées à la pièce **HQD-4** ;*
>
> ***PRENDRE ACTE** des propositions d'Hydro-Québec relatives aux informations à être transmises à sa clientèle ;*
>
> ***RÉSERVER** sa décision quant aux délais d'implantation nécessaires afin de permettre à Hydro-Québec de lui soumettre une évaluation en fonction de l'ampleur des modifications que la Régie jugera opportun d'apporter au* Règlement 634*. »*

Le 24 novembre 2000, les intervenants déposent leurs commentaires et propositions. La proposition d'Hydro-Québec ainsi que les commentaires et propositions des intervenants font l'objet de demandes de renseignements. L'audience se tient les 12, 13, 14 et 18 décembre 2000. Le 10 janvier 2001, les thèmes 1 et 2 sont pris en délibéré.

Dans la présente décision, les propositions d'Hydro-Québec et les demandes des intervenants sont traitées selon les deux thèmes et les sous-thèmes pour lesquels la Régie a demandé à Hydro-Québec de lui présenter des propositions. Il faut noter que les propositions d'Hydro-Québec sont le fruit des discussions et des échanges entre les parties. Les réunions techniques permettent l'évolution constructive des propositions du distributeur grâce aux suggestions des intervenants.

La preuve est administrée au moyen des documents déposés et des témoignages reçus lors de l'audience publique. Même si la Régie tient compte de tous les éléments de la preuve, elle choisit de la résumer dans la seule mesure nécessaire pour expliquer la manière dont ces questions sont prises en compte dans la décision. De plus, toutes les propositions qui n'ont été qu'évoquées, sans faire l'objet de démonstration, de même que celles dont l'étude a été suspendue, ne font pas l'objet de commentaire ni de décision de la Régie.

1. THÈME 1 : CONTRAT D'ABONNEMENT ET OBLIGATIONS QUI S'Y RATTACHENT

1.1 DEMANDE D'ABONNEMENT ET NOTAMMENT LA NOTION D'ABONNÉ, LA FORME DU CONTRAT, LES MODIFICATIONS À L'ABONNEMENT ET LE CONTRAT PRÉSUMÉ

1.1.1 Modification de l'article 6[6] : Frais d'ouverture et de gestion de dossier

PROPOSITION D'HYDRO-QUÉBEC

Hydro-Québec propose de modifier l'article 6 de façon à faire passer de 3 à 5 ans la période de référence en vertu de laquelle elle exige des frais de gestion de dossier (20 $). Elle propose également d'appliquer cette règle à ses nouveaux clients provenant des autres distributeurs québécois au cours des cinq années précédant la date de leur demande de service. La distinction entre le client existant et le nouveau client serait établie *« en fonction des données qui sont disponibles au dossier du client et qu'elle s'engage à conserver, soit cinq (5) ans. »*[7]

En ce qui a trait aux frais d'ouverture et de gestion de dossier, Hydro-Québec indique qu'ils se justifient pour des raisons d'équité : *« lorsqu'il y a des demandes très spécifiques qui adressent une intervention d'Hydro-Québec uniquement pour ce client, les coûts doivent être assumés par ce client. »*[8] Hydro-Québec précise, dans sa proposition, la nature des interventions que l'ouverture ou la gestion de dossiers peuvent entraîner.[9]

PROPOSITION DES INTERVENANTS

L'ACEF de Québec propose que le Règlement 634 permette à un conjoint séparé, dont l'abonnement était au nom de son ex-conjoint, de payer, lors de l'ouverture d'un dossier à son nom, uniquement les frais de gestion (20 $) plutôt que les frais d'ouverture (50 $).[10]

À la suite d'une question d'Hydro-Québec, l'intervenante indique que l'ex-conjoint devrait bénéficier du fait que l'autre conjoint était un abonné, sans toutefois assumer la dette d'un compte en recouvrement, le cas échéant :

---

6 Chaque fois que la Régie réfère à un numéro d'article sans précision, il s'agit du Règlement 634.
7 Pièce HQD-2, document 1, pages 5 amendée et 7.
8 Notes sténographiques (NS), volume 3, page 84.
9 Pièce HQD-2, document 1, page 6.
10 Commentaires et propositions de l'ACEF de Québec, 24 novembre 2000, page 7.

> *« par contre, on n'est pas du tout d'accord de transférer la dette du premier responsable, […] le conjoint qui avait un contrat d'abonnement à son nom avec Hydro-Québec. C'est à lui de conserver la dette puisqu'il n'avait pas... il n'avait pas d'abonnement conjoint réel à ce moment-là, puis effectif, il n'y avait pas de co-signature. »*[11]

L'intervenante indique qu'Hydro-Québec pourrait demander au nouvel abonné d'identifier son ex-conjoint et qu'elle *« communique ensuite avec l'ex-conjoint pour valider l'information tout simplement. »*[12]

Pour sa part, le RCLALQ propose d'abolir les frais d'ouverture et de gestion de dossier, parce que ces activités ne constituent pas des services particuliers, mais plutôt des services usuels liés à l'exploitation d'une entreprise assujettie à l'obligation de fournir le service à toute personne qui en fait la demande.

OPINION DE LA RÉGIE

La Régie accepte la modification de l'article 6 telle que proposée par Hydro-Québec et qui a pour effet de faire passer de 3 à 5 ans la période de référence en vertu de laquelle elle n'exige que des frais de gestion de dossier. Cette règle s'applique également à ses nouveaux clients provenant des autres distributeurs québécois.

La Régie ne peut retenir la proposition de l'ACEF de Québec de faire bénéficier un des ex-conjoints de frais moindres du fait que l'autre conjoint était un abonné d'Hydro-Québec. Bien que l'intention sous-jacente à la proposition soit louable, la Régie ne saurait toutefois y agréer, car sa mise en œuvre amènerait Hydro-Québec à s'immiscer dans la vie privée de ses abonnés.

Concernant la proposition du RCLALQ d'abolir les frais d'ouverture et de gestion de dossier, la Régie reconnaît que l'ouverture d'un dossier n'est pas un service « particulier », au sens d'un service discrétionnaire. En effet, il s'agit d'une activité usuelle requise au bon fonctionnement d'une entreprise. Tous les clients doivent avoir un dossier auprès de leur fournisseur à des fins, entre autres, de facturation. Toutefois, des coûts sont associés à cette activité et Hydro-Québec doit les recouvrer. Les informations déposées en preuve ne permettent pas à la Régie de conclure qu'il serait préférable de recouvrer ces coûts par l'intermédiaire de tarifs plus élevés plutôt que par des frais de service. Par conséquent, la

---

11 NS, volume 4, page 79.
12 Réponses de l'ACEF de Québec aux questions d'Hydro-Québec, 8 décembre 2000, page 4.

Régie ne considère pas approprié, dans le cadre du présent dossier, de remettre en cause la façon de faire actuelle.

1.1.2 Ajout d'un nouvel article : Avis pour confirmer les caractéristiques de l'abonnement

PROPOSITION D'HYDRO-QUÉBEC

Hydro-Québec propose de codifier l'obligation d'envoyer un avis écrit confirmant les caractéristiques de l'abonnement. Le libellé du nouvel article proposé serait le suivant :

> *« Hydro-Québec confirme par écrit à chacun des clients les principales caractéristiques de l'abonnement dont il est titulaire. »*[13]

Hydro-Québec ne propose pas de codifier la liste des caractéristiques à valider qui correspondent essentiellement à celles de l'Annexe I du Règlement 634.[14] Elle indique également qu'il serait inopportun de codifier un délai à respecter pour envoyer l'avis parce que : *« Par exemple, un délai de cinq jours pourrait être tout à fait approprié en janvier et février, mais s'avérerait totalement insuffisant en période de déménagements intensifs au mois de juillet.* » [15] Ainsi, 5 jours pourraient être suffisants en janvier alors que 21 jours pourraient être insuffisants en juillet.

À la suite de la demande de la Régie d'expliquer pourquoi, dans le libellé proposé, Hydro-Québec ne mentionne pas son obligation de confirmer, à une personne physique qui devient titulaire d'un abonnement pour un usage autre que domestique, sa responsabilité personnelle vis-à-vis de cet abonnement. Hydro-Québec indique qu'elle considère inopportun de codifier l'existence d'une mention qui ne vise qu'un cas particulier alors que d'autres mentions pourraient éventuellement être inscrites sur l'avis.[16]

POSITION DES INTERVENANTS

Les intervenants se montrent favorables à la proposition d'Hydro-Québec. Ainsi, ARC/FACEF considère qu'il s'agit d'un minimum de nature à éviter des litiges et que la démarche proposée doit être codifiée.[17]

---

13 Pièce HQD-2, document 1, page 7 amendée.
14 *Ibid.*, pages 8 et 12.
15 NS, volume 5, page 20.
16 Pièce HQD-5, document 1, page 5.
17 NS, volume 5, page 81.

OPINION DE LA RÉGIE

La Régie accepte le libellé proposé par Hydro-Québec. L'obligation de confirmer par un avis écrit les caractéristiques de l'abonnement verbal est de nature à réduire le nombre de litiges reliés à la responsabilité de l'abonnement, ainsi que des malentendus résultant du fait qu'une tierce personne peut informer Hydro-Québec que le titulaire d'un abonnement est appelé à changer.

La Régie demande à Hydro-Québec d'envoyer l'avis écrit dans les meilleurs délais suivant la date de prise d'effet de l'abonnement. De plus, Hydro-Québec devra indiquer clairement dans l'avis que le titulaire de l'abonnement, dont le nom apparaît sur l'avis, a la responsabilité d'informer Hydro-Québec des changements qu'il désire apporter aux données contenues dans l'avis, à défaut de quoi, elle les considérera exactes.

La Régie est également préoccupée par la responsabilité qu'assume une personne physique lorsqu'elle accepte de devenir titulaire d'un abonnement pour un usage autre que domestique et souvent à titre de cotitulaire d'une personne morale. Cette façon de faire visant à éviter les dépôts et garanties de paiement peut s'avérer onéreuse lors d'insolvabilité de la personne morale. La Régie considère qu'aucune modification au texte du Règlement 634 n'est requise dans l'état actuel du dossier, mais elle demande à Hydro-Québec d'informer adéquatement la personne physique qui demande ou accepte de devenir titulaire d'un tel abonnement.

1.1.3 Modification de l'article 14 : Abonnement présumé

PROPOSITION D'HYDRO-QUÉBEC

En réponse aux demandes des intervenants de préciser le domaine d'application de l'article 14 portant sur l'abonnement présumé, Hydro-Québec propose d'ajouter l'expression suivante : *« En l'absence d'un contrat d'abonnement ou en cas de contestation d'un contrat d'abonnement »*.[18]

À la suite des commentaires des intervenants au sujet du manque de clarté et de la confusion possible entourant l'expression *« ou en cas de contestation d'un contrat d'abonnement »*, Hydro-Québec la retire, lors de son argumentation finale.

[18] Pièce HQD-2, document 1, page 9 amendée.

Hydro-Québec propose aussi de remplacer, du même article 14, le mot « utiliser » par « bénéficier » :

> *« de façon à centrer la responsabilité sur le bénéficiaire propre de l'électricité. Ça va éviter probablement des conflits entre propriétaire et locataire. À ce moment-là, c'est celui qui en bénéficie qui devient responsable. »*[19]

En ce qui a trait à la corrélation entre l'article 14 et l'article 11 du même règlement qui traite de l'avis de résiliation, Hydro-Québec précise que l'article 11 s'applique lorsque *« un client est déjà sous abonnement »*, alors que l'article 14 concerne le client qui bénéficie de l'électricité et qui *« n'a pas de contrat avec Hydro-Québec. »* Dans ce dernier cas, *« l'article 11 ne s'applique pas. »*[20]

POSITION DES INTERVENANTS

Les intervenants acquiescent à la proposition amendée d'Hydro-Québec parce qu'elle permet de préciser, comme ils l'avaient requis, la portée et le domaine d'application de l'article 14.

OPINION DE LA RÉGIE

La Régie accepte la proposition amendée d'Hydro-Québec spécifiant que l'article 14 s'applique uniquement *« En l'absence d'un contrat d'abonnement »*. La preuve démontre que cette proposition lui permet de faire face aux situations auxquelles elle est le plus fréquemment confrontée. La Régie rappelle qu'un locataire ne peut devenir titulaire d'un abonnement à la suite d'une information fournie par le propriétaire. À moins qu'une personne n'ait consenti au contrat d'abonnement pour le service d'électricité, il y a absence d'abonnement et l'article 14 peut donc s'appliquer.

La Régie souscrit également à la position d'Hydro-Québec à l'effet que l'avis de résiliation d'abonnement prévu à l'article 11 ne s'applique pas dans le cas d'abonnements présumés découlant de l'article 14. En effet, l'abonnement présumé s'établit à partir de la présomption que le titulaire présumé bénéficie de l'électricité. Il s'ensuit que, lorsque les circonstances donnant lieu à cette présomption n'existent plus, l'abonnement présumé cesse du fait même d'exister.

---

[19] NS, volume 2, page 42.
[20] NS, volume 3, pages 147 et 148.

La Régie accepte la proposition d'Hydro-Québec de remplacer à l'article 14 le mot « utiliser » par « bénéficier ».

1.1.4 Abrogation de l'article 17

PROPOSITION D'HYDRO-QUÉBEC

L'article 17 prévoit que les frais d'abonnement débutent dès qu'Hydro-Québec est prête à livrer l'électricité même si le client refuse ou est empêché d'en prendre livraison. Hydro-Québec propose d'abroger l'article 17 pour la raison suivante :

> *« Après analyse, Hydro-Québec conclut que cet article n'est pas nécessaire dans la mesure où l'article 16 prévoit déjà à quelle date commencent à s'appliquer les dispositions de l'abonnement. »*[21]

OPINION DE LA RÉGIE

La Régie accepte la proposition d'Hydro-Québec d'abroger l'article 17.

1.1.5 Modification de la structure de l'Annexe I prévue à l'article 8

PROPOSITION D'HYDRO-QUÉBEC

Hydro-Québec propose de modifier la liste de renseignements énumérés à l'Annexe I et exigés lors de toute demande d'abonnement. La proposition vise à distinguer les renseignements requis pour la demande d'abonnement pour un usage domestique de ceux exigés pour un usage autre que domestique. Hydro-Québec maintient son exigence de fournir le numéro d'assurance sociale (NAS) lors d'un abonnement pour un usage domestique et ajoute l'exigence de fournir le numéro de matricule (F.C.E.) pour les autres abonnements.[22]

En ce qui concerne l'exigence relative au NAS, Hydro-Québec précise que *« le numéro d'assurance sociale sert exclusivement à des fins de recouvrement »*.[23] Pour cette raison, le

---

21 Pièce HQD-2, document 1, page 11.
22 *Ibid.*, pages 12 et 13.
23 NS, volume 5, page 24.

distributeur propose d'en traiter dans le cadre du thème 3 portant sur cette question. Elle indique qu'elle visera alors à démontrer :

> *« qu'à partir du moment où l'obtention du numéro d'assurance sociale s'avère essentielle pour gérer son activité de recouvrement, il est également nécessaire que le non-respect de cette exigence puisse être sanctionné ne serait-ce que pour inciter les clients à le fournir. »*[24]

Hydro-Québec désire, par ailleurs, maintenir l'exigence de fournir le numéro de téléphone au travail lors d'un abonnement pour un usage domestique, mais elle ajoute qu'elle *« n'a jamais refusé l'alimentation parce qu'un client ne fournissait pas un numéro de téléphone au travail. »*[25]

POSITION DES INTERVENANTS

OC se montre préoccupée par les conséquences pour un client de refuser de donner son NAS :

> *« Quand on parle d'interruption de service et de branchement, ça constitue clairement une condition de fourniture et comme l'électricité c'est un service essentiel, […] Hydro-Québec ne doit pas pouvoir priver le consommateur de ce service-là s'il désire simplement protéger ses renseignements personnels. Donc, ça devrait être un choix pour le consommateur de divulguer ou non son NAS. »*[26]

L'ACEF de Québec[27], ARC/FACEF[28] et le RCLALQ s'opposent également à l'utilisation du NAS par Hydro-Québec. Le RCLALQ insiste, pour sa part, sur le fait qu'il doit être utilisé avec beaucoup de réserve :

> *« Deux organismes indépendants ont mis en garde ou mettent en garde encore les citoyens à ce sujet, la Commission à la protection de la vie privée du Canada et le Vérificateur général du Canada. »*[29]

En se basant sur les données fournies par le Vérificateur général du Canada, le RCLALQ conclut que le NAS n'est pas un identifiant unique très valable.

---

24 *Ibid.*
25 NS, volume 3, page 57.
26 NS, volume 4, pages 115 et 116.
27 *Ibid.*, page 41.
28 NS, volume 5, page 76.
29 *Ibid.*, page 170.

Le RCLALQ s'oppose à l'utilisation du numéro de téléphone au travail, parce que cette donnée est loin d'être nécessaire pour l'abonnement.[30]

OPINION DE LA RÉGIE

La Régie accepte la proposition d'Hydro-Québec de distinguer les renseignements requis lors d'un abonnement pour un usage domestique de ceux exigés pour les autres abonnements. Cette modification répond aux besoins d'Hydro-Québec qui diffèrent selon les types d'abonnement.

Toutefois, plusieurs intervenants se sont objectés à l'exigence du NAS et du numéro de téléphone au travail. Hydro-Québec indique qu'elle utilise ces renseignements uniquement dans le cadre de ses activités de recouvrement. Comme mentionné précédemment, toutes les questions relatives au recouvrement seront traitées dans le cadre du thème 3. La Régie reporte donc à la phase 2 de l'audience les discussions de fond sur ces deux éléments d'information exigés par Hydro-Québec.

1.1.6 Modification de l'article 15 : Pour tenir compte de l'abonnement du locataire

PROPOSITION D'ARC/FACEF

Selon le libellé actuel de l'article 15, le propriétaire d'un immeuble peut demander la livraison ou la cessation de la livraison de l'électricité. ARC/FACEF considère que ce libellé laisse la possibilité à un propriétaire de demander la cessation de la livraison de l'électricité, alors qu'un ou des locataires habitent son immeuble. Afin d'éliminer toute ambiguïté, elle propose d'intégrer à l'article 15 la position d'Hydro-Québec en réponse à une de ses demandes de renseignements, soit :

> *« Si le propriétaire n'est pas le client d'Hydro-Québec ou s'il n'est pas l'unique client d'Hydro-Québec dans son immeuble, Hydro-Québec ne procédera à la cessation de livraison de l'électricité qu'après avoir dûment avisé l'occupant ou le locataire et lorsque l'occupant ou le locataire aura mis un terme à son abonnement. »*[31]

---

30 *Ibid.*, page 169.
31 Commentaires et propositions d'ARC/FACEF, 24 novembre 2000, page 15.

PROPOSITION D'HYDRO-QUÉBEC

La proposition de modification de l'article 15 d'Hydro-Québec reprend l'essentiel de la demande d'ARC/FACEF.

OPINION DE LA RÉGIE

La Régie accepte la proposition, parce qu'elle considère que cet ajout à l'article 15 est de nature à éviter des ambiguïtés dans les cas où le propriétaire n'est pas l'abonné d'Hydro-Québec.

1.2 TERME DE L'ABONNEMENT

1.2.1 Modification de l'article 11, alinéa 2 : Refus de résilier un abonnement

PROPOSITION D'HYDRO-QUÉBEC

Hydro-Québec propose de préciser quand elle peut refuser de procéder à la résiliation de l'abonnement. Elle justifie sa proposition afin d'éviter qu'un client qui doit des sommes à Hydro-Québec continue à profiter du service en modifiant le nom du responsable de l'abonnement.[32] Le nouveau libellé ne vise pas à modifier des pratiques existantes, mais uniquement à définir les limites du droit d'Hydro-Québec de refuser de résilier un abonnement.

OPINION DE LA RÉGIE

La Régie accepte la proposition d'Hydro-Québec, puisqu'elle est plus précise que le libellé actuel et qu'elle répond aux attentes des intervenants.

[32] Pièce HQD-2, document 2, page 3.

1.3 RESPONSABILITÉ DU DISTRIBUTEUR QUANT AUX ACTES ET OMISSIONS DE SES PRÉPOSÉS OU DE SES MANDATAIRES ET LA PROBLÉMATIQUE DES FRAIS LIÉS AUX APPELS DE SERVICE

1.3.1 Article 102 : Responsabilité du distributeur et ses exonérations

POSITION D'HYDRO-QUÉBEC

Hydro-Québec demande le maintien des exonérations de responsabilité contenues à l'article 102 du Règlement 634. Selon cette disposition, Hydro-Québec n'assume pas de garantie pour la stabilité de la tension ou de la fréquence ainsi que pour la continuité de la fourniture et de la livraison du service. En outre, Hydro-Québec ne supporte aucune responsabilité, de nature contractuelle ou extracontractuelle, relative aux dommages matériels résultant de la fourniture du service ou d'un défaut de livrer le service.[33]

Les exonérations de responsabilité prévues à l'article 102 sont conformes aux exigences du Code civil du Québec (C.c.Q.). En effet, l'article 102 reproduit dans des termes différents l'exonération de responsabilité, pour les cas relevant de la force majeure, édictée à l'article 1470 du C.c.Q. De plus, cet article ne va pas à l'encontre des prescriptions de l'article 1474 du C.c.Q. puisque *« sa lecture a contrario permet de conclure qu'une personne peut s'exonérer de sa responsabilité sauf si elle a commis une faute lourde ou intentionnelle. De plus, cette personne demeure toujours responsable du préjudice corporel qu'elle cause à autrui. »*[34]

PROPOSITION DES INTERVENANTS

L'AQCIE/AIFQ soutient qu'il n'y a *« aucun motif valable pour maintenir un régime aussi restrictif d'exonération de responsabilité ».*[35] Celle-ci se réfère aux clauses des sociétés ATCO Electric et Edmonton Power[36] qui prévoient que le distributeur ne peut être exonéré de sa responsabilité lorsqu'une perte est attribuable à un cas de négligence ou autre faute de quelque nature de la part de ses employés ou mandataires. L'intervenante se réfère également à la Newfoundland Power[37] qui limite l'exonération de responsabilité de ce distributeur aux seuls préjudices découlant de causes *« beyond the reasonable control of the company »*. Pour cette intervenante, la responsabilité d'Hydro-Québec ne devrait pas

33 *Ibid.*, document 3, pages 3 et 4.
34 *Ibid.*, page 6.
35 Commentaires et propositions de l'AQCIE/AIFQ, 30 novembre 2000, page 2.
36 Pièce HQD-2, exhibit E-8.
37 Pièce HQD-5, document 1, page 8.

seulement être engagée lorsqu'il s'agit de faute lourde ou de négligence grossière, mais également :

> *« pour les préjudices causés par toute faute, négligence, acte ou autre omission de la part de ses employés ou autres mandataires [...] dans l'exécution de leurs fonctions »*[38]

La FCEI soutient que *« il est inacceptable que ces derniers* (les consommateurs) *aient [...] à supporter les risques de l'entreprise, s'il s'agit de faute simple du distributeur ou de ses mandataires ».*[39]

Pour sa part, OC soumet que :

> *« Hydro-Québec n'a offert aucune preuve justifiant la nécessité d'un régime d'exonération de responsabilité si sévère. Par ailleurs, dans certaines situations, Hydro-Québec reconnaît sa responsabilité et rembourse les consommateurs qui lui présentent une réclamation. Il apparaît qu'une clause d'exonération moins large refléterait davantage la pratique actuelle d'Hydro-Québec en matière de gestion des réclamations et permettrait d'éviter l'arbitraire dans le processus décisionnel qui l'accompagne »*[40]

À l'instar de l'AQCIE/AIFQ, OC se réfère également aux clauses d'ATCO Electric et d'Edmonton Power. En conséquence, l'intervenante propose que les articles 66, 94 et 102 du Règlement 634 soient amendés afin d'étendre leur portée aux dommages résultant d'une faute du distributeur, de ses employés ou mandataires.[41]

ARGUMENTATION D'HYDRO-QUÉBEC

Hydro-Québec rappelle que, malgré la présence de la clause de non-responsabilité, elle :

> *« agit en citoyen corporatif responsable, et lorsqu'il est évident que des dommages ont été causés suite à une erreur, à une fausse manœuvre d'un employé d'Hydro-Québec, après analyse du cas, va trouver une solution pour régler à l'amiable [...] les réclamations de sa clientèle »*[42]

---

38 Commentaires et propositions de l'AQCIE/AIFQ, 30 novembre 2000, page 3.
39 Propositions amendées de la FCEI, 13 décembre 2000, page 20.
40 Commentaires et propositions d'OC, 27 novembre 2000, page 5.
41 *Ibid.*, pages 4 et 5.
42 NS, volume 5, pages 46 et 47.

Selon elle, aucun intervenant ne s'est déchargé de son fardeau de preuve de démontrer la nécessité de modifier l'article 102 :

> *« il n'y a aucune preuve [...] qui a été administrée par les intervenants pour démontrer qu'il y avait une problématique avec l'article 102, que ça causait un sérieux inconvénient au commerce ou à l'industrie, par exemple. »*[43]

Il n'existe pas, par ailleurs, de *« jugements qui sont venus dire, cette clause est abusive, elle va à l'encontre des bonnes règles en matière commerciale ».*[44]

Hydro-Québec met en parallèle cette absence de preuve de problèmes découlant de la situation actuelle avec les impacts potentiels des modifications proposées : *« Or, en acceptant d'inclure la faute simple d'un employé, on se retrouve à ouvrir la porte toute grande ouverte à tous les recours possibles et inimaginables contre Hydro-Québec ».*[45] De plus, Hydro-Québec soutient qu'il n'existe aucune preuve des intervenants concernant l'impact financier et que la Régie n'est pas en mesure d'apprécier cet impact *« tant dans l'économie québécoise pour les intervenants, tant chez Hydro-Québec au niveau de ses tarifs et de ses catégories tarifaires ».*[46]

ARGUMENTATION DES INTERVENANTS

L'AQCIE/AIFQ ne s'objecte pas à l'exonération d'Hydro-Québec de toute responsabilité lorsque le préjudice découle de circonstances hors de son contrôle ou encore de problèmes techniques inhérents à l'exploitation d'un réseau aussi vaste et aussi complexe que le sien. Elle ajoute que le système actuel est toutefois inéquitable du fait qu'Hydro-Québec est protégée par une clause d'exonération de responsabilité, alors que le client ne l'est pas. De plus, ce dernier doit répondre envers Hydro-Québec et la communauté des clients de la conséquence des erreurs qu'il peut lui-même commettre aux installations électriques. Pour cette intervenante, rien dans la preuve écrite ou verbale ne justifie que l'on s'écarte de l'essentiel des clauses des sociétés ATCO Electric, Edmonton Power et Newfoundland Power. La responsabilité du distributeur doit être engagée dès qu'il y a faute simple, négligence ou omission de ses employés, afin d'éviter l'arbitraire dans les règlements à l'amiable offerts par le distributeur.[47]

---

43 *Ibid.*, page 47.
44 *Ibid.*, page 48.
45 *Ibid.*, page 53.
46 *Ibid.*, page 59.
47 *Ibid.*, pages 105 à 116.

Selon la FCEI, une modification de l'article 102 s'impose pour refléter la pratique actuelle du distributeur d'indemniser ses clients dans certains cas d'erreur ou de faute simple et pour ainsi enlever tout arbitraire dans le processus décisionnel.[48]

Pour sa part, OC prétend que le distributeur devait administrer une preuve pour justifier l'absence d'élargissement du concept de responsabilité. Comme Hydro-Québec a omis d'administrer cette preuve, l'exonération de responsabilité ne devrait plus s'appliquer aux actes fautifs des employés ou mandataires d'Hydro-Québec pour la clientèle résidentielle. Par la suite, ce nouveau régime de responsabilité pourra être étendu à l'ensemble des clientèles du distributeur.[49]

OPINION DE LA RÉGIE

Hydro-Québec plaide le maintien des exonérations de responsabilité contenues à l'article 102 du Règlement 634, tandis que trois intervenantes sollicitent un élargissement du concept de responsabilité quant aux actes fautifs ou omissions des employés ou mandataires du distributeur. Hydro-Québec soumet que les intervenants ne se sont pas déchargés de leur fardeau de preuve de démontrer la nécessité de modifier l'article 102 du Règlement 634, tandis qu'OC et l'AQCIE/AIFQ soutiennent au contraire que le distributeur a fait défaut de prouver que tout changement était inacceptable.

La preuve administrée sur cette question a une portée limitée. Elle consiste principalement en une brève description de la pratique du traitement des réclamations relatives à l'article 102 du Règlement 634 par le distributeur. L'AQCIE/AIFQ et la FCEI soumettent également des textes de régimes de responsabilité de trois sociétés opérant soit à Terre-Neuve ou en Alberta, sans toutefois faire la preuve de quelque élément comparatif qui puisse fonder ou justifier la modification que ces intervenantes proposent.

Tous les participants concernés se sont appuyés sur la pratique actuelle d'Hydro-Québec concernant le traitement des réclamations. Le distributeur se fonde sur l'existence même de cette pratique pour justifier sa volonté de maintenir l'actuel article 102. Les intervenants, quant à eux, suggèrent de codifier cette pratique pour dissiper toute possibilité d'arbitraire dans la gestion des réclamations.

---

48 *Ibid.*, pages 125 et 132 à 134.
49 *Ibid.*, pages 155 à 157.

La preuve administrée sur cette question permet aux participants de tirer des conclusions diamétralement opposées parce qu'elle n'est pas suffisamment probante. En conséquence, la Régie considère que cette preuve ne permet pas de modifications relatives au régime de responsabilité du distributeur.

1.3.2 Modification de l'article 42 et ajout d'un nouvel article : Frais de service

PROPOSITION D'HYDRO-QUÉBEC

Hydro-Québec propose de préciser pour quels types d'interventions elle impute des frais au client. Cette proposition vise à refléter la pratique actuelle *« qui veut que pour toute intervention d'Hydro-Québec demandée ou occasionnée par le client sur les équipements d'Hydro-Québec, des frais sont facturés. »*[50]

Selon sa proposition du 2 novembre 2000, Hydro-Québec suggère de continuer à fournir au client, sur demande, une estimation préalable à la réalisation des travaux, mais ne propose pas de codifier cette pratique. Par ailleurs, la Régie demande à Hydro-Québec d'indiquer les raisons pour lesquelles elle ne souhaite pas codifier la pratique courante. Dans sa réponse, Hydro-Québec se limite à énumérer différents cas illustrant *« le nombre et la complexité des travaux et processus impliqués chez Hydro-Québec. »*[51] Toutefois, dans sa proposition amendée du 11 décembre 2000, elle ajoute un article visant à codifier l'obligation de fournir, sur demande, une évaluation sommaire du coût de la contribution du client.[52] Elle justifie de la façon suivante sa volonté de fournir des estimations « sommaires » :

> *« on veut que ce soit une évaluation qui peut être faite sans engendrer des coûts importants parce que si on commence à faire des évaluations qui engendrent des coûts pour juste faire l'évaluation, puis qu'en bout de ligne, les travaux ne se réalisent pas, on ne voudrait surtout pas qu'en bout de ligne, ce soit l'ensemble de la clientèle qui paie pour toutes ces demandes d'estimations détaillées qui pourraient en résulter. »*[53]

---

50 Pièce HQD-2, document 3, page 10.
51 Pièce HQD-5, document 1, page 10.
52 Pièce HQD-4, document 1, version du 11 décembre 2000, page 38.
53 NS, volume 2, page 152.

Hydro-Québec précise les domaines couverts par l'expression « appels de service » apparaissant dans sa proposition :

> *« Mais [l'article] 42 vient couvrir, […], les interventions qu'on pourrait avoir à faire par rapport à nos équipements à nous autres ou encore à valider ou à manipuler des équipements qu'on a en place.*
>
> *[…]*
>
> *On ne fait pas de travaux sur les équipements des clients à moins d'entente très particulière qui est complètement en dehors de la réglementation à ce moment-là. »*[54]

POSITION DES INTERVENANTS

La FCEI se demande comment Hydro-Québec peut exiger des frais pour des travaux non couverts par le libellé actuel de l'article 42 :

> *« Vous savez, sur les frais, on a appris de la preuve que Hydro-Québec, bien que le Règlement 634, de l'aveu même de monsieur Hudon, était assez restrictif quant aux frais à payer à l'égard de deux ou trois actions, on nous a dit que dans les faits, fort du principe de l'utilisateur/payeur, Hydro-Québec chargeait bien des frais dans différentes actions »*[55]

L'AQCIE/AIFQ demande de codifier la pratique actuelle d'Hydro-Québec de fournir des estimations sur demande, et ce, :

> *« aux fins d'en assurer la connaissance générale de la part de l'ensemble de la clientèle, d'une part, et d'éviter tout malentendu dans le cadre de son application, d'autre part. »*[56]

En réponse à une demande d'Hydro-Québec de lui fournir des exemples de situations pour lesquelles il y aurait eu des malentendus, l'intervenante indique qu'il n'est pas nécessaire de dresser un lourd bilan de malentendus pour justifier sa demande. Elle fait mention d'un seul cas où :

> *« environ neuf (9) techniciens ou autres employés d'Hydro-Québec ont été dépêchés sur les lieux de son usine pour un simple problème de mesurage. Suite à cette intervention qui a paru démesurée dans les circonstances, le client a refusé de payer la facture qui*

---

54 NS, volume 3, pages 129 et 130.
55 NS, volume 5, page 124.
56 Commentaires et propositions de l'AQCIE/AIFQ, 30 novembre 2000, page 4.

> *lui a été présentée par Hydro-Québec. Nous comprenons que, suite à de longues discussions tenues postérieurement à cet incident, Hydro-Québec n'a pas exigé le paiement de sa facture. »*[57]

À la demande de la Régie, l'AQCIE/AIFQ propose le libellé suivant :

> *« 1. À l'occasion de tout appel logé par un client auprès d'Hydro-Québec l'informant d'une défectuosité ou autre problème dans son installation électrique, Hydro-Québec et le client doivent s'entendre au préalable quant aux moyens et ressources à mettre en œuvre pour identifier la nature et la cause du problème [...]*
>
> *2. Lorsque le problème [...] a été identifié, Hydro-Québec devra fournir une demande, une estimation des frais »*[58]

Lorsque le problème ou la défectuosité faisant l'objet de l'appel de service est identifié, des travaux peuvent être requis. Le témoin reconnaît que, lorsque les travaux se font sur les équipements d'Hydro-Québec, aucuns frais ne sont facturés au client. Il reconnaît également que, si le problème provient des équipements du client, celui-ci peut procéder *« avec tout autre fournisseur que Hydro-Québec ».*[59]

OPINION DE LA RÉGIE

Selon la preuve, un seul cas d'appel de service aurait entraîné des frais jugés trop élevés. Celui-ci a donné lieu à une entente satisfaisante pour le client, puisque la facture a été annulée.

La Régie accueille la proposition d'Hydro-Québec visant à préciser, à l'article 42, les types de travaux pour lesquels elle impute des frais au client. Cette façon de faire respecte le principe généralement accepté en matière tarifaire à l'effet que celui qui utilise un service doit en assumer les coûts.

La Régie approuve aussi la codification de l'obligation de fournir une estimation sommaire du coût des travaux pour lesquels des frais sont exigés, parce qu'elle répond à une demande pressante des intervenants. De plus, il apparaît raisonnable, en contrepartie de l'obligation imposée au client de rembourser le coût des travaux qu'il demande ou occasionne, de lui reconnaître le droit d'obtenir une estimation des coûts qu'entraîne sa demande. Cette estimation peut être un élément important pour la prise de décision.

---

57 Réponses de l'AQCIE/AIFQ aux questions d'Hydro-Québec, 8 décembre 2000, page 4.
58 Réponses de l'AQCIE/AIFQ aux questions de la Régie, 8 décembre 2000, page 2.
59 NS, volume 4, page 100.

La Régie juge suffisante la proposition d'Hydro-Québec de fournir une estimation sommaire des coûts par suite de la diversité des situations pouvant survenir et de la complexité des travaux. Toutefois, cette estimation, même qualifiée de sommaire, doit permettre, selon la Régie, une facturation dans le même ordre de grandeur que l'estimation fournie.

1.4 INFORMATIONS À FOURNIR AU CLIENT SUR LES CONDITIONS DE FOURNITURE DE L'ÉLECTRICITÉ (NOTAMMENT SUR SES OBLIGATIONS EN TANT QU'ABONNÉ, LE MESURAGE ET LES MODES DE FACTURATION DU DISTRIBUTEUR, LES TARIFS QUI LUI SONT APPLICABLES, LA RÉSILIATION DE SON CONTRAT, L'HISTORIQUE DE LA CONSOMMATION ÉNERGÉTIQUE DU LOCAL)

1.4.1 Ajout d'un nouvel article : Obligation d'informer les clients

PROPOSITION D'HYDRO-QUÉBEC

Dans sa proposition, Hydro-Québec reconnaît d'emblée que le volet communication est un enjeu important pour elle et que la société d'État y met beaucoup d'emphase depuis plusieurs années.[60] Toutefois, elle ne suggère pas de codifier l'obligation d'informer sa clientèle. Elle insiste plutôt sur la nécessité de distinguer les conditions normatives de service et les informations à transmettre relativement à ces conditions, et ce, pour la raison suivante :

> *« Effectivement, par définition, l'information est constituée des éléments que l'entreprise est prête à mettre à la disposition de la clientèle mais qui, compte tenu de leur nature, n'ont pas à faire l'objet d'une codification puisqu'ils ne doivent pas entraîner de conséquences sur les obligations des parties. »*[61]

Par ailleurs, Hydro-Québec se dit disposée à informer le client sur l'essentiel des dispositions concernant les conditions de service en lui transmettant des extraits du Règlement 634 :

> *« Hydro-Québec est à évaluer la faisabilité d'élaborer une nouvelle structure du document relatif aux conditions de fourniture d'électricité (Règlement 634) afin de mieux informer la clientèle de ses droits et obligations de s'assurer que l'information transmise est compréhensible. »*[62]

---

60 NS, volume 2, pages 27 et 28.
61 Pièce HQD-1, document 1, page 23.
62 Pièce HQD-2, document 4, page 3.

Dans sa proposition amendée du 11 décembre 2000, Hydro-Québec ajoute au Règlement 634 un préambule comprenant un texte explicatif.[63]

De plus, Hydro-Québec propose un deuxième élément, soit l'ajout d'une section au Règlement 634, Section II - Information, comportant un seul article : *« Hydro-Québec informe ses clients quant aux présentes conditions de service. »*[64]

En plaidoirie, Hydro-Québec rappelle qu'il faut distinguer les conditions de fourniture de l'information relative à ces conditions et elle ajoute :

> *« Malgré cela et comme l'information à transmettre semblait, ou est une préoccupation pour l'ensemble des parties, Hydro-Québec propose de codifier une obligation générale d'information sans toutefois en préciser la teneur et les moyens. »*[65]

De plus, Hydro-Québec prend bonne note du commentaire de la Régie *« quant à l'envoi d'un court document explicatif »* et *« s'engage donc à transmettre annuellement un tel document dont le contenu pourrait être discuté préalablement avec la Régie si elle le juge opportun. »*[66]

Le procureur d'Hydro-Québec termine sa réplique en rappelant *« la volonté d'Hydro-Québec d'être à l'écoute des intervenants et de répondre dans toutes les limites de son possible à leurs préoccupations. »*[67]

POSITION DES INTERVENANTS

Selon l'ACEF de Québec, *« il est inacceptable que cette obligation d'information repose uniquement sur la bonne volonté ou un simple engagement de la part d'Hydro. »*[68] Elle demande donc de codifier l'obligation d'informer les clients sur leurs droits et obligations, notamment sur le mesurage, les modes de facturation, les tarifs applicables, la résiliation du contrat et l'historique de la consommation du local. Toutefois, cette intervenante ne croit pas *« qu'il soit nécessaire de détailler le contenu et les moyens pour remplir cette obligation d'information. »*[69]

---

63 NS, volume 5, page 30; pièce HQD-4, document 1, version du 11 décembre 2000, pages 2 et 3.
64 Pièce HQD-4, document 1, version du 11 décembre 2000, page 4.
65 NS, volume 5, page 30.
66 *Ibid.*, page 30.
67 *Ibid.*, page 207.
68 Commentaires et propositions de l'ACEF de Québec, 24 novembre 2000, page 10.
69 *Ibid.*, page 10.

ARC/FACEF considère également essentiel qu'Hydro-Québec fasse la promotion ou informe davantage ses clients, entre autres, sur les points suivants :

> *« - les versements égaux (moyen efficace d'éviter l'endettement);*
> *- l'évaluation de la consommation;*
> *- la disponibilité de renseignements concernant la consommation d'électricité d'un local;*
> *- la possibilité de prendre entente avec Hydro-Québec en cas de difficulté de paiement;*
> *- l'importance de l'accessibilité au compteur;*
> *- l'importance d'avertir le service à la clientèle d'Hydro-Québec lors d'un déménagement; et*
> *- les frais de service. »*[70]

De plus, ARC/FACEF requiert l'approbation annuelle, par la Régie, d'un plan de communication.[71] En plaidoirie, cette intervenante ajoute :

> *« Alors sur l'information, ce qu'on demande, c'est que le client reçoive au moins un dépliant quand il reçoit sa première facture ou le plus tôt possible après l'abonnement, en plus des caractéristiques de son abonnement. Et qu'au moins une fois par année, Hydro-Québec avise, dans une facture ou autrement, mais très clairement, on suggérerait dans un encadré sur la facture, que le Règlement 634, ou ce qui en tiendra lieu dans l'avenir, est disponible à tel endroit et qu'il peut s'en procurer une copie. »*[72]

OC accueille favorablement la proposition d'Hydro-Québec d'acheminer aux clients des extraits du Règlement 634. Elle constate toutefois qu'il s'agit d'un document *« d'une lecture plutôt ardue »* et s'interroge sur la forme que devrait prendre un tel document :

> *« Option consommateurs croit qu'Hydro-Québec devrait élaborer, dès à présent, une brochure d'information sur les droits et obligations des clients résidentiels dont le contenu final serait préalablement autorisé par la Régie. Cette brochure devrait aussi faire mention de la procédure de traitement des plaintes. Elle devrait être rédigée dans un langage simple et accessible. »*[73]

---

70 *Ibid.*, page 8.
71 *Ibid.*, page 9.
72 NS, volume 5, page 83.
73 Commentaires et propositions d'OC, 27 novembre 2000, page 3.

ARC/FACEF considère aussi qu'il est très difficile d'obtenir un texte de règlement accessible au consommateur :

> *« On risque de se retrouver à mi-chemin entre deux objectifs, un objectif qui est d'avoir un règlement complet, clair, qui touche tous les aspects, qui puisse être un outil pour la Régie, et entre un document qui se veut un outil d'information pour les consommateurs, qui répond à d'autres règles. »*[74]

L'obligation d'informer peut se retrouver dans le Règlement 634 ou encore dans une décision ou une ordonnance de la Régie. Pour ARC/FACEF, l'important c'est que cette obligation existe :

> *« Donc s'il y avait une décision de la Régie qui établissait que l'obligation d'informer la clientèle une fois l'an […] en faisant parvenir une brochure informative préalablement autorisée, donc si ça se retrouve dans une décision, c'est tout aussi valable que ça se retrouve dans le Règlement.*
>
> *Et je dis ça parce que lorsqu'il y a une obligation d'information qui se retrouve dans le Règlement, alors là, c'est une obligation qui est, en quelque sorte, constitutive de droits. Et effectivement, il peut y avoir, à certains égards, une certaine méprise »*[75]

ARC/FACEF souligne également qu'un préambule au Règlement 634 ne semble pas relié directement aux conditions de fourniture. Ce texte doit se retrouver dans une présentation ou une brochure d'information plutôt que dans le Règlement 634 lui-même.[76]

OPINION DE LA RÉGIE

L'obligation de fournir de l'information aux clients sur leurs droits et obligations constitue l'un des éléments les plus discutés dans la présente cause. Trois principaux aspects ont été abordés : la codification de l'obligation d'informer, le contenu de l'information à fournir et finalement la forme des documents à privilégier.

Avant d'aborder chacun de ces aspects, la Régie désire rappeler le commentaire du procureur d'OC. Bien que ce commentaire ne se rapporte pas spécifiquement à l'obligation d'informer, il illustre bien que la révision du Règlement 634 doit être envisagée comme un processus évolutif :

---

74 NS, volume 3, page 170.
75 NS, volume 5, page 149.
76 NS, volume 3, pages 167 et 168.

> *« Ce n'est pas aujourd'hui qu'on va arriver avec un règlement qui conviendra à tous, on n'y arrivera probablement jamais, mais Option consommateurs a foi dans le fait que nous sommes dans un processus évolutif et qu'aujourd'hui, on fait un premier pas dans ce processus-là, donc qu'on va tenter de colmater certaines brèches identifiées et régler un certain nombre de problèmes.*
>
> *Et, je pense que cette décision, la décision qui va suivre cette première phase et celle qui suivra la deuxième phase, bien qu'elle n'arrivera pas nécessairement à identifier les dispositions qui devront remplacer ou devront être ajoutées, devrait quand même faire part, à certains égards, de certaines préoccupations qu'a la Régie, bien qu'il ne soit pas nécessairement utile dès à présent de faire une modification ou que la preuve ne permet pas d'y aller avec une modification. »*[77]

Codification de l'obligation d'informer

Comme OC, la Régie considère qu'elle s'est engagée dans un processus évolutif. La codification de l'obligation générale d'information de la clientèle constitue un bon point de départ. Le texte se lit *«Hydro-Québec informe ses clients quant aux présentes conditions de service. »*[78] En conséquence, la Régie accepte la codification proposée par Hydro-Québec, même si elle constitue simplement une obligation générale d'information sans toutefois en préciser la teneur et les moyens. Il s'agit d'une modalité qui répond aux demandes de plusieurs intervenants.

Prise isolément, cette codification peut paraître insuffisante. La Régie accueille donc favorablement l'engagement d'Hydro-Québec de transmettre un ou des documents explicatifs à ses clients.

Contenu de l'information à fournir

La Régie demande à Hydro-Québec de donner suite à l'engagement mentionné précédemment et de transmettre, lors d'un nouvel abonnement et une fois par année à tous ses abonnés, un ou des documents explicatifs sur les droits et obligations des clients et du distributeur. En s'inspirant des demandes formulées par les intervenants, la Régie suggère d'aborder, entre autres, les sujets suivants :

- la relève des compteurs et la facturation;
- l'accès aux services à la clientèle;
- les frais de service;

---

77 NS, volume 5, page 145.
78 Pièce HQD-4, document 1, version du 11 décembre 2000, page 4.

- la disponibilité de l'historique de la consommation du local;
- l'accès aux compteurs;
- le gardiennage des équipements d'Hydro-Québec;
- la résiliation de l'abonnement;
- les dépôts et les garanties de paiement;
- la vérification du compteur;
- le paiement par mode de versements égaux (MVE);
- le processus du traitement des plaintes;
- les tarifs et les programmes commerciaux disponibles.

Dans une perspective évolutive, la Régie ne juge pas opportun de demander à Hydro-Québec de lui soumettre, pour approbation, les documents d'information qu'elle transmettra à ses clients. Elle lui demande, par contre, de les lui fournir et d'en faire parvenir également un exemplaire aux intervenants, à titre d'information.

Forme des documents

La Régie considère qu'en plus du contenu des documents à transmettre aux clients, leur forme revêt une certaine importance. Dans sa proposition, Hydro-Québec indique sa volonté d'informer ses clients en leur transmettant des extraits du Règlement 634 lorsque celui-ci aura été restructuré. Par contre, certains intervenants préfèrent un document rédigé dans un langage simple et accessible. Dans l'état actuel du dossier, la Régie demande à Hydro-Québec de transmettre un ou des documents explicatifs rédigés en langage simple, accessible et facile à comprendre pour les abonnés. Sans remettre en cause la restructuration du Règlement 634, la Régie doute fort que le texte qui en résultera réponde à la fois aux exigences d'un texte légal et aux propriétés requises d'un document d'information destiné à un large public.

La Régie constate des préoccupations majeures de la part des intervenants concernant la disponibilité, la teneur et la forme de l'information relative aux droits et obligations des parties au contrat d'abonnement. Hydro-Québec le reconnaît également et elle s'est montrée disposée à collaborer avec eux pour mieux répondre à leurs préoccupations. La Régie demande donc à Hydro-Québec d'élaborer, en collaboration avec les intervenants, des documents d'information adéquats et facilement compréhensibles pour les clients auxquels ils sont destinés.

Les solutions retenues amènent la Régie à rejeter le préambule au Règlement 634[79] proposé par Hydro-Québec. Ce type de renseignements doit plutôt se retrouver dans les instruments d'information mentionnés précédemment.

1.4.2 Responsabilité des locataires et celle des propriétaires

POSITION D'HYDRO-QUÉBEC

Hydro-Québec suggère de traiter de la question de la responsabilité des locataires et celle des propriétaires dans le cadre de l'exercice de restructuration du Règlement 634, selon un calendrier qui s'échelonne jusqu'à la fin de l'année 2001.[80]

Hydro-Québec reconnaît que le Règlement 634 actuel impute aux clients-locataires des responsabilités difficiles à assumer. Entre autres, l'article 60 du Règlement 634 impose aux clients, propriétaires ou locataires, l'obligation de mettre à la disposition du distributeur les installations appropriées. En référence à cette obligation, le représentant d'Hydro-Québec mentionne que :

> *« c'est un bel exemple [...] de la confusion qu'il peut y avoir aujourd'hui à l'intérieur du règlement [...] et pourquoi [...] il faudrait préciser certaines règles à l'intérieur du règlement pour clarifier les responsabilités d'un locataire versus un propriétaire. »*[81]

Tout en reconnaissant la nécessité de revoir, dans le Règlement 634, les responsabilités des locataires et des propriétaires, Hydro-Québec insiste sur les problèmes importants engendrés, entre autres, par le fait qu'elle n'a pas de lien contractuel avec un propriétaire d'immeuble. Le défi est donc de créer des liens entre le propriétaire et Hydro-Québec, tout en assurant un service adéquat au client.[82]

PROPOSITION DES INTERVENANTS

Le RCLALQ propose qu'Hydro-Québec établisse clairement les responsabilités du locataire et celles du propriétaire. Selon cet intervenant, cela peut se faire rapidement parce que *« il n'y a pas de zone grise dans les responsabilités dévolues au locataire ou au propriétaire. »*[83] De plus, il soutient que le propriétaire qui demande le branchement de l'électricité à

---

79 Pièce HQD-4, document 1, version du 11 décembre 2000, pages 2 et 3.
80 Pièce HQD-5, document 1, pages 13 et 14.
81 NS, volume 3, page 61.
82 NS, volume 2, page 82.
83 Propositions du RCLALQ, 23 novembre 2000, page 5.

Hydro-Québec a une relation implicite avec cette dernière, même s'il n'est pas client. Il a des obligations relatives à la qualité du système.[84]

Par ailleurs, en réponse à une question de la Régie, le RCLALQ mentionne que les principales modifications consistent à remplacer le mot *« client »* par *« propriétaire »* dans quelque 18 articles énumérés dans son document.[85]

D'autres problématiques font également ressortir la confusion entourant les responsabilités du client. Ainsi, certains problèmes de facturation peuvent être reliés à l'impossibilité pour Hydro-Québec de lire le compteur dont l'accès dépend du propriétaire de l'immeuble. ARC/FACEF fait référence dans sa preuve à des *« raisons indépendantes du client »* et indique, à titre d'exemple, que les compteurs d'un immeuble peuvent se trouver dans un endroit fermé à clef auquel seul le propriétaire a accès. Cette intervenante propose, d'ailleurs, de modifier l'article 100 pour que *« le propriétaire d'un immeuble où loge un client d'Hydro-Québec »* soit responsable de rendre accessible à Hydro-Québec les compteurs d'électricité de l'immeuble.[86]

Le RCLALQ est également préoccupé par l'accessibilité des compteurs comme le démontrent deux de ses propositions :

> *« 6.1 Le RCLALQ propose que Hydro-Québec informe le propriétaire de la nécessité de modifier l'emplacement du compteur en raison de son inaccessibilité.*
>
> *6.2 Le RCLALQ propose qu'Hydro-Québec oblige le propriétaire à mettre le compteur à un endroit accessible lors du branchement de l'immeuble. »*[87]

Selon le RCLALQ, la question des compteurs croisés est reliée aux responsabilités du propriétaire et *« Il n'est pas toujours facile pour le client, très souvent locataire dans ces situations, de faire les vérifications nécessaires. »*[88]

OPINION DE LA RÉGIE

La preuve démontre que les locataires abonnés auprès d'Hydro-Québec sont dans l'impossibilité d'assumer certaines des responsabilités qui leur sont imputées dans le Règlement 634 actuel. Cette situation doit être corrigée d'autant plus que la clarification des

---

84 *Ibid.*, page 6.
85 Réponses du RCLALQ aux questions d'Hydro-Québec, 8 décembre 2000, pages 5 et 6.
86 Réponses d'ARC/FACEF aux demandes de renseignements de la Régie, pages 3 et 4.
87 Propositions du RCLALQ, 23 novembre 2000, page 6.
88 *Ibid.*, page 5.

responsabilités dévolues aux locataires et aux propriétaires permettrait de résoudre plus facilement d'autres problématiques reliées à l'accès aux compteurs et aux compteurs croisés. En conséquence, la Régie demande à Hydro-Québec de lui soumettre, lors du dépôt de sa proposition pour la phase 2, un échéancier ou des modifications portant sur la révision des articles concernant les responsabilités des propriétaires d'immeubles à logements et celles pouvant raisonnablement être assumées par les locataires titulaires d'abonnements.

Selon le RCLALQ, la tâche est relativement simple alors qu'Hydro-Québec entrevoit des difficultés considérables. Quelles que soient les difficultés, la Régie n'a pas été convaincue par les arguments d'Hydro-Québec à l'effet que cet exercice aurait avantage à être fait dans le cadre de la restructuration du Règlement 634. En effet, il lui semble tout aussi efficace de définir d'abord les responsabilités des uns et des autres, avant de déterminer dans quelle partie du Règlement 634 il convient de les inclure.

1.5 INFORMATIONS À DONNER PRÉALABLEMENT À L'APPLICATION DES FRAIS DONT CEUX, ENTRE AUTRES, QUI SONT RÉCLAMÉS AUX PROPRIÉTAIRES DE LOCAUX VACANTS

1.5.1 Ajout d'un nouvel article : Avis aux propriétaires de locaux vacants

PROPOSITION D'HYDRO-QUÉBEC

Selon certains intervenants, l'article 15 du Règlement 634 présente des difficultés dans sa forme actuelle en ce que selon eux, il permettrait à un propriétaire d'immeuble de faire cesser de son propre chef la livraison d'électricité. Reconnaissant le bien-fondé de cette préoccupation, Hydro-Québec propose l'ajout d'un nouvel article pour traiter de la problématique des abonnements dans les locaux devenant vacants. Ce nouvel article reprend le dernier alinéa de l'actuel article 15 et établit l'obligation pour Hydro-Québec de transmettre au propriétaire d'un local vacant un avis écrit lui demandant de faire connaître ses intentions quant au maintien du service d'électricité.

La codification proposée correspond à une pratique d'Hydro-Québec en vigueur depuis plusieurs années. En effet, selon cette pratique, lorsqu'elle :

> *« est avisée qu'un local est ou sera vacant, Hydro-Québec transmet au propriétaire un avis lui donnant trois options :*
>
> *1. Accepter la responsabilité du paiement de la facture d'électricité.*
> *2. Fournir à Hydro-Québec le nom et les [coordonnées] du nouveau responsable du service d'électricité.*
> *3. Signifier à Hydro-Québec, dans un délai de huit (8) jours, le refus de la responsabilité du local vacant et par conséquent interrompre la livraison de l'électricité à ce local. »*[89]

POSITION DES INTERVENANTS

Le RCLALQ est préoccupé par le fait que le propriétaire d'un immeuble puisse fournir les coordonnées du nouveau responsable du service d'électricité :

> *« Au niveau du contrat d'abonnement et de l'avis aux propriétaires de locaux vacants, nous croyons que nul ne devrait pouvoir abonner un tiers sans son consentement. Ainsi, si un propriétaire désigne comme abonné pour un local vacant le nom d'une autre personne, il faudrait que cette personne signe l'avis prévu à cet effet. Cette formalité peut être faite facilement lors de la signature du bail. »*[90]

ARC/FACEF partage cette préoccupation et mentionne qu'un propriétaire ne doit pas pouvoir abonner un locataire sans son consentement :

> *« La notion de contrat est quand même importante et il doit y avoir un accord de volonté, libre et éclairé, et ça devrait être la personne elle-même qui s'engage à contracter avec Hydro-Québec. »*[91]

OPINION DE LA RÉGIE

La Régie accepte la proposition d'Hydro-Québec parce qu'elle correspond à une pratique judicieuse limitant les interruptions et les rétablissements du service d'électricité dans les locaux vacants et les coûts qui en découlent.

Bien que le propriétaire ait la possibilité, selon l'avis transmis par Hydro-Québec, de fournir le nom et les coordonnées du nouveau responsable de l'abonnement au service d'électricité, la Régie rappelle que la demande d'abonnement doit être faite *« par celui qui sera titulaire*

---

89 Pièce HQD-2, document 5, page 4.
90 NS, volume 5, pages 176 et 177.
91 *Ibid.*, page 89.

de l'abonnement ou par son représentant dûment autorisé. »[92] Habituellement le propriétaire n'est pas le représentant dûment autorisé de son locataire pour souscrire un contrat et aucun contrat d'abonnement ne peut naître de cette seule transmission d'information par un propriétaire.

1.5.2 Modification d'un nouvel article : Remplacer « 7 jours francs »

PROPOSITION DE LA FCEI

Dans le cadre de ce nouvel article concernant les avis aux propriétaires de locaux vacants, la FCEI demande d'augmenter le délai d'avis aux propriétaires de locaux vacants pour remplacer les mots *« 7 jours francs »* par *« 7 jours ouvrables »* ou par *« 10 jours francs »*. Selon cette intervenante, le libellé d'Hydro-Québec ne tient pas compte des jours fériés ou des fins de semaine.[93]

POSITION D'HYDRO-QUÉBEC

Hydro-Québec indique faire preuve de souplesse administrative. Même si le Règlement 634 prévoit sept jours francs, un avis reçu la huitième journée sera accepté, particulièrement quand il y a un congé férié.[94]

Selon Hydro-Québec, l'acceptation de la demande de la FCEI pourrait poser un problème pour la clientèle résidentielle parce que l'abonnement est convenu pour un terme initial de sept jours qui se poursuit ensuite de jour en jour. Si le délai pour retourner l'avis est de dix jours francs, *« on a trois jours, […] pour lequel on ne sait pas à qui appliquer l'abonnement. »*[95]

OPINION DE LA RÉGIE

La Régie est d'opinion que la fixation d'un délai doit s'intégrer dans une vision globale du Règlement 634 et que le délai suggéré par Hydro-Québec à cet article est raisonnable. Le dernier alinéa de ce nouvel article se lira donc comme suit :

---

92 Article 5 du Règlement 634, R.R.Q. 1981, c. H-5, r 0.2.
93 Propositions de la FCEI, 23 novembre 2000, page 9.
94 NS, volume 2, page 229.
95 *Ibid.*, page 232.

> *« Le propriétaire qui fait défaut de faire connaître ses intentions quant au maintien du service d'électricité dans les 7 jours francs de l'envoi de l'avis, est considéré avoir conclu un abonnement selon l'article 10 dès que l'abonnement en cours est résilié conformément à l'article 16. »*[96]

2. THÈME 2 : MESURAGE ET FACTURATION

2.1 MESURAGE, Y COMPRIS LA RESPONSABILITÉ DU DISTRIBUTEUR DANS L'INSTALLATION DE L'APPAREIL DE MESURAGE ET LE BRANCHEMENT AU RÉSEAU

2.1.1 Article 87 : Relève des compteurs

PROPOSITION D'HYDRO-QUÉBEC

Hydro-Québec propose de maintenir l'obligation d'effectuer le relevé des compteurs résidentiels au moins tous les 120 jours. Elle justifie sa position en indiquant que, lorsqu'elle ne peut effectuer une lecture lors de son cycle régulier de 60 jours, elle peut la réaliser 60 jours plus tard et ainsi respecter la fréquence de 120 jours.[97]

Hydro-Québec mentionne qu'environ 95 % des compteurs font l'objet d'une lecture à l'intérieur d'une fenêtre de 58 à 63 jours.[98] Hydro-Québec propose d'accroître l'utilisation de la carte d'autorelève lorsqu'il est impossible d'obtenir un relevé réel du compteur.[99]

POSITION DES INTERVENANTS

L'ACEF de Québec demande :

> *« qu'on inscrive au Règlement un relevé de compteur au moins à tous les soixante (60) jours, pour codifier la pratique actuelle, et aussi pour offrir une espèce de garantie à long terme pour le consommateur. »*[100]

---

96 Pièce HQD-4, document 1, version du 11 décembre 2000, page 19.
97 NS, volume 3, page 21.
98 NS, volume 1, pages 39 à 43.
99 NS, volume 2, page 57.
100 NS, volume 5, page 100.

À la proposition d'Hydro-Québec de codifier l'obligation de facturer au moins tous les 90 jours, l'ACEF de Québec considère que *« il y a quelque chose d'illogique là-dedans parce que normalement, la relève doit être faite avant la facturation, donc ça devrait être soixante (60) jours pour la relève si la facturation réelle est aux quatre-vingt-dix (90) jours. »*[101]

Selon OC, le cycle de mesurage d'au moins 120 jours prévu à l'article 87 du Règlement 634 semble beaucoup trop long :

> *« notamment dans la mesure où il conditionne les obligations du distributeur en matière de facturation […]. On peut se demander pourquoi il n'a pas été réduit puisque le délai moyen entre les relèves de compteurs est de 60 jours […]. Il pourrait donc vraisemblablement être réduit à 90 jours. »*[102]

Pour sa part, ARC/FACEF soutient que le compteur doit être lu lorsque le client en fait la demande et que *« cette lecture doit être faite dans les plus brefs délais. »*[103] Selon elle, cette donnée est importante pour que le consommateur sache précisément, à un moment donné, sa consommation d'électricité afin de planifier son budget en conséquence.[104]

OPINION DE LA RÉGIE

La Régie note que présentement un pourcentage très élevé des compteurs pour usage domestique sont lus approximativement tous les 60 jours et elle accepte la proposition d'Hydro-Québec de maintenir les dispositions de l'article 87. Toutefois, elle s'attend à ce que le distributeur maintienne sa pratique actuelle.

En effet, il ressort de la preuve que la principale raison pour laquelle certaines lectures ne sont pas effectuées tous les 60 jours est l'inaccessibilité des compteurs. Les correctifs à ce problème relèvent de l'abonné ou de son propriétaire et la situation ne peut s'améliorer en imposant à Hydro-Québec l'obligation de lire les compteurs plus fréquemment. De plus, en augmentant le nombre de lectures obligatoires, la Régie imposerait des coûts additionnels au distributeur et ceux-ci devraient être supportés par l'ensemble des abonnés.

---

101 *Ibid.*, page 101.
102 Commentaires et propositions d'OC, 27 novembre 2000, pages 6 et 7.
103 Commentaires et propositions d'ARC/FACEF, 24 novembre 2000, page 13.
104 NS, volume 5, page 78.

La Régie reconnaît que le distributeur doit faire tous les efforts nécessaires pour permettre au client d'obtenir, à intervalle régulier et connu, une lecture de compteur afin de connaître avec exactitude le montant des sommes dues. Toutefois, ce principe n'implique pas que le client puisse demander des lectures de compteur à volonté. En conséquence, la Régie ne croit pas opportun de donner suite à la demande d'ARC/FACEF d'obliger Hydro-Québec à effectuer une lecture de compteur lorsque le client le requiert. Une telle activité engendre des coûts que l'on ne saurait envisager faire supporter par l'ensemble des abonnés, d'autant plus qu'un abonné peut effectuer une autorelève s'il le juge nécessaire.

2.2 MODES DE FACTURATION

2.2.1 Modification de l'article 88 : Fréquence de facturation

PROPOSITION D'HYDRO-QUÉBEC

Dans sa proposition initiale, Hydro-Québec sollicite le maintien des dispositions en vigueur qui consistent à envoyer une facture au client chaque fois qu'elle effectue un relevé de compteur aux fins de la facturation.[105]

À la suite des observations des intervenants, sa proposition amendée du 11 décembre 2000 contient le libellé suivant :

> *« Dans le cas de l'abonnement pour lequel seule l'énergie est mesurée, Hydro-Québec envoie une facture au client au moins tous les 90 jours. Hydro-Québec doit avoir accès au compteur pour que ce délai s'applique à l'égard de la facture initiale.*
>
> *En l'absence de facturation dans le délai prévu, Hydro-Québec accepte que le solde dû soit acquitté en deux versements consécutifs suivant l'échéance prévue à l'article 90. Hydro-Québec peut également convenir d'une entente avec le client. »*[106]

Elle propose également de codifier l'envoi d'une facture finale :

> *« Lorsque seule l'énergie est mesurée, Hydro-Québec envoie une facture finale au client dans un délai maximal de 60 jours de la date de la résiliation de l'abonnement.*

[105] Pièce HQD-3, document 2, page 2.
[106] Pièce HQD-4, document 1, version du 11 décembre 2000, page 66.

> *Lorsque la puissance et l'énergie sont mesurées, Hydro-Québec envoie une facture finale au client dans un délai maximal de 30 jours de la date de la résiliation de l'abonnement.*
>
> *En l'absence de facturation dans le délai prévu, Hydro-Québec accepte que le solde dû soit acquitté en deux versements consécutifs suivant l'échéance prévue à l'article 90. Hydro-Québec peut également convenir d'une entente avec le client.*
>
> *Hydro-Québec doit avoir accès au compteur et le client doit avoir dûment avisé Hydro-Québec de la date de résiliation de son abonnement pour que s'appliquent les délais prévus au présent article. »*[107]

POSITION DES INTERVENANTS

L'ACEF de Québec soutient *« qu'idéalement pour les consommateurs la facturation réelle devrait se faire aux 30 jours, comme pour la plupart des facturations de services. »*[108]

Pour sa part, OC demande de codifier le principe d'une facturation au moins tous les 60 jours. De plus, cette intervenante réclame que le consommateur puisse acquitter sa facture en au moins deux versements lorsqu'elle excède 90 jours.[109] OC accueille favorablement la proposition amendée d'Hydro-Québec, malgré sa demande initiale plus exigeante.[110]

Le RCLALQ remet en cause les modalités prévues pour payer la facture finale lorsque celle-ci couvre une période qui excède 90 jours. Dans un tel cas, l'intervenant maintient qu'Hydro-Québec ne respecte pas les délais prévus au Règlement 634 et, par conséquent, il considère que le client doit avoir le choix des modalités :

> *« Et si, par exemple, la facture couvre quatre-vingt-dix (90) jours […] on donnerait seulement […] la possibilité de deux versements.*
>
> *Alors, pour éviter que la dernière facturation tarde trop, si on donnait au client le même délai pour payer que la couverture de la facturation. Donc, si la facturation est de soixante (60) jours, qu'on donne donc une possibilité de paiement dans les soixante (60) jours; si c'est quatre-vingt-dix (90) jours, qu'on donne donc une possibilité de versement dans les quatre-vingt-dix (90) jours. Donc, en versements consécutifs selon le nombre de mois couverts par la facturation. »*[111]

---

107 *Ibid.*, page 67.
108 Commentaires et propositions de l'ACEF de Québec, 24 novembre 2000, page 13.
109 Commentaires et propositions d'OC, 24 novembre 2000, page 8.
110 NS, volume 5, page 163.
111 NS, volume 4, pages 152 et 153.

OPINION DE LA RÉGIE

La Régie retient la proposition amendée d'Hydro-Québec de modifier l'article 88 du Règlement 634 en codifiant l'obligation d'envoyer une facture tous les 90 jours pour les abonnements dont seule l'énergie est mesurée. La Régie accepte également les modalités de versements proposées par Hydro-Québec concernant la facture finale. En ce qui a trait à la demande du RCLALQ d'étaler les versements de la facture finale sur une période équivalente à celle prise par Hydro-Québec pour l'émettre, la Régie considère que le critère suggéré ferait en sorte que certains abonnés bénéficieraient de délais plus longs que ceux accordés à d'autres clients. Cette façon de faire serait d'autant plus inappropriée que les délais pour émettre la facture peuvent être reliés au fait que le compteur est inaccessible, ce qui ne relève pas de la responsabilité d'Hydro-Québec.

2.2.2 Consommation facturée jugée trop élevée et compteurs croisés

PROPOSITIONS DES INTERVENANTS

Le RCLALQ considère que la situation des compteurs croisés se constate lorsque l'abonné juge sa consommation facturée trop élevée. Il propose qu'un client puisse demander à Hydro-Québec de procéder à des vérifications lorsqu'il soupçonne qu'une telle situation existe. Il propose aussi qu'Hydro-Québec contribue à la solution du problème :

> *« S'il y a constat de compteurs croisés, Hydro-Québec doit en aviser le propriétaire de l'immeuble. Si le propriétaire n'agit pas dans les dix jours suivants l'avis d'Hydro-Québec, Hydro-Québec peut procéder aux modifications aux frais du propriétaire. »*[112]

Pour justifier cette demande d'intervention directe d'Hydro-Québec, cet intervenant soutient qu'il n'est pas toujours facile pour le client-locataire de faire les vérifications nécessaires.

> *« Hydro-Québec est en relation de contrat avec le locataire-client. Ce dernier est en droit de ne pas payer plus que ce qu'il consomme réellement. Or si Hydro-Québec lui facture la consommation d'un autre logement, le client est en droit de demander à Hydro-Québec d'intervenir. HQ étant en relation avec le client et celui qui est responsable du système électrique, il nous semble qu'HQ a le devoir de faire la vérification du système pour son client et le droit d'intervenir auprès du responsable du système électrique puisque c'est lui qui a demandé à HQ de brancher la maison. Accorder à Hydro-Québec la possibilité de faire les travaux, si le propriétaire n'agit*

[112] Propositions du RCLALQ, 23 novembre 2000, page 5.

pas dans un délai raisonnable, devrait être un moyen de pression suffisant pour que le propriétaire prenne ses responsabilités. »[113]

Pour sa part, OC s'intéresse aux difficultés rencontrées par un consommateur qui considère que la consommation facturée est trop élevée. Elle constate que les services offerts par Hydro-Québec dans de telles situations sont mal connus :

« Concernant […] l'analyse et la vérification que Hydro-Québec effectue, si un consommateur […] se plaint d'une consommation d'électricité trop élevée, on aimerait faire reconnaître ce droit-là dans le règlement, donc qu'il soit codifié, c'est-à-dire que lorsque certains consommateurs se plaignent de leurs consommations trop élevées, puis ça nous est déjà arrivé […] à Option consommateurs de recevoir cette plainte-là, et ni moi, ni mes collègues avions entendu parler de la fameuse grille qui a été déposée par Hydro-Québec. »[114]

En plaidoirie, OC réitère sa demande de codification de ce service tout en reconnaissant une certaine marge de manœuvre pour Hydro-Québec :

« Et je pense qu'il s'agit d'un élément suffisamment important dans les activités du distributeur et dans ses relations avec sa clientèle, pour qu'il mérite d'être codifié, quitte à ce qu'il y ait une interprétation de cette codification-là qui s'ensuive pour voir jusqu'à quel point le pouvoir discrétionnaire peut aller. »[115]

POSITION D'HYDRO-QUÉBEC

En ce qui concerne les compteurs croisés, Hydro-Québec propose de maintenir les règles actuelles, et ce, parce que *« il est de la responsabilité du maître électricien mandaté par le propriétaire de procéder à l'installation du filage électrique et d'identifier correctement les embases des compteurs. »*[116] Elle indique la limite de ses responsabilités à ce sujet :

« L'article 85 du Règlement 634 prévoit que chaque point de livraison (que l'on peut associer généralement à une embase) fait l'objet d'un mesurage distinct à l'exception des cas énumérés.

[…] toute l'installation électrique du client est réalisée par un électricien dont les travaux sont encadrés par la Régie du Bâtiment. Considérant que l'embase du compteur

---

113 *Ibid.*, page 6.
114 NS, volume 4, page 119.
115 NS, volume 5, page 167.
116 Pièce HQD-3, document 1, pages 2 et 3.

> *fait partie de l'installation du client, nous considérons inopportun d'ajouter un article sur la responsabilité d'Hydro-Québec relative à l'installation du compteur. »*[117]

Concernant la consommation jugée trop élevée, Hydro-Québec rappelle la pratique courante consistant à rendre disponible un *« questionnaire sur la justification d'une consommation élevée […] aux clients qui en font la demande afin de leur permettre de calculer leur consommation pour une période de 60 jours selon les appareils qu'ils possèdent. »*[118]

En ce qui a trait à la possibilité de codifier cette procédure, Hydro-Québec soutient dans sa plaidoirie qu'il serait inopportun de le faire :

> *« D'abord, je vous dirai que dans la mesure où il est impossible de définir la notion de « anormalement élevée », en ce que dans bien des cas, il s'agit d'une perception du client, la codification et l'obligation, pour Hydro-Québec, de respecter une procédure et un nombre d'interventions de façon formelle, en l'obligeant à intervenir dans tous les cas, risquent de créer des abus.*
>
> *De toute façon, ce que Option consommateurs demande, c'est de codifier la procédure actuelle. Or, il n'est pas sûr, compte tenu des plaintes qui ont été formulées à la Régie de l'énergie à cet égard, il n'est pas sûr que les moyens qui sont mis en place actuellement par Hydro-Québec répondent aux besoins du client ou soient les plus adéquats. C'est pourquoi Hydro-Québec proposait, et réitère sa proposition, de rencontrer les groupes intéressés pour pouvoir déterminer les moyens les plus appropriés pour aider le client à mieux comprendre sa consommation. C'est pourquoi, à notre avis, il serait non seulement totalement inopportun de codifier la procédure actuelle mais il serait également prématuré de le faire. »*[119]

OPINION DE LA RÉGIE

Le RCLALQ propose qu'Hydro-Québec s'assure que le consommateur paye pour l'électricité *« qu'il consomme réellement ».* Pour ce faire, Hydro-Québec doit nécessairement s'impliquer au niveau des installations situées au-delà du compteur. Dans sa preuve, Hydro-Québec maintient que ses responsabilités s'arrêtent au point de livraison *« que l'on peut associer généralement à une embase ».*

---

117 Pièce HQD-5, document 1, pages 19 et 20.
118 Pièce HQD-3, document 4, page 5.
119 NS, volume 5, page 37.

La Régie ne peut retenir la proposition de RCLALQ, parce que l'information déposée en preuve ne démontre pas que l'approche proposée est compatible avec la *Loi sur les installations électriques*.[120]

La Régie ne peut pas non plus retenir la proposition d'OC de codifier la pratique actuelle d'Hydro-Québec dans le cas de consommation jugée anormalement élevée, et ce, parce qu'elle ne dispose pas de toutes les informations requises pour lui permettre de codifier la pratique actuelle. La Régie doit s'assurer que la pratique en place est considérée satisfaisante pour toutes les parties; or, la preuve semble plutôt indiquer qu'elle ne répond peut-être pas aux besoins de la clientèle.

Toutefois, la Régie demande à Hydro-Québec, en collaboration avec les intervenants intéressés, de déterminer les moyens les plus appropriés pour aider le client à mieux comprendre sa consommation.

2.2.3 Codifier les modalités de correction de facture

PROPOSITION DES INTERVENANTS

Plusieurs préoccupations concernant la correction de facture ont été exprimées. OC maintient que la pratique concernant la rétrofacturation lorsque Hydro-Québec constate une situation pouvant engendrer un mauvais mesurage de la consommation, doit être codifiée.[121] Tout en maintenant ce principe, OC reconnaît qu'elle n'a pas toute l'information requise pour faire une recommandation immédiate sur ce sujet complexe. Toutefois, l'éventuelle codification doit, selon cette intervenante, traiter des aspects suivants :

> *« Entre autres, qu'un consommateur ne doit pas être tenu responsable des fautes d'Hydro-Québec et ne devrait pas être rétrofacturé pour […] ça, c'est le premier élément; le deuxième élément, c'est que, concernant la période de rétrofacturation, on n'a pas de délai à vous proposer tout de suite mais c'est sûr qu'il doit y avoir un délai et que ça soit clair. »*[122]

---

120 L.R.Q., c. I-13.01.

121 Commentaires et propositions d'OC, 24 novembre 2000, page 8; Réponses d'OC aux questions de la Régie, 8 décembre 2000, page 3.

122 NS, volume 4, page 121.

Le RCLALQ traite aussi de la correction de facture dans le cadre de sa proposition concernant les compteurs croisés. Il propose que les clients impliqués dans une situation de compteurs croisés aient droit à des corrections appropriées de leur facture, et ce, sans pénalité à moins d'une faute de leur part.[123]

POSITION D'HYDRO-QUÉBEC

Dans sa réponse à la Régie lui demandant de spécifier les implications d'inscrire au Règlement 634 les modalités de correction de facture, Hydro-Québec décrit l'état du dossier sans traiter des implications de codifier cette pratique :

> *« Les modalités applicables aux corrections de facture à la suite d'une erreur de facturation et/ou de mesurage sont présentement revues. Les modalités sont revues dans un souci d'équité pour la clientèle. Essentiellement, il s'agit de faire une distinction entre les erreurs découlant du défaut de l'équipement de mesurage et les erreurs provenant des données servant à la facturation et ce, pour chaque catégorie de clients (résidentielle et affaires).*
>
> *[...]*
>
> *Hydro-Québec vise à finaliser la révision des règles applicables au printemps 2001. »*[124]

Lors de l'audience et à la demande d'OC, Hydro-Québec remet à tous les intervenants sa « Pratique d'affaires » ayant pour titre : *« Correction de facture à la suite d'une erreur de facturation et/ou de mesurage ».* Lors du dépôt de ce document, le procureur d'Hydro-Québec précise que *« cette pratique-là n'est pas actuellement appliquée intégralement dans l'entreprise, et deuxièmement, que cette pratique ne s'applique pas aux clients grandes entreprises. »*[125]

En audience, la Régie demande à Hydro-Québec s'il lui est possible de proposer une codification de correction de facture semblable à celle présentement en vigueur en Colombie-Britannique. Hydro-Québec mentionne qu'il serait préférable de revoir les pratiques en cours actuellement avant de proposer une codification.[126] En plaidoirie, Hydro-Québec s'engage *« à transmettre au plus tard à l'occasion de l'examen du thème 3 une politique ou une procédure quant à la rétrofacturation. »*[127]

---

123 Propositions du RCLALQ, 23 novembre 2000, page 5.
124 Pièce HQD-5, document 1, pages 27 et 28.
125 NS, volume 3, page 53.
126 *Ibid.*, page 145.
127 NS, volume 5, page 27.

OPINION DE LA RÉGIE

La Régie accepte le principe de codifier dans le Règlement 634 les modalités applicables à la correction de facture. La Régie reconnaît que le sujet est complexe et qu'il est nécessaire d'obtenir des renseignements additionnels avant de procéder à cette codification. Elle demande à Hydro-Québec de donner suite à son engagement et de lui proposer un libellé à ce sujet dans le cadre de la phase 2 de la présente cause, et ce, après avoir revu les pratiques présentement en vigueur.

2.2.4 Proposition de la FCEI pour des factures regroupées

PROPOSITION DE LA FCEI

La FCEI demande de codifier l'obligation pour Hydro-Québec d'offrir un service de factures regroupées et, à cette fin, elle propose certaines modifications au Règlement 634, notamment l'ajout à la fin de l'article 88 du paragraphe suivant :

> *« Dans les cas de projet pilote d'abonnements regroupés, Hydro-Québec envoie une seule facture au client en distinguant la consommation d'énergie, le tarif, le montant dû et la période de facturation pour chaque abonnement. »*[128]

Dans sa justification, la FCEI maintient que le client à abonnements multiples doit pouvoir avoir, sur un même document, une vision globale de sa consommation d'énergie.[129] En audience, la FCEI ajoute :

> *« Plusieurs PME ont plusieurs lieux d'affaires, même certains milieux institutionnels pour certains cas, et il est souvent problématique de recevoir dix, douze factures à des moments tout à fait différents dans le temps dans un mois, avec différentes périodes également de fin de facturation. Et il devient souvent un lieu, au niveau de l'administration où il y a certaines pertes, si on veut. »*[130]

La FCEI prétend que le fait que le regroupement des factures fasse partie d'un projet pilote n'empêche pas de codifier la pratique :

---

128 Propositions amendées de la FCEI, 13 décembre 2000, pages 13 et 14.
129 *Ibid.*, page 14.
130 NS, volume 3, page 202.

> *« Que ce soit maintenant ou lors de la tarifaire, les projets pilotes qui ont des incidences tarifaires devront être regardés par la Régie, ne serait-ce que pour mesurer l'ampleur tarifaire et pour mesurer quelles sont les conditions de service associées à ces projets-pilotes là. »*[131]

La FCEI soutient également que *« c'est un projet pilote qui doit être compris et connu, au su et aux yeux de tous. Alors, la meilleure manière, c'est qu'il soit codifié. »*[132]

POSITION D'HYDRO-QUÉBEC

Hydro-Québec reconnaît que depuis le début de l'année 2000, un certain nombre de clients d'affaires peuvent regrouper leurs factures et que ce service nécessite la présence de compteurs qu'elle peut lire à distance :

> *« la technologie actuelle pour ces clients-là, c'est qu'on utilise une ligne dédiée pour être en mesure d'aller chercher le relevé à une date fixe, pour être en mesure de facturer à une date fixe, mais à une date convenue avec le client. […]*
>
> *Et le coût juste d'une ligne téléphonique, c'est au moins vingt dollars (20 $) par mois. »*[133]

Le représentant d'Hydro-Québec indique que, comme il s'agit d'un projet pilote, les modalités d'un éventuel programme ne sont pas encore toutes définies :

> *« On ne l'offre pas à tous les clients, ce service-là, parce que, actuellement, on l'offre gratuitement. Bon, si on veut l'offrir un jour à plus de clients, bien, il va peut-être falloir se poser la question, est-ce qu'il y a un déboursé à y avoir. »*[134]

En audience, deux termes sont utilisés pour décrire le service offert par Hydro-Québec, soit « regroupement d'abonnements » et « regroupement de factures ». Pour circonscrire la nature du service offert, Hydro-Québec précise que *« c'est une somme mathématique des factures individuelles selon le règlement tarifaire. »*[135]

---

131 NS, volume 5, page 129.
132 NS, volume 3, pages 200 et 201.
133 NS, volume 2, page 246.
134 *Ibid.*, page 249.
135 *Ibid.*, page 248.

OPINION DE LA RÉGIE

Le service offert par Hydro-Québec n'entraîne aucun changement dans les caractéristiques de l'abonnement et, par conséquent, la Régie utilisera le terme « regroupement de factures » pour désigner ce service, parce que celui-ci semble mieux correspondre à la définition élaborée.

La Régie constate que ce nouveau service semble répondre aux attentes d'une certaine clientèle. Cependant, il serait actuellement prématuré d'obliger Hydro-Québec à l'offrir à tous les clients d'affaires. Le projet pilote en cours devrait permettre d'étudier la pertinence d'une tarification spécifique et les autres modalités nécessaires à l'implantation d'un nouveau service.

2.2.5 Modification de l'article 91 : Possibilité de payer aux bureaux de service à la clientèle

PROPOSITION D'HYDRO-QUÉBEC

Hydro-Québec propose de modifier l'article 91 en retirant la possibilité d'acquitter les factures d'électricité *« aux bureaux de service à la clientèle d'Hydro-Québec ».* Le nouvel article se lirait comme suit *:*

> *« Le client peut payer sa facture par la poste ou chez tout agent autorisé par Hydro-Québec. »*[136]

Les agents autorisés sont sept banques canadiennes et la Caisse centrale Desjardins.[137]

Hydro-Québec justifie la modification proposée de l'article 91 en indiquant que :

> *« Les moyens plus nombreux, accessibles et modernes mis à la disposition du client pour acquitter sa facture ont incité Hydro-Québec à procéder, il y a déjà quelques années, à la fermeture des bureaux de service à la clientèle. »*[138]

---

136 Pièce HQD-3, document 3, page 3.
137 Pièce HQD-4, document 1, version du 11 décembre 2000, page 95.
138 Pièce HQD-3, document 3, page 3.

Toutefois, Hydro-Québec indique, en réponse à une question d'OC, que deux bureaux de services à la clientèle sont toujours accessibles aux clients :

> *« Le premier est au niveau du siège social. Donc, on a voulu maintenir une accessibilité à Hydro-Québec au niveau du chef-lieu de l'entreprise.*
>
> *Deuxième élément, l'autre bureau, c'est compte tenu qu'il y a une grande diversité culturelle sur l'île de Montréal où les gens ne comprennent pas toujours bien la façon de faire affaire avec Hydro-Québec, on a maintenu ce bureau-là pour donner des services particuliers, puis qui va jusqu'à donner des services en plusieurs langues pour être en mesure d'établir une relation avec le client la plus juste et la plus naturelle possible compte tenu de cette grande diversité culturelle.*
>
> *À l'égard des frais, effectivement, il y a une décision qui est ferme de ne plus avoir à faire de manipulations d'argent dans nos bureaux d'accueil. Et on a fermé les deux endroits. »*[139]

Hydro-Québec souligne que, avant leur fermeture, moins de 5 % de sa clientèle se présentait aux bureaux de service à la clientèle et que ce n'était pas uniquement pour payer des factures, mais pour toutes sortes de raisons.[140] À partir de cette constatation, elle croit inapproprié de rouvrir les bureaux de service ou de rembourser l'ensemble des clients pour les frais encourus pour acquitter leur facture d'électricité, comme le suggère le RCLALQ. Une telle démarche pourrait *« avoir un impact non négligeable sur les tarifs, alors qu'elle ne vise qu'à régler la problématique particulière de certains clients. »*[141]

POSITION DES INTERVENANTS

Le RCLALQ s'oppose à la modification de l'article 91 proposée par Hydro-Québec. Il formule les deux propositions suivantes :

> *« qu'Hydro-Québec rétablisse des bureaux de service à la clientèle qui sont facilement accessibles à la clientèle.*
>
> *[…] que si Hydro-Québec refuse l'établissement de bureaux de service à la clientèle que Hydro-Québec assume la totalité des frais que doivent acquitter les clients pour le paiement de leur facture auprès du service postal ou chez l'un des agents autorisés par Hydro-Québec. »*[142]

---

139 NS, volume 3, pages 67 et 68.
140 NS, volume 4, page 162.
141 NS, volume 5, page 16.
142 Propositions du RCLALQ, 23 novembre 2000, page 7.

Le RCLALQ justifie ses recommandations en indiquant que l'existence de bureaux de service permettait aux clients de régler des problèmes plus facilement et d'obtenir toute l'information souhaitée. Il soutient que les coûts engendrés par la fermeture des bureaux de service doivent être assumés par Hydro-Québec et non par sa clientèle :

> *« Actuellement pour acquitter une facture, il faut débourser, en plus des frais de service dans des institutions financières ou des mandats-poste. Ces frais sont de un dollar (1$) à deux dollars cinquante (2,50$). »*[143]

Le RCLALQ reconnaît n'avoir reçu aucune plainte relative à la fermeture de bureaux de service, mais il en fait *« une question de principe parce que les clients, les locataires, n'ont pas d'autres voies de se faire entendre. »*[144]

Toutefois, OC souligne que le rapport annuel de 1997 d'Hydro-Québec sur les *Plaintes et Réclamations* fait état de 20 plaintes sur l'inaccessibilité de ses bureaux d'affaires. Le procureur de cette intervenante ajoute *« Et il ne faut pas oublier que derrière une plainte, il y a au moins cinquante (50) consommateurs. »*[145]

OPINION DE LA RÉGIE

Depuis plusieurs années, les bureaux de service à la clientèle n'existent plus, à l'exception de deux. La preuve entendue ne permet pas d'envisager la réouverture de tels bureaux, comme le demande le RCLALQ. Bien que les coûts d'une telle démarche n'aient pas été estimés par l'intervenant, il est évident que les coûts liés à l'établissement et au fonctionnement de bureaux de service sur l'ensemble du territoire du Québec seraient nettement supérieurs à ceux reliés à l'utilisation du réseau existant des institutions financières et de la poste.

Comme solution alternative à la réouverture des bureaux de service à la clientèle, le RCLALQ propose qu'Hydro-Québec assume tous les coûts reliés aux paiements des factures. Si cette façon de faire était retenue, Hydro-Québec devrait recouvrer les coûts encourus et ceux-ci se retrouveraient inévitablement dans les tarifs. Rien n'indique à la Régie que le résultat net de cette démarche se traduirait en un gain pour les clients, surtout si on considère les frais administratifs qu'une telle démarche entraînerait.

---

143 NS, volume 5, page 181.
144 *Ibid.*, page 180.
145 *Ibid.*, pages 154 et 155.

Comme les abonnés d'Hydro-Québec doivent depuis plusieurs années payer leur facture en utilisant le réseau des institutions financières ou la poste et que les interventions faites au cours de la présente cause n'ont pas permis d'identifier une solution plus efficace ou plus avantageuse que celle qui existe présentement, la Régie accepte donc la modification proposée par Hydro-Québec concernant l'article 91. Toutefois, la Régie prend acte de la volonté exprimée par Hydro-Québec, lorsqu'elle lui a demandé de ne pas donner suite à la proposition du RCLALQ, soit *« de rechercher elle-même avec ses clients des solutions pour des problèmes particuliers »*.[146] Elle lui demande donc de mettre en œuvre cette orientation.

2.2.6 Modification de l'article 93 : Mode de paiement par versements égaux

PROPOSITIONS DES INTERVENANTS

L'ACEF de Québec propose de rendre le mode de paiement par versements égaux (MVE) obligatoire, et ce, parce que cette façon de faire est plus avantageuse pour le consommateur.[147]

Pour sa part, le RCLALQ propose que tous les clients aient droit au MVE, y compris ceux qui sont en recouvrement.[148] Cet intervenant est favorable à une plus grande utilisation du MVE parce qu'il permet de réduire considérablement les retards de paiement :

> *« Il n'y a que de cinq (5 %) à sept pour cent (7 %) des clients MVE qui sont en non-paiement, alors que ceux qui n'utilisent pas le MVE sont en retard, se retrouvent en retard dans douze (12 %) à quinze pour cent (15 %) des cas.*
>
> *Le mode de paiement doit donc […] être offert à tous les clients, afin de ne pas maintenir les ménages dans une précarité constante. »*[149]

L'ACEF de Québec est également préoccupée par l'autorisation que donne le Règlement 634 à Hydro-Québec de mettre fin au MVE lorsque le client n'effectue pas un seul versement à l'échéance. Elle propose de modifier le libellé actuel par le suivant :

> *« Hydro-Québec peut mettre fin au mode de versements égaux, si le client n'effectue pas un deuxième versement à l'échéance. »*[150]

---

146 *Ibid.*, page 15.
147 Commentaires et propositions de l'ACEF de Québec, 24 novembre 2000, page 16.
148 Propositions du RCLALQ, 23 novembre 2000, page 7.
149 NS, volume 5, page 179.
150 Commentaires et propositions de l'ACEF de Québec, 24 novembre 2000, page 17.

OC considère aussi excessive la possibilité de retirer au client le bénéfice de ce mode de paiement simplement pour avoir fait un versement après échéance.[151]

PROPOSITION D'HYDRO-QUÉBEC

Selon le dernier alinéa de l'article 93, Hydro-Québec peut mettre fin au MVE dès qu'un client *« n'effectue pas un versement à l'échéance »*.[152] Elle propose de limiter cette possibilité de résiliation au cas du client qui *« a plus d'un versement impayé »*.[153] Hydro-Québec explique la portée de cet amendement de la façon suivante :

> *« Ce qu'on a proposé, [...] ce n'est pas un versement en retard, ni deux, ce qu'on dit, c'est qu'il y en a deux versements qui sont dus, donc il y a deux factures que le client a reçues mais qu'il n'a pas payées, dont l'échéance de vingt et un (21) jours du deuxième versement est passée. Ça fait qu'à ce moment-là, il est temps de s'occuper du client. »*[154]

En réponse aux intervenants qui demandent que le MVE soit disponible aux clients en recouvrement, Hydro-Québec suggère que ce sujet soit abordé dans le cadre du thème 3 du dossier.[155]

OPINION DE LA RÉGIE

Une des demandes des intervenants concernant le MVE consiste à rendre ce mode de paiement obligatoire. Les renseignements et les arguments mis en preuve n'ont pas convaincu la Régie du bien-fondé de cette proposition. La Régie considère que le MVE constitue une option de paiement intéressante et qu'Hydro-Québec doit continuer d'en faire la promotion. Toutefois, rien dans la preuve ne lui permet d'en arriver à la conclusion qu'il est souhaitable d'imposer ce mode de paiement à l'ensemble de la clientèle résidentielle.

En ce qui concerne les conditions permettant à Hydro-Québec de mettre fin à l'entente avec le client, la Régie accepte l'amendement proposé par Hydro-Québec, parce que, d'une part, il correspond pour l'essentiel à la demande des intervenants et, d'autre part, il lui apparaît plus souple que le libellé actuel.

---

151 Commentaires et propositions d'OC, 24 novembre 2000, page 8.
152 Pièce HQD-4, document 1, version du 11 décembre 2000, page 71.
153 *Ibid.*
154 NS, volume 2, pages 166 et 167.
155 NS, volume 5, page 23.

Finalement, la demande de rendre le MVE accessible aux abonnés en recouvrement sera traitée à la phase 2 de l'audience portant sur le recouvrement.

2.3 INFORMATION À DONNER AU CLIENT RELATIVEMENT À SON PROFIL DE CONSOMMATION ET À SON EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE

À la demande du RNCREQ et en présence de toutes les parties, ce sujet est reporté à la phase 2 des audiences, même s'il ne s'agit pas d'une question reliée au recouvrement.

3. AUTRES PROPOSITIONS DES INTERVENANTS

3.1 RECONNAISSANCE QUE L'ÉLECTRICITÉ EST UN SERVICE ESSENTIEL

PROPOSITION DES INTERVENANTS

L'ACEF de Québec propose qu'Hydro-Québec reconnaisse que : *« l'électricité est un service essentiel pour tous les Québécois, et s'engage à tenir compte de ce principe fondamental dans l'application du Règlement sur les conditions de fourniture de l'électricité. »*[156]

Elle argumente que :

> *« le droit de distribution exclusif accordé à Hydro-Québec nécessite, à notre avis, de codifier au Règlement une reconnaissance de l'électricité comme service essentiel. Reconnaissance qui jusqu'ici est restée tacite sauf lorsque Hydro-Québec veut bien s'en servir à des fins purement promotionnelles et publicitaires »*[157]

L'intervenante veut ainsi s'assurer que : *« Hydro-Québec fera toujours l'effort maximum pour donner le meilleur service possible aux Québécois dans le futur puisqu'elle reconnaîtra que l'électricité est un service essentiel pour eux ».*[158]

---

156 Commentaires et propositions de l'ACEF de Québec, 24 novembre 2000, page 5.
157 NS, volume 5, page 95.
158 *Ibid.*, page 96.

Pour sa part, OC rappelle le caractère essentiel de l'électricité en hiver au Québec et maintient que cette réalité doit se refléter dans les conditions de fourniture.[159]

POSITION D'HYDRO-QUÉBEC

Hydro-Québec a une obligation de desserte aux termes de la *Loi sur la Régie de l'énergie*[160] (la Loi). Elle ajoute que : *« la notion de services essentiels n'est pas une condition de service ».*[161]

OPINION DE LA RÉGIE

La Régie ne saurait remettre en question le fait que l'électricité soit indispensable, au Québec plus particulièrement. Toutefois, elle ne peut imposer la reconnaissance du caractère essentiel de l'électricité à l'occasion d'une modification du Règlement 634.

La qualification du service d'électricité comme étant essentiel n'est pas un aspect sur lequel la Régie dispose d'une quelconque compétence. En effet, le législateur a décrété au *Code du travail*[162] que toute entreprise de production, de transport et de distribution d'électricité est un service public assujetti aux dispositions du *Code du travail*, portant sur les services essentiels, édictées aux articles 11.0.1 et suivants et qui visent à prévenir des situations susceptibles de mettre en danger la santé ou la sécurité du public.

Dans sa formulation actuelle, la proposition de l'ACEF de Québec ne peut être accueillie; cependant, la question des interruptions de service sera traitée lors de la phase 2 du présent dossier.

3.2 RAPPORT SUR LE TRAITEMENT DES PLAINTES

PROPOSITION DES INTERVENANTS

OC juge opportun qu'Hydro-Québec se voit imposer l'obligation de transmettre à la Régie et aux intervenants intéressés un rapport-bilan annuel sur le traitement des plaintes. OC souligne qu'un tel rapport est : *« un outil qui est essentiel et que Hydro-Québec devrait avoir*

159 *Ibid.*, page 158.
160 L.R.Q., c. R-6.01.
161 NS, volume 2, pages 181 et 182.
162 L.R.Q., c. C-27.

l'obligation de le fournir. Donc, cette obligation-là devrait être codifiée et se retrouver dans le règlement ».[163]

POSITION D'HYDRO-QUÉBEC

Hydro-Québec mentionne que le rapport annuel « Plaintes et réclamations » était à l'époque destiné au commissaire aux plaintes. Comme cette fonction a été abolie, le rapport a évolué pour répondre davantage aux besoins actuels de l'entreprise. Ce dernier ressemble davantage à un tableau de bord contenant des informations de gestion quantitatives et ne contient plus de recommandations. Hydro-Québec indique que le document de 1999 est en préparation et qu'il devrait être disponible au début de 2001.[164]

Quoi qu'il en soit, l'article 31 de la Loi prévoit, selon Hydro-Québec, que la détermination des conditions de fourniture est un processus totalement distinct de celui d'examen de la plainte d'un consommateur :

> *« C'est donc, de l'avis d'Hydro-Québec, par le biais d'une modification à la Loi sur la Régie de l'énergie [...] et non dans le cadre de la fixation des conditions de fourniture de l'électricité par Hydro-Québec que l'obligation de produire un rapport annuel concernant l'examen des plaintes devrait, s'il y a lieu, être imposé à Hydro-Québec ».*[165]

OPINION DE LA RÉGIE

La Régie ne peut donner suite à la proposition d'OC de modifier les conditions de service d'électricité pour obliger Hydro-Québec à soumettre annuellement un rapport sur le traitement des plaintes. Le Règlement 634 n'est pas le véhicule légal approprié pour ce type d'obligation.

Toutefois, le dépôt volontaire de la part d'Hydro-Québec des bilans annuels sur les plaintes et les réclamations, dans la forme qu'elle juge utile, permettrait à la Régie et aux intervenants d'avoir une vision plus complète des relations clients-entreprises.

---

163 NS, volume 4, page 124.
164 NS, volume 3, pages 8 à 10.
165 NS, volume 5, page 22.

4. AUTRES MODIFICATIONS

PROPOSITIONS D'HYDRO-QUÉBEC

Hydro-Québec propose des modifications à l'article 3 du Règlement 634 établissant les définitions. Ainsi, dans celle d'abonnement, le mot *« fourniture »* est remplacé par *« service »*. Hydro-Québec rappelle que la Loi définit le *« distributeur d'électricité »* comme étant *« Hydro-Québec dans ses activités de distribution d'électricité »*. Cette même loi définit ainsi la *« fourniture d'électricité »* :

> *« l'électricité mise à la disposition ou vendue au distributeur d'électricité par un fournisseur d'électricité ou un représentant ; »*[166]

Par ailleurs, le Règlement 634 actuel définit la fourniture d'électricité comme étant :

> *« la mise et le maintien sous tension du point de raccordement à une fréquence approximative de 60 hertz ; »*[167]

Pour éviter toute confusion entre deux définitions du même mot *« fourniture »*, Hydro-Québec propose de *« retenir l'appellation* ***« Conditions de service »*** *en ce qui concerne les actuelles conditions prévues au Règlement 634. »*[168]

Hydro-Québec propose également de retirer, à l'article 3, les mots suivants de la définition de l'abonnement : *« ou tout autre contrat de service lié à la fourniture de l'électricité »*, et ce, pour des raisons d'harmonisation.[169]

Présentement *« client »* n'est pas défini dans le Règlement 634 et Hydro-Québec propose d'ajouter la définition suivante : *« une personne, une société, une corporation ou un organisme titulaire d'un ou de plusieurs abonnements; »*.[170]

Elle propose également, pour fins de précision, de redéfinir *« usage domestique »* en remplaçant *« l'usage domestique prévu au règlement tarifaire »* par *« l'utilisation de l'électricité à des fins exclusives d'habitation dans un logement; »*.[171]

---

166 Pièce HQD-1, document 1, page 22.
167 *Ibid*.
168 *Ibid*.
169 Pièce HQD-4, document 1, version du 11 décembre 2000, page 5.
170 *Ibid.*, page 7.
171 *Ibid.*, page 14.

OPINION DE LA RÉGIE

La Régie prend note qu'aucun intervenant ne s'est opposé aux changements proposés par Hydro-Québec à certaines définitions prévues à l'article 3 et elle les accepte. Ces modifications ou ajouts apportent des précisions utiles et sont de nature à éviter des confusions.

5. DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR DE LA DÉCISION

Lors de l'audience, la Régie reporte le calendrier d'implantation et elle réserve, en conséquence, sa décision sur cette question.

6. FRAIS

La Régie reconnaît, de façon générale, utile à ses délibérations la participation des intervenants. Pour apprécier correctement leur participation, il ne faut pas oublier que, grâce aux réunions techniques, leurs suggestions et préoccupations ont été incorporées directement dans les propositions du distributeur. La Régie autorise donc les intervenants à soumettre leurs frais pour la phase 1 de l'audience, afin de pouvoir procéder à leur adjudication.

VU ce qui précède;

CONSIDÉRANT la *Loi sur la Régie de l'énergie*[172];

CONSIDÉRANT le *Règlement sur la procédure de la Régie de l'énergie*[173];

CONSIDÉRANT le *Règlement numéro 634 sur les conditions de fourniture de l'électricté*[174] d'Hydro-Québec;

[172] L.R.Q., c. R-6.01.
[173] R.R.Q. 1981, c. R-6.01, r. 0.2.
[174] R.R.Q. 1981, c. H-5, r. 0.2.

La Régie de l'énergie :

ACCUEILLE les propositions de modifications au Règlement 634 formulées par Hydro-Québec, sauf la proposition de préambule au Règlement 634, apparaissant à la pièce HQD-4, document 1, version du 11 décembre 2000, pages 2 et 3;

ORDONNE à Hydro-Québec de déposer le texte consolidé du Règlement 634 dans un délai de soixante jours de la présente décision pour approbation de la Régie;

DEMANDE à Hydro-Québec en collaboration avec les intervenants intéressés :
- d'élaborer un ou des documents explicatifs portant sur les droits et obligations des clients et du distributeur,
- de déterminer les moyens les plus appropriés pour aider le client à mieux comprendre sa consommation;

ORDONNE à Hydro-Québec de transmettre, lors de l'abonnement d'un nouveau client et une fois par année à l'ensemble de sa clientèle, un ou des documents explicatifs rédigés en langage simple et accessible portant sur les droits et obligations des clients et du distributeur;

ORDONNE à Hydro-Québec de soumettre, lors du dépôt de sa proposition pour la phase 2, un échéancier ou des modifications portant sur la révision des articles concernant les responsabilités des propriétaires d'immeubles à logements et celles pouvant raisonnablement être assumées par les locataires titulaires d'un abonnement;

DÉCIDE de traiter, à la phase 2 de l'audience, des sujets suivants :
- les dépôts et garanties de paiement,
- les pratiques de recouvrement et notamment les interruptions de service,
- les informations à donner au client préalablement aux interruptions de service,
- les avis à donner aux tiers concernés préalablement aux interruptions de service,
- l'exigence du numéro d'assurance sociale et du numéro de téléphone au travail pour la demande d'abonnement pour un usage domestique,
- l'information à donner au client relativement à son profil de consommation et à son efficacité énergétique,
- les modalités de correction de facture et la rétrofacturation;

RÉSERVE sa décision relativement à la date d'exécution de la présente décision;

RECONNAÎT, de façon générale, utile à ses délibérations la participation des intervenants;

PERMET aux intervenants de soumettre leur demande de paiement de frais détaillés relatifs à la phase 1 du présent dossier, dans les trente jours de la présente;

RÉSERVE sa décision sur l'établissement du degré d'utilité de chaque intervention et du quantum des frais des intervenants.

Lise Lambert
Vice-présidente

Anthony Frayne
Régisseur

François Tanguay
Régisseur

Liste des représentants :

Action Réseau consommateur et Fédération des Associations Coopératives d'Économie Familiale (ARC/FACEF) représentée par M[e] Eve-Lyne H. Fecteau;

Association coopérative d'économie familiale de Québec (ACEF de Québec) représentée par M. Vital Barbeau;

Association des redistributeurs d'électricité du Québec (AREQ) représentée M[e] Pierre Huard;

Association québécoise des consommateurs industriels d'électricité et Association des industries forestières du Québec (AQCIE/AIFQ) représentée par M[e] Guy Sarault;

Fédération canadienne de l'entreprise indépendante (FCEI) représentée par M[e] André Turmel;

Gazifère Inc. représentée par M[e] Pierre Paquet;

Hydro-Québec représentée par M[e] Jacinte Lafontaine;

Option Consommateurs (OC) représentée par M[e] Éric Fraser;

Regroupement des comités logement et associations de locataires du Québec (RCLALQ) représenté par M. Denis Cusson;

Regroupement national des Conseils régionaux de l'environnement du Québec (RNCREQ) représenté par M[e] Pierre Tourigny;

Société en commandite Gaz Métropolitain (SCGM) représentée par M[e] Jocelyn B. Allard;

Régie de l'énergie représentée par M[e] Pierre Rondeau.