D-2001-259 R-3439-2000 12 novembre 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 au thème 3 et aux sujets reportés de la phase 1 de la révision des conditions de service d'électricité d'Hydro-Québec

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION 5

1. THÈME 3 : POLITIQUES DE CRÉDIT ET DE RECOUVREMENT 7

1.1. DÉPÔTS ET GARANTIES DE PAIEMENT 7

1.1.1. Modification de l'article 78 : exigence d'un dépôt en argent ou d'une garantie de paiement pour un abonnement résidentiel 7

1.1.2. Article 80 : montant maximal du dépôt ou de la garantie de paiement pour un abonnement résidentiel ... 11

1.1.3. Modification de l'article 79 : exigence d'un dépôt en argent ou d'une garantie de paiement pour un abonnement commercial et affaires 12

1.1.4. Modification de l'article 83 : période de rétention et reconduction de l'exigence du dépôt en argent ou de la garantie de paiement pour un abonnement résidentiel 14

1.1.5. Ajout de l'article 83.1 : période de rétention et reconduction de l'exigence du dépôt en argent ou de la garantie de paiement pour un abonnement commercial et affaires 16

1.1.6. Ajout de l'article 83.2 : modalités de remboursement pour tous les abonnements 19

1.1.7. Information sur les dépôts 19

1.2. PRATIQUES DE RECOUVREMENT ET SPÉCIFIQUEMENT LES INTERRUPTIONS DE SERVICE 20

1.2.1. Article 8 : exigence du numéro d'assurance sociale pour une demande d'abonnement résidentiel 20

1.2.2. Article 8 : exigence du numéro de téléphone au travail pour une demande d'abonnement résidentiel 23

1.2.3. Ajout des articles 96.1 et 98.2 : codification de la pratique de non-interruption et de rétablissement du service en hiver 24

1.2.4. Définition de la période de non-interruption 26

1.2.5. Santé et sécurité des personnes 28

1.2.6. Montant minimum dû pour interrompre le service 32

1.2.7. Délai de rétablissement du service et moment de l'interruption 33

1.2.8. Ententes de paiement 35

1.2.9. Accès au mode de versements égaux pour les clients en recouvrement 43

1.3. INFORMATIONS À DONNER AU CLIENT PRÉALABLEMENT AUX INTERRUPTIONS DE SERVICE 44

1.3.1. Ajout de l'article 96.2 : avis de retard mentionnant l'éventualité d'une interruption de service 44

1.3.2. Ajout de l'article 97.1 : période de validité de l'avis d'interruption 45

1.3.3. Rejoindre le client 48 heures avant l'interruption 46

1.3.4. Information sur les possibilités d'ententes de paiement dans les documents d'information 47

2. SUJETS REPORTÉS DE LA PHASE 1 48
2.1. MODALITÉS DE CORRECTIONS DE FACTURES ET RÉTROFACTURATION 48
2.1.1. Principe de la codification 48
2.1.2. Article Y, paragraphe 1a : réclamation d'Hydro-Québec pour un abonnement dont seule l'énergie est mesurée 49
2.1.3. Article Y, paragraphe 2a : réclamation d'Hydro-Québec pour un abonnement dont l'énergie et la puissance sont mesurées 51
2.1.4. Article Y, paragraphes 1b et 2b : remboursement par Hydro-Québec pour tout type d'abonnement 54
2.1.5. Article Y, paragraphe 4 : ajustements pour compteurs croisés 54
2.1.6. Article Y, paragraphes 3, 6 et 7 : dispositions générales 59
2.1.7. Article YY : responsabilité du client d'informer Hydro-Québec 61
2.2. INFORMATIONS À DONNER AU CLIENT RELATIVEMENT À SON PROFIL DE CONSOMMATION ET À SON EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE 62
2.3. RESPONSABILITÉS DES PROPRIÉTAIRES D'IMMEUBLES À LOGEMENTS ET CELLES DES LOCATAIRES TITULAIRES D'UN ABONNEMENT 63

3. TEXTE CONSOLIDÉ DES CONDITIONS DE SERVICE D'ÉLECTRICITÉ ET MISE EN VIGUEUR DES DÉCISIONS ET DU TEXTE CONSOLIDÉ DU RÈGLEMENT 634 64

4. FRAIS 64

ANNEXE A 69

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

En mars 2000[1], la Régie de l'énergie (la Régie) amorce le processus de révision de certaines conditions normatives de fourniture de l'électricité contenues dans le *Règlement numéro 634 sur les conditions de fourniture de l'électricité*[2] (le Règlement 634). Cette révision s'est déroulée en deux phases.

En février 2001[3], une décision statuant sur le contrat d'abonnement et les obligations qu'il contient de même que sur le mesurage et la facturation complète la première phase. Cependant, la Régie ne s'est pas prononcée au cours de cette phase sur le texte consolidé du Règlement 634 non plus que sur la date de mise en vigueur de ses différentes conditions normatives. La Régie statue sur ces deux sujets dans la présente décision.

De plus, comme la deuxième phase constitue l'objet central de la présente décision, la Régie analyse les politiques de crédit et de recouvrement regroupées sous l'appellation thème 3 ainsi que tous les sujets reportés des thèmes 1 et 2 de la phase 1. L'ensemble de ces sujets[4] se détaille comme suit :

- les dépôts et garanties de paiement;
- les pratiques de recouvrement et spécifiquement les interruptions de service;
- les informations à donner au client préalablement aux interruptions de service;
- l'exigence du numéro d'assurance sociale et du numéro de téléphone au travail pour la demande d'abonnement résidentiel;
- l'information à donner au client relativement à son profil de consommation et à son efficacité énergétique;
- les modalités de corrections de factures et la rétrofacturation.

Par ailleurs, 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'abonnement.

Dans ses propositions, Hydro-Québec continue à rechercher les mêmes conclusions tout au cours du dossier. Le distributeur demande à la Régie d'approuver ses propositions et de

1 Décision D-2000-35, dossier R-3439-2000, 3 mars 2000.
2 R.R.Q. 1981, c. H-5, r. 0.2.
3 Décision D-2001-60, dossier R-3439-2000, 28 février 2001.
4 *Ibid.*, page 54.

modifier, en conséquence, les dispositions du Règlement 634. Pour l'exécution de la présente décision, le distributeur sollicite une réserve de décision pour lui permettre d'évaluer les délais d'implantation des modifications retenues par la Régie.

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 commentaires dans la présente décision.

Les étapes procédurales sont semblables à celles de la première phase. Des réunions techniques identifient les préoccupations des intervenants et les pistes de solutions à privilégier. Cette technique procédurale a pour objectif de faire évoluer les propositions d'Hydro-Québec pour y incorporer, si possible, les préoccupations des intervenants. Le dépôt des propositions du distributeur est suivi d'une période de questions. Ces étapes complétées permettent ensuite le dépôt des propositions des intervenants et leur examen au moyen de demandes de renseignement. Les différentes propositions sont ensuite approfondies en audience publique les 9, 10 et 11 mai 2001. L'argumentation des participants est entendue le 12 juin 2001 et ils ont jusqu'au 27 juillet 2001 pour émettre leurs commentaires au sujet du texte consolidé de la phase 1.

1. THÈME 3 : POLITIQUES DE CRÉDIT ET DE RECOUVREMENT

1.1. DÉPÔTS ET GARANTIES DE PAIEMENT

1.1.1. MODIFICATION DE L'ARTICLE 78[5] : EXIGENCE D'UN DÉPÔT EN ARGENT OU D'UNE GARANTIE DE PAIEMENT POUR UN ABONNEMENT RÉSIDENTIEL

PROPOSITION D'HYDRO-QUÉBEC

Selon le libellé de l'article 78 actuellement en vigueur, Hydro-Québec peut exiger un dépôt en argent ou une garantie d'un client qui, au cours des 48 mois qui précèdent la date de sa dernière facture, n'a pas payé à échéance une facture d'électricité pour l'abonnement dont il est ou était titulaire.

Pour un abonnement à des fins d'usage domestique, Hydro-Québec se propose dorénavant de n'exiger un dépôt en argent ou une garantie de paiement que dans les cas suivants :

- le client s'est prévalu des dispositions de la *Loi sur la faillite et l'insolvabilité* (L.R.C., 1985, ch. B-3);
- le client a reçu un avis de retard mentionnant l'éventualité d'une interruption de service, prévu à l'article 96.2.[6]

Hydro-Québec propose également de réduire de 48 à 24 mois la période de référence servant à établir l'exigibilité d'un dépôt ou d'une garantie de paiement. Elle évalue qu'un historique de deux ans est suffisant pour évaluer le niveau de risque d'un client.[7]

Elle indique que l'exigence de dépôts se justifie pour des raisons d'équité envers l'ensemble de la clientèle :

> « *Ce n'est pas un mythe, là, les faillites personnelles. Comment je protège ce risque-là? Comment, comme entreprise responsable, je peux dire à l'ensemble de mes clients, il y a des clients qui sont à risque, je ne me protège pas de ces clients à risque-là et les pertes que je vais encourir, vous devrez les supporter* […] »[8]

---

5 Chaque fois que la Régie réfère à un numéro d'article sans précision, il s'agit du Règlement 634.
6 Pièce HQD-9, document 1, page 4; pièce HQD-12 ré-amendée, document 1, page 17.
7 Pièce HQD-9, document 1, pages 4 et 5.
8 Notes sténographiques (NS), volume 6, page 151.

Elle précise qu'elle ne souhaite pas demander systématiquement un dépôt aux clients résidentiels, mais plutôt de le requérir sur une base d'exception :

> « *Et Hydro-Québec doit fournir le service électrique aux clients* […] *sans effectuer d'enquête de crédit ou de solvabilité du client. Hydro-Québec ne veut pas présumer que tous les clients résidentiels, étant donné qu'elle ne connaît pas sa solvabilité, sont à risque. Mais Hydro-Québec veut maintenir la possibilité de demander un dépôt, un dépôt lorsqu'il y a* […] *des indices évidents au dossier du client qu'il y a un risque, donc pas demander systématiquement, mais vraiment sur une base d'exception. Et cette pratique reflète aussi la tendance de l'industrie.* »[9]

Hydro-Québec mentionne que sa proposition lui permettant de demander un dépôt au client qui a reçu un avis de retard vient restreindre la portée du libellé actuel :

> « […] *actuellement, on peut en exiger dès que le client paye une facture en retard au cours des quarante-huit (48) derniers mois. Alors que là, ce qu'on propose c'est d'avoir la possibilité de demander un dépôt après l'émission d'un avis de retard dans les vingt-quatre (24) derniers mois.* »[10]

Il semble que la demande de dépôts avant l'interruption de service a souvent pour effet de faire en sorte que le client parvient à une entente avec le distributeur pour régler sa dette. Dans de tels cas, Hydro-Québec renonce à l'exigence du dépôt.[11]

En ce qui a trait à la possibilité de demander un dépôt au client qui s'est prévalu des dispositions de la *Loi sur la faillite et l'insolvabilité*, Hydro-Québec admet que la faillite personnelle efface la dette, mais qu'elle n'efface malheureusement pas la cause de l'endettement. Le client doit donc démontrer qu'il a rectifié la situation ou qu'il a pris les moyens pour mieux gérer ses dépenses.[12]

COMMENTAIRES DES INTERVENANTS

L'ACEF de Québec et le RCLALQ s'opposent à l'exigence de tout dépôt ou garantie pour les clients résidentiels.[13] L'ACEF de Québec est d'avis que :

> « […] *quand quelqu'un est déjà en difficulté de paiement, ce n'est surtout pas le temps de lui demander de payer un dépôt en plus, là.* […] *et donc nuire à*

---

9 NS, volume 6, pages 67 et 68.
10 NS, volume 7, page 75.
11 NS, volume 9, page 35.
12 *Ibid.* note 9, pages 69 et 148.
13 Pièce ACEF-1, page 5; propositions du RCLALQ, page 4.

> *l'objectif même du Service de recouvrement d'Hydro-Québec qui est de récupérer les montants dus* […] *Et même après que la dette a été payée, suite à l'entente prise, au complet, ce serait injustifiable, disgracieux et inadmissible d'exiger du consommateur, oh! maintenant, O.K., tu ne nous dois plus rien, bien maintenant, tu nous dois un dépôt* […]. »[14]

Dans l'éventualité où la Régie accepterait l'exigence de dépôts, le RCLALQ propose de réduire la période de référence à au plus 12 mois et en référence à l'abonnement en cours.[15] La période de référence ne devrait pas être plus longue que la période pendant laquelle le locataire (le client) occupe son actuel logement, parce que « *la qualité du logement pourrait être différente d'un logement à l'autre, peut-être quitter un logement qui avait une consommation d'électricité plus élevée* […] ».[16]

Selon ARC/FACEF, le fait d'imposer un dépôt à un client qui paye ses factures en retard constitue une garantie d'échec.[17] L'intervenante trouverait réaliste et productive l'exigence d'un dépôt auprès d'un client résidentiel lorsqu'un consommateur qui devait à Hydro-Québec des arrérages a acquitté sa dette et lorsqu'il est en mesure de lui fournir la somme exigée pour éviter de nouveaux arrérages.[18]

OC considère que l'exigence d'un dépôt ou d'une garantie de paiement aux clients résidentiels devrait être restreinte le plus possible. Selon OC, il est préférable, autant pour le client que pour Hydro-Québec, de conclure une entente pour rembourser la dette plutôt que d'exiger un dépôt.[19] Elle propose que :

> « *Avant d'exiger un dépôt, Hydro-Québec doit tenir compte de l'ensemble de l'historique de paiement du client et s'assurer que le dépôt ne mettra pas en péril sa capacité de rembourser toute dette envers Hydro-Québec.* »[20]

Malgré le fait que l'ACEF de Québec et ARC/FACEF soient plutôt défavorables à l'exigence d'un dépôt au client qui a fait faillite, elles admettent que, pour avoir de nouveau accès au crédit après une faillite, le client doit démontrer que sa situation financière s'est améliorée et qu'il a acquis de bonnes habitudes financières.[21]

---

14 NS, volume 7, pages 227 et 228.
15 Propositions du RCLALQ, page 5.
16 *Ibid.* note 14, page 115.
17 *Ibid.* note 14, page 178.
18 Pièce ARC/FACEF-5, page 2.
19 *Ibid.* note 14, page 270.
20 Pièce OC-6, page 3.
21 *Ibid.* note 14, pages 181 et 229.

OPINION DE LA RÉGIE

L'actuel article 78 du Règlement 634 prévoit qu'Hydro-Québec peut exiger un dépôt en argent ou une garantie d'un client qui, au cours des 48 mois précédant la date de sa dernière facture, n'a pas payé à échéance une facture d'électricité pour l'abonnement dont il est ou était titulaire.

La proposition d'Hydro-Québec de pouvoir exiger un dépôt auprès d'un client qui a reçu un avis de retard représente un assouplissement en faveur des abonnés par rapport au texte actuel de l'article 78 du Règlement 634. Cette proposition implique donc une limitation des dépôts et garanties de paiement exigibles.

La Régie reconnaît que le distributeur doit avoir la possibilité, dans la pratique et sur une base d'exception, de demander un dépôt lorsqu'il y a des indices évidents d'un risque de non-paiement au dossier d'un client. L'envoi d'un avis de retard représente pour la Régie un tel indice. De plus, dans certaines situations, la demande de dépôt avant l'interruption de service peut inciter le client à trouver une entente acceptable avec le distributeur pour régler sa dette.

Certains intervenants soulignent que l'exigence d'un dépôt impose un fardeau additionnel aux clients en difficulté de paiement et que cette exigence pourrait accroître la difficulté pour Hydro-Québec de récupérer les sommes qui lui sont dues.

Or, selon la preuve, cette demande de dépôt dans une telle situation constitue un moyen de pression qui permet parfois la conclusion d'une entente de paiement. Cet outil de recouvrement est utile et doit être conservé. Le distributeur ne doit pas en être totalement privé en l'absence d'une preuve quelconque d'abus dans l'exercice de son pouvoir discrétionnaire d'exiger un dépôt ou une garantie de paiement. En effet, une saine gestion financière impose à Hydro-Québec de se prémunir contre les risques de non-paiement. Les pertes économiques liées à ces risques sont incluses dans les tarifs du distributeur et se retrouvent à la charge de l'ensemble des clients.

La Régie accepte la proposition d'Hydro-Québec de pouvoir exiger un dépôt ou une garantie de paiement au client qui s'est prévalu des dispositions de la *Loi sur la faillite et l'insolvabilité*, compte tenu qu'un client qui a fait faillite représente un risque réel. Les intervenants ont eux-mêmes indiqué que, pour avoir de nouveau accès au crédit, le client doit démontrer qu'il a acquis de bonnes habitudes de paiement.

Enfin, la Régie accepte la proposition d'Hydro-Québec de réduire de 48 à 24 mois la période de référence, compte tenu que la période de deux ans semble suffisante pour refléter

la situation financière du client et ses habitudes de paiement. La Régie ne peut donner suite à la demande du RCLALQ de réduire la période de référence à au plus 12 mois en corrélation avec la durée du bail d'un logement. La Régie considère qu'un client qui change de logement ne verra pas nécessairement son risque financier ni son niveau de consommation d'électricité diminuer.

1.1.2. ARTICLE 80 : MONTANT MAXIMAL DU DÉPÔT OU DE LA GARANTIE DE PAIEMENT POUR UN ABONNEMENT RÉSIDENTIEL

PROPOSITION D'HYDRO-QUÉBEC

Hydro-Québec propose le maintien des règles actuelles concernant le montant maximal du dépôt ou de la garantie de paiement exigible, à savoir la facturation estimée la plus élevée pour deux mois de consommation consécutifs.[22] Hydro-Québec considère que ce montant représente :

> « […] *le risque minimum auquel fait face Hydro-Québec* […]. *En réalité, avec un processus de recouvrement qui s'échelonne sur quatre-vingt-dix-huit (98) jours, ça c'est trois mois, et une restriction des interruptions de service en période hivernale, quatre mois; périodes de consommation les plus élevées, c'est près de sept mois de consommation qui constituent le véritable risque financier d'Hydro-Québec* […] »[23]

COMMENTAIRES DES INTERVENANTS

OC et le RCLALQ considèrent que le montant que peut exiger le distributeur est trop élevé et qu'il devrait être limité à deux mois de facturation moyenne.[24]

Le RCLALQ propose de modifier l'article 80 afin de tenir compte de l'expérience de consommation du client dans le local qu'il occupe présentement :

> « *Tout dépôt ou garantie visé à l'article 78 ne peut excéder une somme égale à la facturation mensuelle moyenne, toutes taxes incluses, pour ce local d'habitation pondéré avec l'expérience de consommation du client dans ce local.* »[25]

---

22 Pièce HQD-9, document 1, page 3.
23 NS, volume 9, page 41.
24 Pièce OC-6, page 3; propositions du RCLALQ, page 5.
25 Propositions du RCLALQ, page 5.

OPINION DE LA RÉGIE

Comme l'objectif du dépôt ou de la garantie de paiement est de se prémunir contre les risques de non-paiement, il est normal que le montant du dépôt ou de la garantie soit fixé en fonction du risque assumé par le distributeur. La Régie considère que le montant exigé par Hydro-Québec est justifié. En effet, la facturation estimée la plus élevée pour deux mois consécutifs de consommation ne dépasse nullement le montant à risque compte tenu du délai d'environ 60 jours pour la facturation, des pratiques de recouvrement s'échelonnant sur 98 jours, de même que des 4 mois d'absence d'interruption de service en hiver. Par conséquent, la Régie est d'avis qu'un dépôt établi en fonction de la facturation moyenne ne refléterait pas adéquatement le risque réel assumé par le distributeur. La Régie acquiesce donc à la demande de maintenir les règles actuelles prévues au Règlement 634.

1.1.3. MODIFICATION DE L'ARTICLE 79 : EXIGENCE D'UN DÉPÔT EN ARGENT OU D'UNE GARANTIE DE PAIEMENT POUR UN ABONNEMENT COMMERCIAL ET AFFAIRES

PROPOSITION D'HYDRO-QUÉBEC

L'article 79 du Règlement 634 prévoit qu'un dépôt en argent ou une garantie de paiement est requis pour tout nouvel abonnement autre que domestique sauf pour les abonnés exemptés dans le Règlement 634. Hydro-Québec propose de remplacer dorénavant cette demande quasi systématique de dépôts ou de garanties par une évaluation de leur pertinence sur la base du risque financier. Cette évaluation s'applique tant à tout nouvel abonnement qu'à un abonnement en cours d'un client qui n'a pas payé à échéance au moins une facture d'électricité.[26]

Hydro-Québec propose également de réduire de 48 à 24 mois la période de référence servant à établir l'exigibilité d'un dépôt ou d'une garantie de paiement pour tout nouvel abonné possédant d'autres abonnements et pour un abonné n'ayant pas payé à échéance au moins une facture d'électricité. Hydro-Québec évalue qu'un historique de deux ans est suffisant pour évaluer le niveau de risque d'un client.[27]

[26] Pièce HQD-9, document 1, pages 5 et 6.
[27] *Ibid.*, pages 6 et 7.

L'exigence d'un dépôt ou d'une garantie de paiement sur la base d'une évaluation du risque permet que « *chaque client supporte son propre risque. Encore une fois, ça se fonde sur la réalité du client au lieu d'imposer des mesures préventives à tous nos clients*. »[28]

Hydro-Québec mentionne que l'évaluation du risque qu'elle veut implanter est une pratique reconnue dans le marché :

> « *c'est ce qui est fait en général dans le milieu du crédit* […] *par les compagnies de cartes de crédit* […] *par les grandes institutions* […] *par d'autres entreprises d'utilité publique* […] *c'est pas quelque chose de nouveau et les clients sont habitués* […] *à ce que leur crédit soit évalué avant qu'on leur fasse crédit d'une somme importante.* »[29]

Cette évaluation serait effectuée par Hydro-Québec en fonction des critères généralement reconnus, dont quatre seraient mentionnés au règlement à titre indicatif. Par contre, au-delà des grandes catégories, Hydro-Québec considère qu'il serait inopportun de codifier de façon spécifique les critères usuels d'évaluation du risque, en ce qu'ils sont évolutifs et diffèrent en fonction des secteurs d'activité.[30]

Hydro-Québec indique que le bureau de crédit qu'elle créera sera responsable de définir les paramètres de l'application informatique en fonction des critères retenus.[31]

COMMENTAIRES DES INTERVENANTS

La FCEI est favorable à l'exigence d'un dépôt ou d'une garantie de paiement sur la base d'une évaluation du risque parce que :

> « […] *l'approche de l'évaluation du risque* […] *est un avancé important. On est d'accord avec ça* […] *que passer d'un régime mur à mur où tous devaient déposer un dépôt, à un régime un peu plus nuancé d'évaluation du risque* […] »[32]

Néanmoins, elle se montre préoccupée par la discrétion qu'Hydro-Québec s'octroie dans l'évaluation du risque de ses clients. La FCEI demande que tous les critères utilisés pour évaluer les risques soient codifiés, à défaut de quoi Hydro-Québec devrait être tenue de produire annuellement un suivi rigoureux et détaillé des dossiers traités.[33] La FCEI

---

28 NS, volume 6, page 70.
29 *Ibid.* note 28, page 212.
30 Pièce HQD-9, document 1, pages 5 à 7.
31 *Ibid.* note 28, page 209.
32 NS, volume 9, page 165.
33 Commentaires de la FCEI sur les propositions d'Hydro-Québec, page 3.

préconise toutefois la deuxième solution.[34] En argumentation, elle nuance sa position en parlant de suivis « *simples et sans trop de formalité.* »[35]

La FCEI accueille favorablement la réduction de la période de référence de 48 à 24 mois.[36]

OPINION DE LA RÉGIE

Par rapport au texte réglementaire actuel, la modification proposée par Hydro-Québec comporte un assouplissement notable et répond aux préoccupations fondamentales exprimées par ce segment de la clientèle. Comme le but ultime du dépôt consiste à prémunir le distributeur contre les risques de défaut de paiement, il convient certes de personnaliser cette protection selon le niveau de risque de chaque client.

Relativement à la proposition de la FCEI visant à identifier tous les facteurs qui seront considérés dans l'analyse du risque et à en faire une énumération à l'article 79, la Régie ne peut s'y engager davantage en raison de la nouveauté de cette approche qui devra être expérimentée et parfaite avant d'être codifiée plus en détails.

Enfin, la Régie accepte la proposition d'Hydro-Québec de réduire de 48 à 24 mois la période de référence parce qu'il s'agit d'un assouplissement en faveur de la clientèle visée.

1.1.4. MODIFICATION DE L'ARTICLE 83 : PÉRIODE DE RÉTENTION ET RECONDUCTION DE L'EXIGENCE DU DÉPÔT EN ARGENT OU DE LA GARANTIE DE PAIEMENT POUR UN ABONNEMENT RÉSIDENTIEL

PROPOSITION D'HYDRO-QUÉBEC

Pour un abonnement à des fins d'usage domestique, Hydro-Québec propose de conserver, comme dans le texte actuel, le dépôt ou la garantie de paiement pendant une période de 24 mois dans le but de s'assurer que tout risque de non-paiement aura été éliminé[37] :

> « *Hydro-Québec maintient de le conserver deux ans parce que, dans les faits, ça ne représente que douze factures pour un client résidentiel étant donné qu'il est facturé aux deux mois. Et Hydro-Québec veut s'assurer que, étant donné qu'elle le demande sur une base d'exception, elle veut s'assurer que le client a le temps de démontrer qu'il a corrigé la situation, qu'il a rétabli sa situation.* »[38]

---

34 NS, volume 9, page 162.
35 *Ibid.*, page 170.
36 Commentaires de la FCEI sur les propositions d'Hydro-Québec, page 5.
37 Pièce HDQ-9, document 1, pages 8 et 9.
38 NS, volume 6, pages 68 et 69.

Cependant, Hydro-Québec atténue ses exigences quant à la reconduction du dépôt. Ainsi, le distributeur propose de pouvoir conserver le dépôt ou la garantie de paiement pour une nouvelle période de 24 mois si le client a payé plus d'une facture d'électricité après l'échéance pendant la période de rétention initiale de 24 mois,[39] alors que le texte actuel du Règlement 634 exige que le client ait acquitté toutes ses factures à échéance. Elle considère que « *le client résidentiel, lorsqu'il a payé onze factures sur douze, a démontré qu'il avait rétabli sa situation* ».[40]

COMMENTAIRES DES INTERVENANTS

OC recommande qu'il soit ajouté un paragraphe stipulant que, sur demande d'un client, Hydro-Québec peut rembourser le dépôt après une évaluation favorable des habitudes de paiement du client.[41]

Le RCLALQ propose que le dépôt soit remboursé après une période de 12 mois sans défaut de paiement ou au déménagement du client, soit la plus courte période.[42] L'intervenant estime que :

> « *sur une période de douze (12) mois, donc un an, on a pu établir que le locataire a démontré sa capacité de faire face aux frais d'électricité pour ce local-là* […] »[43]

OPINION DE LA RÉGIE

La Régie accepte la proposition d'Hydro-Québec relative à la période de 24 mois de rétention du dépôt ou de la garantie. En effet, ce délai de rétention, déjà en application, n'a suscité que les commentaires d'un intervenant voulant qu'il soit abrégé à 12 mois, surtout en fonction de la durée d'un bail résidentiel.

La demande du RCLALQ de relier la période de rétention du dépôt à la durée du bail résidentiel ne peut être acceptée parce que l'intervenant n'a pas démontré que les risques que présente un client nécessitent une réévaluation lors d'un changement de logement. Un client qui déménage ne verra pas nécessairement son risque financier ni son niveau de consommation d'électricité diminuer.

---

39 Pièce HDQ-9, document 1, pages 8 et 9.
40 NS, volume 6, page 69.
41 Pièce OC-6, page 3.
42 Propositions du RCLALQ, page 5.
43 NS, volume 7, pages 116 et 117.

La Régie considère que l'approche proposée par Hydro-Québec pour reconduire l'exigence du dépôt ou de la garantie de paiement est acceptable parce que le paiement de onze factures sur douze constitue un allégement par rapport à la réglementation actuelle qui permet de conserver le dépôt si le client n'a pas payé toutes ses factures à l'échéance. De plus, la Régie note que la proposition a été amendée pour tenir compte en partie de la proposition d'OC. La Régie accepte donc la proposition d'Hydro-Québec.

1.1.5. AJOUT DE L'ARTICLE 83.1 : PÉRIODE DE RÉTENTION ET RECONDUCTION DE L'EXIGENCE DU DÉPÔT EN ARGENT OU DE LA GARANTIE DE PAIEMENT POUR UN ABONNEMENT COMMERCIAL ET AFFAIRES

PROPOSITION D'HYDRO-QUÉBEC

Le Règlement 634 prévoit que pour tout abonnement à des fins d'usage autre que domestique, le client a droit au remboursement du dépôt ou à la remise de la garantie s'il a acquitté ses factures à échéance pendant les 48 mois qui suivent le versement du dépôt ou de la garantie.

Hydro-Québec propose de procéder désormais à une évaluation du risque de défaut de paiement que représente chaque client et de conserver le dépôt ou la garantie de paiement pendant une période n'excédant pas 48 mois. Le distributeur souhaite exercer sa discrétion tant au regard de l'exigence que de la durée de rétention du dépôt ou de la garantie de paiement.[44]

> « *Hydro-Québec avait déjà déposé des informations sur les historiques qui démontraient que 67,7 % des clients commerciaux affaires qui ont fait faillite étaient clients d'Hydro-Québec depuis moins de quatre ans.* »[45]

[44] Pièce HQD-9, document 1, pages 9 et 10.
[45] NS, volume 6, page 70; pièce HQD-9, document 5, E-23.

Hydro-Québec propose de pouvoir conserver le dépôt de garantie de paiement pour une nouvelle période n'excédant pas 48 mois si le client a payé au moins une facture après échéance pendant la période de rétention initiale. Hydro-Québec considère qu'un seul défaut de paiement à échéance peut représenter un facteur de risque en ce qui concerne les clients « commerciaux et affaires ».[46] Cette exigence se justifie, selon le distributeur, du fait que le client est déjà à risque étant donné qu'Hydro-Québec détient déjà un dépôt pour celui-ci.[47]

Hydro-Québec souligne également que les conditions de reconduction du dépôt d'un client d'affaires ne peuvent pas être les mêmes que celles imposées à un client résidentiel parce que :

> « […] *la facture moyenne annuelle d'un commercial et affaires est dix fois plus importante que celle d'un résidentiel. De plus, le risque est plus élevé car on n'a pas de recours lorsque le client qui est une entreprise ou une industrie disparaît versus le résidentiel que le client, il existe encore, il n'est peut-être plus abonné, n'est plus un client d'Hydro-Québec mais il existe encore, et il y a d'autres recours qui sont possibles.* »[48]

De plus, Hydro-Québec ajoute qu'une facture impayée à échéance ne constitue que l'élément déclencheur d'une analyse du risque financier représenté par le client d'affaires et non l'élément déterminant de la décision du distributeur de conserver ou non le dépôt ou la garantie de paiement.[49]

PROPOSITIONS DES INTERVENANTS

La FCEI propose que la période considérée pour déterminer la reconduction ou non du dépôt ou de la garantie de paiement ne soit pas la période de rétention initiale pouvant atteindre jusqu'à 48 mois, mais plutôt celle correspondant à 24 mois, conformément à la période de référence proposée par Hydro-Québec.[50]

Hydro-Québec accepte la proposition de la FCEI de considérer une période de 24 mois pour déterminer la reconduction ou non du dépôt ou de la garantie de paiement, au lieu de la période de rétention initiale pouvant aller jusqu'à 48 mois.[51] Si le client a bien payé pendant

---

46 Pièce HQD-9, document 1, pages 9 et 10.
47 NS, volume 9, page 36.
48 NS, volume 6, page 71.
49 *Ibid.*, page 219.
50 Commentaires de la FCEI sur les propositions d'Hydro-Québec, page 4.
51 Pièce HQD-9, document 1, pages 9 et 10 amendées.

les deux dernières années de la période de rétention initiale, Hydro-Québec considère que le client a rétabli sa situation.[52]

De plus, la FCEI considère que « *le pouvoir du distributeur de se donner le droit de conserver le dépôt d'un client si celui-ci a acquitté une seule facture après échéance est disproportionné* » et demande que, tout comme pour la clientèle domestique, la pertinence de conserver le dépôt soit évaluée si le client a payé plus d'une facture après l'échéance.[53]

OPINION DE LA RÉGIE

La Régie estime que la période de 48 mois, proposée par le distributeur et relative à la période initiale de rétention du dépôt ou de la garantie de paiement, est justifiée en tenant compte du risque propre aux entreprises commerciales. En effet, la preuve révèle que les deux tiers des abonnés commerciaux faillis sont clients d'Hydro-Québec depuis moins de quatre ans.

Quant à la période de reconduction, la Régie accepte la proposition amendée d'Hydro-Québec pour tenir compte de la suggestion de la FCEI d'établir à 24 mois la période visant à déterminer s'il y a lieu de reconduire l'exigence du dépôt ou de la garantie.

Par ailleurs, la Régie ne peut accueillir la proposition de la FCEI relative au nombre de factures impayées à échéance pour permettre le dépôt ou la garantie de paiement. Le montant de la facture moyenne de même que l'efficacité du recouvrement démontrent que les risques financiers de défaut de paiement de la clientèle d'affaires sont très différents de ceux de la clientèle résidentielle. Dans ce contexte, le fait qu'une facture n'ait pas été payée à échéance peut constituer une indication d'un risque financier potentiel. Il faut toutefois considérer que, pour Hydro-Québec, cette facture impayée à échéance ne constitue qu'un élément déclencheur d'une analyse du risque financier représenté par le client d'affaires et non l'élément sur lequel le distributeur se fonde pour prendre la décision de conserver ou non le dépôt ou la garantie de paiement.

[52] NS, volume 6, page 72.
[53] Commentaires de la FCEI sur les propositions d'Hydro-Québec, page 4.

1.1.6. AJOUT DE L'ARTICLE 83.2 : MODALITÉS DE REMBOURSEMENT POUR TOUS LES ABONNEMENTS

PROPOSITION D'HYDRO-QUÉBEC

Hydro-Québec propose pour fins d'information un nouvel article précisant les modalités de remboursement du dépôt ou de la remise de la garantie de paiement.[54]

> « *83.2 Pour tout abonnement, le remboursement du dépôt ou la remise de la garantie s'effectue dans les 60 jours qui suivent l'expiration de l'un ou l'autre des délais visés aux articles 83 et 83.1.*
>
> *Hydro-Québec rembourse, au choix du client, le dépôt et l'intérêt couru, soit en les créditant au compte du client, soit en les lui faisant parvenir.* »[55]

OPINION DE LA RÉGIE

La Régie accepte ce nouvel article qui reprend le contenu des deuxième et troisième alinéas de l'article 83 du règlement actuel.

1.1.7. INFORMATION SUR LES DÉPÔTS

PROPOSITION D'HYDRO-QUÉBEC

Hydro-Québec rappelle qu'elle s'est déjà engagée à transmettre un document d'information à tout nouveau client et, une fois par année, à l'ensemble de sa clientèle. Ce document inclura un volet spécifique sur le dépôt ou la garantie de paiement.[56]

OPINION DE LA RÉGIE

La Régie prend acte de l'engagement d'Hydro-Québec d'inclure des informations sur les modalités réglementaires et ses pratiques concernant les dépôts et les garanties de paiement dans la documentation qu'elle fera parvenir à tout nouvel abonné et, une fois par année, à l'ensemble de ses clients. Comme pour les autres types de renseignements à transmettre aux clients, la Régie demande à Hydro-Québec de se concerter avec les associations intéressées.

---

54 Pièce HQD-9, document 1, page 11.
55 Pièce HQD-12 ré-amendée, document 1, page 7.
56 Pièce HQD-9, document 1, page 12; pièce HQD-13, document 2, page 6.

1.2. PRATIQUES DE RECOUVREMENT ET SPÉCIFIQUEMENT LES INTERRUPTIONS DE SERVICE

1.2.1. ARTICLE 8 : EXIGENCE DU NUMÉRO D'ASSURANCE SOCIALE POUR UNE DEMANDE D'ABONNEMENT RÉSIDENTIEL

PROPOSITION D'HYDRO-QUÉBEC

Pour un abonnement à des fins d'usage domestique, Hydro-Québec propose de maintenir l'exigence du numéro d'assurance sociale (NAS) en raison du « *contexte propre à Hydro-Québec* » dont les principales caractéristiques sont les suivantes :

- 32 % des 700 000 clients d'Hydro-Québec qui déménagent chaque année n'avisent pas le distributeur de leur changement d'adresse;
- Hydro-Québec a l'obligation de fournir l'électricité au client indépendamment de sa solvabilité et de sa qualité de payeur;
- les relations d'affaires se font essentiellement au téléphone;
- Hydro-Québec opère dans un contexte de vente à crédit;
- l'entreprise n'interrompt pas le service d'électricité pendant la période du 1er décembre au 31 mars.[57]

Compte tenu de cette situation unique, la Commission d'accès à l'information (CAI) a autorisé Hydro-Québec le 27 septembre 1995[58] à recueillir le NAS de ses clients :

> « […] *la Commission d'accès a considéré qu'il y avait une nécessité pour Hydro-Québec de disposer pour chacun de ses clients d'un numéro universel, unique et vérifiable*. […] *et la Commission d'accès est arrivée à la conclusion que seul le numéro d'assurance sociale possédait ces qualités.* »[59]

Hydro-Québec mentionne qu'il n'y a pas d'interdiction législative d'utiliser le NAS à d'autres fins que celles pour lesquelles il a été conçu et que seul le critère de nécessité de l'article 64 de la *Loi sur l'accès à l'information* s'applique.[60]

Par ailleurs, elle insiste sur le fait que le NAS est essentiel pour effectuer ses activités de recouvrement :

---

57 NS, volume 6, pages 86, 95 et 96.
58 *Ibid.*, page 94.
59 *Ibid.*, page 96.
60 *Ibid.*, page 99.

> « […] *60 % de plus de clients qui sont retracés quand j'ai un NAS, pour transférer un compte, que quand il n'y en a pas de cet identifiant-là. C'est donc un outil très performant pour aider à faire du recouvrement de façon équitable et responsable.* »[61]

Elle soutient que la solution proposée par les intervenants qui consiste à créer un identifiant unique n'est pas viable parce qu'un tel identifiant existe déjà, le numéro d'abonné, mais qu'il ne permet pas de retracer un client.[62]

En réponse aux craintes exprimées par les intervenants quant aux importants risques d'atteinte à la vie privée, Hydro-Québec affirme que « *le NAS n'est accessible qu'aux employés qui font du recouvrement* ».[63] En outre, elle souligne que la CAI a autorisé Hydro-Québec à recueillir des renseignements personnels, mais qu'elle a attaché des conditions très strictes concernant l'échange de ces renseignements. Elle a également ordonné la destruction de certaines données. La Commission a effectué un suivi en juin 1999 et a conclu que les recommandations qu'elle avait émises avaient été suivies par Hydro-Québec.[64]

Enfin, elle mentionne que le NAS évite au consommateur de se voir imputer des factures dont il n'est pas responsable.[65]

COMMENTAIRES DES INTERVENANTS

Tous les intervenants qui représentent des consommateurs résidentiels s'opposent à l'exigence du NAS.

ARC/FACEF soutient que les « *risques d'atteinte à la vie privée sont importants et inquiétants.* »[66] Elle suggère des alternatives telles que la présentation d'une carte d'identité ou la fourniture d'un bail.[67]

Le RCLALQ ajoute que le NAS « *est une clé d'entrée au niveau de l'information personnelle et à ce compte-là ça peut être préjudiciable pour les citoyens.* »[68] L'intervenant

---

61 NS, volume 6, page 91.
62 *Ibid.*, page 167.
63 *Ibid.*, page 86.
64 *Ibid.*, pages 96, 99 à 101.
65 NS, volume 7, page 67.
66 Pièce ARC/FACEF-4, page 28.
67 *Ibid*.
68 NS, volume 9, page 215.

considère aussi que cet avis de la CAI permettant l'utilisation du NAS doit être remis en question compte tenu de l'avis émis par cette même commission le 5 mars dernier concernant les renseignements nécessaires à la location d'un logement.[69] Il propose que « *si Hydro-Québec a besoin d'un identifiant unique pour ses clients, il devrait le créer lui-même sans faire usage des numéros créés à d'autres fins*. »[70] Il souligne à cet effet que d'autres institutions ont créé leur propre identifiant unique pour leur clientèle.[71]

Pour sa part, OC considère que « *puisqu'il ne s'agit pas d'un renseignement nécessaire à la prestation du service et qu'il possède un caractère hautement confidentiel, les clients du distributeur sont en droit de ne pas le divulguer*. »[72] Elle suggère qu'Hydro-Québec utilise la date de naissance ou qu'elle crée son propre identifiant à partir des informations qu'elle possède déjà.[73]

L'ACEF de Québec propose qu'Hydro-Québec utilise la date et le lieu de naissance pour identifier ses clients, compte tenu que seule la date de naissance ne permettrait pas de distinguer tous les clients.[74]

OPINION DE LA RÉGIE

L'opposition à l'usage du NAS origine de la crainte d'intrusion dans la vie privée. Or, cette problématique a déjà été étudiée par la CAI qui a autorisé Hydro-Québec à recueillir le NAS de ses clients. La Régie ne peut certes pas enlever une autorisation accordée par l'organisme compétent. En conséquence, Hydro-Québec pourrait continuer à demander le NAS même s'il n'était pas inclus dans les conditions du contrat d'abonnement.

D'autre part, les intervenants reconnaissent que le distributeur a besoin d'un identifiant pour son recouvrement. À ce besoin essentiel s'ajoute un impératif d'efficacité pour retracer les abonnés et non seulement les identifier. De la preuve, il se dégage que le NAS répond le mieux aux besoins du recouvrement d'Hydro-Québec et, en conséquence, la Régie maintient son exigence pour une demande d'abonnement résidentiel.

---

69 Propositions du RCLALQ, page 3.
70 *Ibid*.
71 NS, volume 7, page 111.
72 Pièce OC-6, page 7.
73 Pièce OC-7, page 5.
74 Pièce ACEF-1, page 3; pièce HQD-2, document 6, E-2, pages 4 et 5.

1.2.2. ARTICLE 8 : EXIGENCE DU NUMÉRO DE TÉLÉPHONE AU TRAVAIL POUR UNE DEMANDE D'ABONNEMENT RÉSIDENTIEL

PROPOSITION D'HYDRO-QUÉBEC

Pour un abonnement à des fins d'usage domestique, Hydro-Québec propose de maintenir les règles actuelles parce que « *le numéro de téléphone au travail est essentiel à Hydro-Québec en ce qu'il demeure un moyen efficace pour rejoindre le client* ».[75] Elle explique que :

> « […] *quand on est rendu à l'interruption de service électrique, bien souvent on n'a plus le téléphone. Donc, le rejoindre au travail,* […] *c'est facilitant et ça permet aussi de retracer un client qui a déménagé sans aviser Hydro-Québec.* »[76]

Hydro-Québec précise que, lorsqu'un employé de son Service de recouvrement rejoint un client au travail, il ne s'identifie pas comme tel mais comme un des employés d'Hydro-Québec tout simplement. Et l'entreprise peut appeler ses clients pour une multitude de raisons.[77]

PROPOSITIONS DES INTERVENANTS

L'ACEF de Québec et le RCLALQ s'opposent à l'exigence du numéro de téléphone au travail.[78] Le RCLALQ soutient que : « *le numéro de téléphone au travail n'est en rien nécessaire pour l'obtention du service. Tout au plus, il peut être utile dans certaine circonstance pour faciliter un service. Il ne devrait donc pas être demandé.* »[79] L'ACEF de Québec considère que :

> « […] *communiquer avec l'employé sur son lieu de travail.* […] *c'est incommodant parce que de plus en plus les lieux de travail* […] *sont à aire ouverte, alors ça veut dire qu'il y a très peu de discrétion là-dedans.*

OPINION DE LA RÉGIE

La preuve soumise par Hydro-Québec établit que le numéro de téléphone au travail constitue un moyen efficace et facilitant dans ses relations avec ses abonnés, mais cette preuve n'établit pas qu'il s'agit d'un élément d'information essentiel à ses activités.

D'ailleurs, plusieurs abonnés ne disposent pas d'un numéro de téléphone au travail et ceux qui en disposent ne peuvent pas nécessairement l'utiliser à des fins personnelles.

---

75 Pièce HQD-9, document 2, page 6.
76 NS, volume 6, pages 91 et 92.
77 NS, volume 9, pages 62 et 63.
78 Pièce ACEF-1, page 3; propositions du RCLALQ, page 2.
79 Propositions du RCLALQ, page 2.

L'obligation de fournir le numéro de téléphone au travail pour obtenir l'électricité dépasse le besoin de base de communication entre le distributeur et son abonné et la Régie doit, en conséquence, rendre facultative cette information. Pour concrétiser cette réalité, la Régie demande au distributeur d'ajouter la mention « renseignement facultatif » en rapport avec le numéro de téléphone au travail.

1.2.3. AJOUT DES ARTICLES 96.1 ET 98.2 : CODIFICATION DE LA PRATIQUE DE NON-INTERRUPTION ET DE RÉTABLISSEMENT DU SERVICE EN HIVER

PROPOSITION D'HYDRO-QUÉBEC

Pour faire suite aux demandes des intervenants en rencontres techniques, Hydro-Québec propose de codifier la pratique actuelle de non-interruption de service en période hivernale applicable à une résidence principale occupée par un client résidentiel dont le système de chauffage requiert l'électricité. À la suite d'une demande de renseignement de la Régie, le distributeur accepte également de codifier la pratique de rétablissement du service à l'approche des temps froids chez les clients dont le service est interrompu.[80]

Hydro-Québec souligne qu'elle est la seule entreprise en Amérique du Nord qui, non seulement n'interrompt pas le service électrique durant l'hiver, mais le rétablit inconditionnellement :

> « *Dans les autres utilités qui ont été citées par ARC-FACEF, dans tous les cas il y a des conditions qui sont exigées. C'est soit qu'il faut que ça soit* […] *des très grands froids ou que le client doit avoir pris entente et respecté cette entente. Alors, malgré que la période d'hiver est plus longue, il y a des exigences plus restreignantes pour le client pour ne pas être interrompu en hiver.* »[81]

Elle réitère que l'interruption de service est une mesure ultime et essentielle à une saine gestion de l'activité de recouvrement :

> « *C'est peut-être malheureux à dire, mais bien souvent, ce n'est pas d'aviser le client soixante (60) jours avant que ça arrive ou quarante-huit (48) heures à l'avance ou lui envoyer cinq, six avis qui va être le déclencheur du paiement du compte, c'est le moyen ultime, l'interruption de service. Et suite à cette interruption de service-là, la grande majorité des clients trouvent les fonds et*

[80] Pièce HQD-9, document 2, pages 8 à 11 amendées.
[81] NS, volume 9, page 47.

> *règlent à quatre-vingts pour cent (80 %) et plus la dette. Il y a des questions à se poser, là.* »[82]

La seule et unique raison pour laquelle l'entreprise n'interrompt pas le service en hiver et qu'elle le rétablit chez les clients où il est interrompu est que l'absence de chauffage en hiver au Québec est inhumaine.[83]

COMMENTAIRES DES INTERVENANTS

La codification de la pratique de non-interruption du service en hiver fait suite à une demande des intervenants qui acceptent tous le principe de cette codification. Certains intervenants émettent cependant des réserves sur la durée de la période de non-interruption proposée par Hydro-Québec. La définition de cette période sera abordée à la section suivante.

L'ACEF de Québec demande que cette règle s'applique à toutes les résidences et non pas seulement à celles dont le système de chauffage requiert l'électricité parce que :

> « […] *il n'y a pas que le chauffage qui rend l'électricité particulièrement essentielle en hiver mais également l'eau, la préparation et la conservation de la nourriture, la courte durée de l'éclairage naturel, etc.* »[84]

Bien que les besoins fondamentaux soient les mêmes en été comme en hiver, ils s'exercent généralement plus facilement en été qu'en hiver, indépendamment du système de chauffage.[85] ARC/FACEF abonde dans le même sens que l'ACEF de Québec en mentionnant que si certains clients n'utilisent pas l'électricité comme source de chauffage, ils l'utilisent pour un autre besoin tout aussi essentiel, soit pour faire fonctionner une pompe à eau.[86]

OPINION DE LA RÉGIE

Les pratiques de non-interruption et de rétablissement du service d'électricité en hiver, telles que proposées par Hydro-Québec et qui deviennent des privilèges en faveur des abonnés par le biais de leur codification, sont accueillies favorablement par les intervenants et ont l'aval de la Régie.

---

82 NS, volume 6, page 80.
83 *Ibid.*, page 85.
84 NS, volume 9, page 147.
85 Pièce ACEF de Québec-3, page 4.
86 Pièce ARC/FACEF-4, page 10.

Par le libellé de son texte, le distributeur s'impose trois conditions factuelles avant de pouvoir exercer son droit d'interruption entre le 1er décembre et le 31 mars. Le distributeur s'assure, par les moyens de son choix, que l'interruption de service ne vise pas une résidence principale occupée par un client résidentiel dont le système de chauffage requiert l'électricité. Le distributeur a donc limité de manière très importante son droit à l'interruption durant la saison hivernale et l'exercice de ce droit exige des vérifications de faits contraignantes pour lui.

Toutefois, la Régie ne peut accepter d'enlever toute référence au chauffage comme le suggèrent deux intervenants. En effet, l'interruption de service est un droit reconnu par la *Loi sur Hydro-Québec*[87] et le Règlement 634. Pour restreindre l'exercice de ce droit en hiver, il est normal de référer au seul besoin des abonnés qui diffère selon les saisons, soit celui de se chauffer. De plus, la Régie constate que le texte du distributeur est suffisamment large pour inclure le chauffage de l'air et de l'eau avec d'autres sources d'énergie comme le gaz et le mazout pour autant que l'électricité est requise pour l'opération des systèmes de chauffage s'alimentant à d'autres sources d'énergie que l'électricité.

La Régie accepte donc la proposition d'Hydro-Québec d'ajouter les articles 96.1 et 98.2 au Règlement 634.

1.2.4. DÉFINITION DE LA PÉRIODE DE NON-INTERRUPTION

PROPOSITION D'HYDRO-QUÉBEC

Hydro-Québec propose que la période de non-interruption soit du 1er décembre au 31 mars. Elle propose également de rétablir le service chez les clients où il est interrompu le ou vers le 1er décembre.[88]

Hydro-Québec prétend qu'elle gère de façon responsable les interruptions de service en dehors de la période proscrite :

> « […] *on regarde les prévisions à court terme et à moyen terme* […]. *Évidemment, ce n'est pas foi de tout.* […] *Mais il reste que c'est à partir de ces données-là qu'on porte un jugement* […] *qui va permettre la reprise d'interruptions* […] *sans que ce soit inhumain compte tenu des températures qu'ils annoncent.* […]

[87] L.R.Q., c. H-5, article 48 et, par référence, article 27 de la *Loi amendant et refondant la Loi constituant en corporation la Compagnie reoyale d'électricité,* (S.Q. 1898 c. 66).

[88] Pièce HQD-9, document 2, pages 10 et 11 amendées.

> *Effectivement, le zéro est quelque chose qui nous guide d'un endroit à l'autre. Mais c'est beaucoup plus la tendance. Il peut y avoir une nuit où ça descend à moins quatre, moins cinq, mais si le jour, ça monte à quatorze, donc, c'est dans ce sens-là qu'on le regarde.* »[89]

Elle mentionne qu'elle fait preuve de flexibilité en dehors de cette période pour tenir compte du climat des différentes régions :

> « *Les écarts de température entre Chibougamau et Montréal ou Sherbrooke, ça peut représenter jusqu'à dix degrés d'écart.* […] *Est-ce qu'il serait responsable de la part d'Hydro-Québec de ne pas interrompre des gens quand les conditions climatiques le permettent, même si on est en avril ? C'est pas plus responsable ça non plus, il y a une notion d'équité là-dedans, la grandeur du territoire, la particularité du climat du Québec fait qu'on doit avoir une application souple de la période d'hiver.* »[90]

En somme, pour Hydro-Québec, la pratique de non-interruption au Québec en hiver constitue une mesure humanitaire qu'elle gère en fonction de ce principe.[91]

Cependant, le distributeur considère qu'allonger la période de non-interruption ne réglerait en rien les problèmes liés aux difficultés de paiement. Bien au contraire, cette prolongation ne pourrait qu'engendrer une augmentation de la dette accumulée et des difficultés supplémentaires à l'acquitter à la fin de la période de non-interruption.[92]

COMMENTAIRES DES INTERVENANTS

L'ACEF de Québec propose que cette période s'étende du 1er novembre au 30 avril parce que « *l'hiver et ses manifestations les plus évidentes, soit la neige et le froid nécessitant du chauffage, sont présents* ».[93] Cette intervenante soutient que l'absence de chauffage en novembre et avril « *peut affecter dangereusement la santé des occupants* ».[94]

ARC/FACEF demande également que la période de non-interruption s'étende à « *toute la période froide de notre hiver* »,[95] soit une période de six mois du 1er novembre au 30 avril. Son analyse démontre que les minimums moyens aux mois de novembre et avril, dans six

89 NS, volume 7, pages 97, 99 et 100.
90 NS, volume 6, page 83.
91 *Ibid.* note 89, pages 33 et 34.
92 Pièce HQD-9, document 2, page 10.
93 Pièce ACEF-1, page 8.
94 NS, volume 9, page 148.
95 Pièce ARC/FACEF-4, page 8.

villes sélectionnées principalement dans le sud du Québec, se situent presque toujours sous O˚C.[96]

ARC/FACEF reconnaît que le distributeur semble avoir une approche souple dans la pratique en dehors de la période proscrite, mais elle se demande si le seul engagement d'Hydro-Québec est suffisant à ce sujet.[97]

OPINION DE LA RÉGIE

La Régie prend acte de la reconnaissance par Hydro-Québec que la privation du chauffage en hiver au Québec est inhumaine. Il se dégage de la preuve que la durée des temps froids varie d'une année à l'autre et sur l'étendue du territoire québécois. De l'avis de la Régie, la période de quatre mois proposée par Hydro-Québec représente un minimum comme définition de la période de l'hiver. Cette définition est insuffisante pour tenir compte des variations climatiques à travers les régions et les années. Cependant, le distributeur a fait état de sa gestion responsable des interruptions qui tient compte des températures réelles dans chacune des régions du Québec et de l'allongement variable de la période minimale de non-interruption de quatre mois.

Pour la Régie, il ne s'agit pas tant de définir, en toute objectivité, la durée de l'hiver, mais plutôt de déterminer la période durant laquelle Hydro-Québec ne peut exercer son droit d'interruption de service. Dans le cadre de l'octroi d'un droit aux abonnés, le tiers d'une année est justifié pour le moment compte tenu qu'il n'y a eu aucune preuve mettant en doute la gestion responsable et adaptée aux conditions climatiques pratiquée par Hydro-Québec.

1.2.5. SANTÉ ET SÉCURITÉ DES PERSONNES

PROPOSITIONS DES INTERVENANTS

ARC/FACEF demande que soient ajoutées deux dispositions générales codifiant la responsabilité d'Hydro-Québec en matière de santé et de sécurité des personnes dans le cas d'interruptions de service pour non-paiement d'une facture à échéance. En vertu de la première de ces dispositions, Hydro-Québec ne peut procéder à l'interruption si une telle interruption met en péril la santé ou la sécurité d'un individu. La deuxième disposition

[96] Pièce ARC/FACEF-4, page 5.
[97] NS, volume 7, pages 165 et 166.

prévoit qu'Hydro-Québec effectue une visite du local environ 10 jours après l'interruption de service.[98]

L'intervenante reconnaît que les responsabilités en matière de santé et de sécurité sont partagées entre Hydro-Québec et ses clients :

> « […] *si le client a l'obligation de se protéger lui-même et de protéger les individus dont il est responsable, le corollaire à ça, c'est que Hydro-Québec aussi a une responsabilité de protection et de bienveillance en matière de santé-sécurité, alors qu'ils doivent prendre les moyens nécessaires pour s'assurer que l'interruption du service prévue au deuxième alinéa de l'article 96 ne mette pas en péril la santé-sécurité d'individus.* »[99]

ARC/FACEF met aussi l'accent sur la nécessité des communications et de l'information parce que « *Le bris de communication, le manque de compréhension, les collaborations sous-optimales peuvent tous contribuer à ce que surviennent des incidents fâcheux.* »[100] Elle précise qu'il revient aux personnes concernées de faire connaître à Hydro-Québec leur situation particulière en matière de santé et sécurité,[101] mais qu'il est aussi important que le distributeur informe ses clients des moyens dont ils disposent pour lui faire part de problèmes de santé potentiels causés par une interruption de service.[102]

OC trouve inusité que le Règlement 634 ne contienne aucune disposition concernant l'interdiction d'interrompre dans les situations où une telle mesure pourrait porter atteinte à la santé et à la sécurité des occupants d'un logement en raison notamment d'une condition médicale particulière.[103] Après réflexion, l'intervenante constate qu'il peut s'avérer difficile de codifier cette question étant donné que la responsabilité finale appartient à l'individu. Compte tenu de l'importance de cette question, elle propose qu'elle soit discutée par le comité mis sur pied pour examiner le contenu des documents d'information à transmettre à la clientèle.[104]

OC propose également que l'avis d'interruption de service et l'avis de retard indiquant l'éventualité d'une interruption contiennent une mention selon laquelle le client doit

---

98 Pièce ARC/FACEF-4, pages 10 et 11.
99 NS, volume 9, pages 92 et 93.
100 *Ibid.* note 98, page 10.
101 Pièce ARC/FACEF-5, page 5.
102 *Ibid.* note 99, page 93.
103 Pièce OC-6, page 4.
104 *Ibid.* note 99, page 205.

immédiatement communiquer avec Hydro-Québec si l'interruption de service menace la santé ou la sécurité d'un occupant du logement ou de la résidence.[105]

POSITION D'HYDRO-QUÉBEC

Hydro-Québec mentionne que des mécanismes sont en place pour favoriser la transmission d'information sur les cas où la santé ou la sécurité d'un individu serait menacée par une interruption de service :

> « *Par exemple, la transmission d'information des centres régionaux de santé et des CLSC vers Hydro-Québec concernant certains clients. D'autre part, si on a l'information* […] *ils vont envoyer un formulaire à ce client-là, qui devrait être retourné avec une attestation du médecin.* »[106]

Lorsqu'Hydro-Québec connaît la nécessité du service d'électricité à des fins de santé pour une adresse de service, un code approprié est inscrit au dossier du client. Si le dossier de ce client se retrouve en recouvrement, un mécanisme informatique isole le dossier afin d'éviter qu'il puisse se retrouver en processus d'interruption. De plus, si l'agent de recouvrement constate, lors de sa visite à domicile, que l'interruption de service représente un danger grave pour la santé des occupants, il peut suspendre l'interruption et informer de la situation le représentant du service de recouvrement. Ce dernier inscrira l'information au dossier.[107]

Le distributeur souligne toutefois que sa responsabilité est limitée :

> « *Évidemment, on veut avoir la meilleure information dans les dossiers d'Hydro-Québec pour s'assurer qu'il n'y ait pas de situations navrantes, qu'il n'y ait pas d'accidents. Mais Hydro-Québec ne peut pas être responsable à la place de ses clients de fournir cette information-là à Hydro.* »[108]

Hydro-Québec ne croit pas que la solution consiste à codifier cette question parce que « *souvent il est trop tard. Donc ce qu'on veut faire, c'est de la prévention.* »[109]

Hydro-Québec mise sur la divulgation d'information. D'une part, elle s'engage à informer régulièrement sa clientèle de la nécessité de lui fournir l'information sur les problèmes de santé et de sécurité. D'autre part, elle croit qu'elle doit surtout informer le client de l'importance de se prémunir contre des interruptions de service planifiées ou non, par

---

[105] Pièce OC-6, pages 8 et 9.
[106] NS, volume 6, page 82.
[107] Pièce HQD-13, document 5, pages 5 et 6.
[108] NS, volume 9, page 60.
[109] *Ibid.*, page 246.

exemple en veillant à ce que le système assurant la survie possède une alimentation de rechange. Elle mentionne qu'elle veut « *travailler avec les intervenants à trouver les meilleurs véhicules pour que cette information-là soit rendue disponible* ».[110]

Dans cette optique, Hydro-Québec est non seulement favorable à la proposition d'OC d'ajouter à l'avis d'interruption et à l'avis de retard une mention enjoignant au client de communiquer avec Hydro-Québec si l'interruption de service menace sa santé ou sa sécurité,[111] mais elle ajoute que l'information concernant la santé et la sécurité doit également se retrouver dans les documents d'information à transmettre à la clientèle puisqu'elle n'interrompt pas seulement pour cause de non-paiement, mais également pour fins d'entretien du réseau.[112] Comme il y a de multiples causes d'interruption, elle demande à la Régie de ne pas donner suite à la proposition d'ARC/FACEF telle que formulée et restreinte au non-paiement de la facture, puisque le but recherché est de protéger la santé et la sécurité d'un individu peu importe les causes de l'interruption.[113]

OPINION DE LA RÉGIE

La responsabilité relative à la non-interruption du service lorsque la santé ou la sécurité des personnes est en cause se partage entre le distributeur et l'abonné. Le client a la responsabilité d'informer Hydro-Québec de la nécessité du service électrique pour des fins de santé et le distributeur doit prendre les mesures nécessaires pour ne pas interrompre le service. Hydro-Québec, pour sa part, doit s'assurer que ses clients peuvent la contacter afin qu'elle soit renseignée de leurs besoins spécifiques.

La Régie note que les préoccupations exprimées par ARC/FACEF et OC sont partagées par le distributeur qui a déjà adopté plusieurs mesures administratives pour répondre à ce besoin vital. De plus, la Régie prend note de l'engagement du distributeur, à la suite de la suggestion d'OC, de faire mention à l'avis d'interruption ainsi qu'à l'avis de retard, de demander au client de communiquer avec Hydro-Québec si l'interruption constitue une menace pour la santé ou la sécurité d'un occupant du logement ou de la résidence. La Régie prend également acte de l'engagement du distributeur d'inclure au document d'information à transmettre à l'ensemble de sa clientèle une mention au même effet.
Toutefois, la proposition d'ARC/FACEF restreinte aux interruptions de service pour non-paiement de la facture à échéance n'est pas retenue, car sa formulation ne permet pas de

[110] NS, volume 9, pages 60 et 61.
[111] NS, volume 7, page 89; *Ibid.* note 110, page 247.
[112] *Ibid.* note 110, page 60.
[113] *Ibid.* note 110, page 231.

protéger la santé et la sécurité d'une personne peu importe la cause de l'interruption qui peut provenir du distributeur comme d'un tiers.

En résumé, la Régie considère que, si toutes les mesures administratives adoptées par Hydro-Québec de même que les engagements pris sont respectés, la santé et la sécurité des personnes seront adéquatement prises en considération par le distributeur.

1.2.6. MONTANT MINIMUM DÛ POUR INTERROMPRE LE SERVICE

COMMENTAIRES DES INTERVENANTS

L'ACEF de Québec demande que l'article 96 soit modifié pour indiquer que des interruptions ne peuvent avoir lieu que si le montant dû est supérieur à 500 $. Elle relate que :

> « *Nous avons traité à l'ACEF de Québec, des cas où Hydro-Québec avait interrompu le service d'électricité pour des paiements dus de l'ordre de 200 $ à 300 $. Cela nous apparaît aberrant et exagéré* […] *Ce service est trop important pour que les gens en soient privés pour seulement quelques dollars dus.* »[114]

POSITION D'HYDRO-QUÉBEC

Hydro-Québec s'oppose à la proposition de l'ACEF de Québec en invoquant la variation de consommation entre les clients :

> « *C'est parce que chaque client peut avoir une consommation qui est différente, puis même des petits montants peuvent être le reflet d'un non-paiement sur une longue période de temps.* [...] *Mettre un minimum au-delà duquel, en bas duquel on ne pourrait pas interrompre, reviendrait à mettre un certain risque* [...] »[115]

[114] Pièce ACEF-1, page 9.
[115] NS, volume 7, page 83.

OPINION DE LA RÉGIE

La proposition de l'ACEF met en lumière l'inopportunité d'interrompre le service d'un abonné pour une somme peu significative. Par contre, la preuve ne permet pas de quantifier cette somme à 500 $ puisque tout le processus de recouvrement est maintenant basé sur l'évaluation du risque de non-paiement de la facture pour chaque abonné. Ainsi, certains abonnés peuvent présenter un risque sérieux de perte bien avant d'atteindre un solde dû de 500 $.

L'opportunité d'introduire ce montant minimum dû de 500 $ n'a pas été démontrée dans le contexte du processus de recouvrement d'Hydro-Québec qui s'échelonne déjà sur plusieurs mois. Chaque proposition doit être évaluée par rapport à l'ensemble des conditions de service et la proposition de l'ACEF de Québec est rejetée dans ce contexte.

1.2.7. DÉLAI DE RÉTABLISSEMENT DU SERVICE ET MOMENT DE L'INTERRUPTION

PROPOSITIONS DES INTERVENANTS

L'ACEF de Québec et ARC/FACEF proposent que soit ajoutée une disposition énonçant qu'Hydro-Québec rétablit l'alimentation électrique dans les 24 heures du paiement ou de l'entente de paiement, ou dans les meilleurs délais.[116]

En outre, ARC/FACEF propose que l'interruption ne puisse s'effectuer « *que du lundi au jeudi entre 8h et 14h à l'exception des jours fériés et du jour précédant un jour férié où elle est interdite* » afin que le rétablissement puisse être effectué dans les 24 heures.[117] À l'appui de sa proposition, elle relate la situation suivante :

> « *Hydro-Québec s'en vient* […] *couper l'énergie chez nous, si c'est un vendredi soir, il n'y a rien à faire, on est pris trois jours avant de pouvoir trouver de l'argent.* »[118]

Elle affirme qu'une disposition similaire à sa proposition existe dans plusieurs autres juridictions.[119]

---

[116] Pièce ACEF-1, page 15; pièce ARC/FACEF-4, page 12; NS, volume 9, page 94.
[117] Pièce ARC/FACEF-4, page 12.
[118] NS, volume 9, page 93.
[119] NS, volume 7, page 172.

OC s'interroge également sur l'absence de disposition restreignant le droit d'interruption du distributeur aux seuls jours où il lui est possible de rétablir le service dans les 24 heures suivantes.[120]

POSITION D'HYDRO-QUÉBEC

Hydro-Québec croit qu'interrompre le service seulement si le rétablissement est possible dans les 24 heures n'est pas une solution viable parce que la gestion des employés est constamment modifiée. Des employés tombent malades, des situations d'urgence mobilisant du personnel peuvent se présenter et certains rétablissements et interruptions nécessitent l'intervention de monteurs de ligne.[121] Elle mentionne qu'il faut aussi tenir compte de l'étendue territoriale du Québec et de la densité de population qui varie beaucoup d'un endroit à l'autre : « *ça va nous prendre un avion ou un hélicoptère dédié pour faire les raccordements.* »[122]

Hydro-Québec ne peut pas garantir un rétablissement tel que proposé par ARC/FACEF dans les 24 heures du paiement parce qu'elle « *a un contrôle sur le moment où elle va procéder à l'interruption mais n'a aucun contrôle sur le moment où le client, lui, va décider d'aller payer Hydro-Québec* ».[123]

En ce qui a trait au droit d'interruption selon certains jours déterminés, un témoin du distributeur mentionne que, à sa connaissance, l'entreprise ne procède pas à des interruptions de service le samedi parce qu'elle ne serait pas en mesure de procéder au rétablissement dans les 24 heures.[124]

OPINION DE LA RÉGIE

Les trois propositions des intervenants visent à restreindre dans le temps l'exercice du droit d'interruption du distributeur. Par ces mesures, ils veulent que les abonnés dont le service est sur le point d'être interrompu disposent de facilités pour la reprise du service. L'objectif est louable mais, malheureusement, il ne pourrait être atteint sans imposer à l'ensemble des clients des coûts jugés injustifiés par la Régie malgré le tarif de rebranchement. Le besoin d'un avion ou d'un hélicoptère dédié aux raccordements à l'intérieur du délai de 24 heures constitue une illustration de ces coûts.

---

120 Pièce OC-6, page 4.
121 NS, volume 9, page 57.
122 NS, volume 6, page 84.
123 *Ibid.* note 121, pages 232 et 233.
124 NS, volume 7, page 38.

La reprise de service après une interruption ne fait l'objet d'aucune problématique mise en preuve et, dans ce contexte, la Régie considère qu'il est inapproprié d'imposer des contraintes supplémentaires à l'exercice du droit d'interruption du service d'électricité.

1.2.8. ENTENTES DE PAIEMENT

PROPOSITION D'HYDRO-QUÉBEC

Hydro-Québec s'oppose à la codification des ententes de paiement dans les conditions de service. Selon le distributeur, les ententes de paiement ne relèvent pas de la juridiction de la Régie. En effet, les ententes de paiement ne constituent pas une condition de service puisque le service a déjà été rendu et qu'un nouveau contrat intervient entre Hydro-Québec et son client quant aux modalités de paiement de la dette. L'entente de paiement ne peut être incluse dans les modes de paiement puisqu'elle ne vise pas la facturation courante mais le remboursement d'une dette. L'entente de paiement est un processus de négociation entre Hydro-Québec et son client, un processus de recouvrement qui relève de la gestion interne de l'entreprise puisqu'elle est la seule imputable des pertes encourues par les mauvaises créances.[125] Selon Hydro-Québec, plus de 600 000 ententes de paiement sont prises chaque année et le taux de respect de ces ententes en l'an 2000 était de 70 %. En conséquence, il s'agit d'un processus de négociation qui fonctionne bien dans sa formule actuelle[126].

Hydro-Québec est une entreprise commerciale qui vend un bien, l'électricité, ce qui implique, comme pour n'importe quel commerçant, du recouvrement de créances et de la perception de comptes. Ces situations s'inscrivent en dehors du strict contrat qui existe entre le vendeur et l'acheteur.[127] Il s'agit d'un nouveau contrat qui intervient entre elle et son client quant aux modalités de paiement :

> « *En fait, ce qu'on veut codifier c'est un contrat accessoire au contrat principal, le contrat principal étant le règlement, les conditions de fourniture, ce qui en découle, le client doit payer. L'entente de paiement est un nouveau contrat qui intervient à la suite du contrat principal que nous considérons non réglementé, qui ne doit pas être réglementé et qui est dans la gestion interne d'Hydro-Québec.* »[128]

[125] Pièce HQD-8, document 1, page 16; NS, volume 6, pages 73 et 74.
[126] NS, volume 6, page 75; NS, volume 7, page 45.
[127] NS, volume 9, page 26.
[128] NS, volume 7, page 82.

Hydro-Québec soutient que la Régie doit limiter son intervention aux clauses et dispositions contractuelles et ne codifier que des règles d'application générale pour l'ensemble de sa clientèle et non pour chacune des catégories de clients.[129] Ainsi, pour Hydro-Québec, une éventuelle codification :

> « […] *revient à dire que le paiement à échéance n'est plus au vingt et unième jour, mais est à négocier pour chacun des clients en fonction de sa capacité de payer. Et c'est ça qui vient enlever l'aspect important de la négociation.* »[130]

Par ailleurs, l'obligation de prendre entente va à l'encontre de la liberté contractuelle, parce qu'elle crée une obligation sur les seules épaules d'une partie. Dans le régime civiliste, on recherche l'équilibre entre les parties; l'obligation de prendre entente va à l'encontre de cette notion.[131]

Hydro-Québec soutient que l'on doit regarder la situation sous l'angle de l'abus de droit. Si Hydro-Québec s'obstine à refuser une entente qui serait somme toute raisonnable, elle abuserait de son droit. Cette notion d'abus de droit contenue au Code civil codifie déjà une obligation de raisonnabilité dans la prise d'entente.[132]

Par contre, selon Hydro-Québec, la proposition de codification de l'obligation d'une prise d'entente ne vise qu'à permettre à la Régie d'intervenir en matière de plainte. Or, les intervenants ne recherchent pas la juridiction de la Régie en matière de plainte, mais plutôt un mécanisme souple à l'image de l'ancien Commissaire aux plaintes. Le mécanisme des plaintes ne répond pas aux attentes des clients en recouvrement. Selon le distributeur, pour répondre aux attentes réelles des intervenants, il faudrait des modifications législatives et non pas seulement des modifications aux conditions de service. La Régie n'est pas le bon forum pour traiter de cette question.[133]

Hydro-Québec rappelle, de plus, qu'il serait inefficace que la Régie substitue sa discrétion à celle des employés du distributeur qui sont formés pour faire du recouvrement, qui connaissent bien les clients et qui ont à leur disposition toutes les informations nécessaires leur permettant de prendre une décision éclairée.[134]

---

[129] NS, volume 9, pages 27 et 28.
[130] NS, volume 7, page 45.
[131] *Ibid.* note 129, page 66.
[132] *Ibid.* note 129, page 67.
[133] *Ibid.* note 129, pages 68 et 69.
[134] *Ibid.* note 129, pages 243 et 244.

Enfin, quant à l'argument d'OC de faire de l'entente de paiement une condition préalable à l'interruption de service, Hydro-Québec comprend que ce que souhaite OC, c'est davantage que le client soit informé qu'il peut communiquer avec Hydro-Québec pour prendre entente s'il reçoit par exemple un avis d'interruption. Or, le distributeur rappelle que c'est déjà ce qu'il fait.[135]

COMMENTAIRES DES INTERVENANTS

ACEF de Québec

L'ACEF de Québec maintient qu'il est faux de prétendre que les ententes de paiement ne sont pas des conditions de service « […] *puisque s'il n'y a pas d'entente, le service peut être interrompu!* »[136]

L'ACEF de Québec demande que soit codifiée l'obligation pour Hydro-Québec de prendre les moyens raisonnables pour parvenir à une entente de paiement. Elle propose, en remplacement du libellé de l'article 96.2[137] proposé par Hydro-Québec, un libellé qui obligerait Hydro-Québec à accomplir certaines étapes ou à tenir compte de certains faits, avant d'exercer son droit à l'interruption d'un client résidentiel. Entre autres, selon cette proposition, Hydro-Québec devrait tenir compte du fait que tous les moyens raisonnables ont été pris pour parvenir à une entente de paiement qui tente de respecter la capacité de payer du client en difficulté. De plus, l'interruption ne pourrait avoir lieu qu'après l'envoi de l'avis d'interruption au 90^{ième} jour.[138]

ARC/FACEF

Pour ARC/FACEF, le recouvrement et les ententes de paiement pour des arrérages sur des comptes d'électricité font partie des conditions de service. Le Règlement 634 traite déjà partiellement de la problématique du recouvrement lorsqu'il prévoit le droit d'Hydro-Québec d'obtenir certains renseignements pour faciliter ses activités de recouvrement, soit le NAS et le numéro de téléphone au travail.[139] Les ententes de paiement constituent une condition de service qui devrait être prévue au Règlement 634 puisque le distributeur exerce son droit d'interruption de service lorsque l'entente de paiement n'est pas respectée.[140]

---

[135] NS, volume 9, page 244.
[136] Pièce ACEF-1, page 11.
[137] Pièce HQD-12 ré-amendée, document 1, page 17.
[138] *Ibid.* note 136, pages 10 et 11.
[139] Pièce ARC/FACEF-4, page 25.
[140] *Ibid.,* note 135, page 105.

Selon ARC/FACEF, lorsque l'on prend des ententes de paiement, il s'agit du même contrat que l'on peut qualifier de contrat d'adhésion. Le consommateur a besoin d'être protégé et le Règlement 634 doit être rééquilibré pour tenir compte de cette préoccupation fondamentale.[141] Le Règlement 634 doit prévoir tout le contrat d'abonnement, y compris ce qui a trait aux modalités de paiement, surtout lorsque le client est en défaut de paiement.

La nécessité d'introduire les ententes de paiement dans le Règlement 634 est d'autant plus impérieuse que le distributeur modifie continuellement les règles du jeu :

> « *Au cours des quinze années où j'ai pu personnellement constater les très nombreux changements d'orientation en recouvrement à Hydro-Québec, les périodes d'assouplissement et de durcissement se sont succédées en alternance au rythme des nombreux changements de direction, des nombreux changements de directeurs également, sans compter les surprenantes variations dans l'application des politiques et des pratiques d'une région à l'autre* […]
>
> *Malgré ça, au cours des quinze ans, on a toujours conservé des liens étroits avec Hydro-Québec. Ces liens se sont régulièrement réchauffés ou refroidis en fonction du rythme imposé par les changements de politiques de l'entreprise* ».[142]

En conséquence, ARC/FACEF propose que le client soit informé de la possibilité de prendre entente avec Hydro-Québec pour le paiement de ses arrérages. L'entente doit être raisonnable, en tenant compte notamment de la capacité de payer du client en défaut de paiement ainsi que des exigences d'une saine gestion financière de l'entreprise. Par ailleurs, le distributeur ne pourrait interrompre l'électricité si le client respecte l'entente et, à défaut d'en arriver à une entente, les parties pourraient s'adresser à la Régie afin qu'elle fixe les modalités de remboursement.[143]

OC

La promotion des ententes justes et raisonnables favorise l'ensemble de la clientèle qui bénéficiera de la réduction des pertes dues aux mauvaises créances qu'elle aurait autrement à assumer par le biais des tarifs.[144] Les ententes de paiement doivent être incluses dans le Règlement 634 d'autant plus que le distributeur change ses pratiques administratives selon son bon vouloir. Cette situation cause des difficultés incessantes pour l'élaboration et la conclusion d'ententes de paiement :

---

[141] NS, volume 9, page 96.
[142] NS, volume 7, pages 149 et 150.
[143] Pièce ACEF-4, page 18.
[144] *Ibid.* note 141, page 200.

> « […] *dans ces quatre ans-là, j'ai vu que ça pouvait bouger beaucoup. Donc, n'ayant rien dans le Règlement 634 qui oblige Hydro-Québec à tout le moins de tenter d'offrir une entente de paiement raisonnable, il n'y a rien qui garantit dans l'avenir que ça va se faire.* » [145]

OC réclame une forme de surveillance de cette activité de recouvrement. De plus, elle ajoute que l'obligation de prendre entente est loin d'être une hérésie puisqu'elle se retrouve dans plusieurs autres juridictions.[146] Même si le processus de conciliation pouvait s'avérer une solution mitoyenne intéressante, OC constate qu'il n'a jamais été utilisé.[147]

L'abus de droit n'est pas un argument valable pour écarter ses propositions. Cette théorie devrait être invoquée devant les tribunaux judiciaires afin que des dommages puissent être octroyés. Les consommateurs résidentiels qui n'ont souvent que des problèmes en regard de sommes modestes se retrouvent sans recours effectif.[148]

Enfin, quant à l'argument du distributeur selon lequel l'entente de paiement constitue un nouveau contrat, OC soumet qu'il s'agit plutôt d'une condition préalable à l'interruption ou au rebranchement. L'obligation de service du distributeur implique qu'il s'agit toujours du même contrat d'abonnement d'électricité.[149]

OPINION DE LA RÉGIE

Compétence de la Régie

Les positions du distributeur et des intervenants sont diamétralement opposées. Le distributeur, pour sa part, soutient que l'entente de paiement n'est pas une condition de service et que, par conséquent, la Régie n'a pas compétence en l'instance. Il s'agit d'un contrat distinct du contrat de service, un nouveau contrat qui relève de la seule gestion interne du distributeur. Pour les intervenants, les ententes de paiement sont des conditions de service puisque, s'il n'y a pas d'entente, le service peut être interrompu.

Sur la question de compétence, tant la *Loi sur Hydro-Québec*[150] à son article 22.01 que l'article 31 de la *Loi sur la Régie de l'énergie*[151] (la Loi) prescrivent que les conditions

---

145 NS, volume 7, page 269.
146 Pièce OC-6, pages 5 et 6.
147 NS, volume 9, pages 201 et 202.
148 *Ibid.*, pages 195 à 197.
149 *Ibid.*, pages 202 et 203.
150 L.R.Q., c. H-5.
151 L.R.Q., c. R-6.01.

auxquelles le service d'électricité est distribué sont définies par la Régie. L'article 164 de la Loi prescrit, en outre, que :

> « *Les règlements et contrats pris en vertu de l'article 22.0.1 de la* Loi sur Hydro-Québec *avant le 2 mai 1998 conservent leur effet jusqu'à leur abrogation, leur modification ou leur remplacement par un règlement, contrat, décision ou ordonnance pris en vertu de la présente loi* ».

Dans l'exercice de cette compétence qui lui est exclusive, la Régie est appelée, notamment et dans le cas présent, à définir les droits et obligations des parties au contrat d'abonnement pour le service d'électricité et d'en déterminer les conditions d'application.

Jusqu'au 2 mai 1998, c'était le distributeur qui déterminait du contenu obligationnel des conditions essentielles du contrat; le gouvernement les approuvait et les publiait sous forme de règlement. La qualification de ce contrat relevait surtout du contrat d'adhésion. Puisque la Régie est dorénavant appelée à déterminer des droits et obligations des parties au contrat de service d'électricité et à en établir les conditions, il ne s'agit plus d'un type de contrat d'adhésion mais bien d'un contrat réglementé.[152]

La compétence de la Régie consiste à fixer les conditions auxquelles l'électricité est distribuée par Hydro-Québec. Le mot « condition » utilisé par le législateur est très général et englobant dans un texte attributif de compétence et il doit recevoir une interprétation large pour permettre une réglementation efficiente du distributeur. La Régie est seule habilitée à fixer ou à modifier ces conditions.

Dans le cadre du présent dossier de la révision des conditions de service d'électricité, la Régie doit fixer les règles ou stipulations au contrat d'abonnement du service d'électricité. Ces règles doivent contenir au minimum l'ensemble des règles usuelles contenues dans n'importe quel contrat. Or, les modes ou modalités de paiement constituent des conditions usuelles dans n'importe quel contrat. D'ailleurs, les articles 90 à 94 du Règlement 634 prévoient les différents modes de paiement.

Toute la problématique actuelle réside dans le fait que le Règlement 634 n'intègre aucunement la pratique d'Hydro-Québec de prendre des ententes de paiement dans le cadre de ses activités de recouvrement. L'entente de paiement chez Hydro-Québec est un mode de paiement pour les clients en défaut de respecter les articles 90 et 94 du Règlement 634. En conséquence, elle constitue une condition de service.

---

[152] *Hydro-Québec c. Surma,* dossier numéro 500-09-008390-999, 9 mai 2001, REJB 2001-24063.

Cependant, la Régie estime que l'argument ayant trait au contrat distinct ne peut, à lui seul, faire en sorte qu'elle ne puisse intervenir et faire de la prise d'entente une condition de service. En effet, la prise d'une entente prévoyant le paiement différé des arrérages, bien qu'elle puisse constituer un contrat en soi, ne peut cependant être dissociée du contrat d'abonnement au service d'électricité. Ainsi, l'entente prévoit que le paiement différé et l'exécution de la prestation de paiement de la dette par le client lui assurent le maintien du service. Le maintien du service à cette condition expresse fait en sorte que les deux aspects sont indissociables. L'entente de paiement n'est qu'une modalité de paiement acceptée par le distributeur qui suspend l'exercice de son droit d'interruption tant et aussi longtemps que l'entente est respectée.

Dans ses opérations, Hydro-Québec fait de l'entente de paiement une condition préalable à l'interruption. Le distributeur tente de communiquer avec le client pour prendre arrangement et le service ne sera interrompu que si le client refuse ou néglige de convenir d'une entente de remboursement. Cette situation, de fait, correspond précisément à la position d'OC qui suggère de faire de l'offre d'une entente raisonnable une condition préalable à l'interruption de service.

Il est vrai que le résultat de ce processus nous amène à un traitement personnalisé du client qui bénéficie de conditions différentes des autres abonnés, comme le suggère le distributeur au soutien de sa prétention à l'encontre d'une codification de l'entente de paiement. Toutefois, la Régie note, en premier lieu, que la pratique du distributeur peut s'étendre à l'ensemble de la clientèle. Il ne s'agit pas d'une pratique limitée à un seul ou à quelques segments de sa clientèle, ce qui exclut toute prétention de préférence indue qui pourrait, si elle existait, constituer un frein à l'exercice de la compétence de la Régie. De plus, il importe de souligner que cette prise d'entente comporte généralement un prix pour le client, soit le montant des frais d'administration afférents.

Pour ce qui est du moyen invoqué par le distributeur selon lequel la codification d'une telle obligation irait à l'encontre du principe de liberté contractuelle, cet argument ne saurait être retenu, puisque la liberté contractuelle est une notion qui est évacuée par le concept même du contrat réglementé. D'ailleurs, la liberté contractuelle n'est pas une condition fondamentale en matière de contrat de consommation et l'est encore moins à l'égard de l'ensemble de la clientèle d'un distributeur détenteur d'un droit d'exclusivité pour la fourniture d'un service.

Quant à l'argument du distributeur portant sur la notion d'abus de droit, la Régie souscrit à la position exposée par OC selon laquelle l'abus de droit n'est pas opposable à la Régie dans l'exercice de sa compétence en matière d'entente de paiement. Les tribunaux judiciaires ont

juridiction pour accorder réparation sous forme de dommages et intérêts, alors que la Régie peut faire des redressements.

Le contrat de service d'électricité deviendra un contrat réglementé à compter de l'entrée en vigueur des décisions de la Régie modifiant le Règlement 634. Une détermination quant à l'imposition d'une obligation relative à l'offre d'entente relève de l'exercice d'un pouvoir discrétionnaire. En d'autres termes, il revient à la Régie de déterminer, comme organisme de régulation, s'il est souhaitable, dans le cas présent, de codifier cette obligation de prise d'entente. La Régie a pleinement compétence pour imposer une telle obligation si elle le juge approprié.

Exercice de la compétence de la Régie

Les ententes de paiement constituent l'enjeu majeur pour Hydro-Québec et les intervenants dans la présente affaire. Les ententes de paiement sont au nombre de 600 000 par année et elles font l'objet de 2 400 plaintes des abonnés.[153] Comme les pratiques d'Hydro-Québec varient à ce sujet dans le temps et sur le territoire québécois, il y a un besoin d'encadrement réglementaire. En conséquence, la Régie est d'opinion que l'exercice de sa compétence est souhaitable.

Les régies jouent un rôle pour prévenir l'émergence de situations pouvant conduire à de l'arbitraire dans les activités monopolistiques, notamment en établissant des normes minimales. La Régie n'entend pas se substituer au distributeur pour l'appréciation de la raisonnabilité de toutes les 2 400 plaintes internes relatives aux ententes de paiement que le distributeur gère. L'objectif de normalisation peut certainement être atteint sans s'ingérer inutilement dans le processus interne de gestion du distributeur. En effet, le nombre et le type d'interventions du régulateur doivent être bien ciblées et restreintes aux situations pouvant conduire à des abus du monopoleur.

Dans l'état actuel du dossier, la Régie doit réserver sa décision sur cette question de l'exercice de sa compétence. En effet, certains intervenants suggèrent un mécanisme administratif souple rappelant le Commissaire aux plaintes, tandis que d'autres privilégient un processus de plainte à caractère quasi-judiciaire. La position de principe du distributeur, soit l'absence de compétence de la Régie, l'empêchait de rechercher ou de formuler des solutions pratiques pour l'exercice de cette compétence relativement aux ententes de paiement. De plus, la Régie se doit de trouver et d'appliquer des solutions équitables lui permettant de concilier les intérêts de toutes les parties.

[153] NS, volume 6, page 80.

Ainsi, la Régie demande à Hydro-Québec, en collaboration avec les intervenants, de déposer une proposition, au plus tard le 1er mars 2002, relativement aux modalités d'encadrement des ententes de paiement. Comme dans le traitement procédural de tout le dossier, des rencontres techniques pourront être tenues, à la demande des intéressés, pour l'élaboration d'une telle proposition.

1.2.9. ACCÈS AU MODE DE VERSEMENTS ÉGAUX POUR LES CLIENTS EN RECOUVREMENT

PROPOSITION DES INTERVENANTS

Le RCLALQ demande que le paiement par mode de versements égaux (MVE) soit accessible aux clients en recouvrement :

> « *On* [Hydro-Québec] *nous a dit que l'entente optimale tenait compte ou utilisait le mode de versements égaux pour ce qui est de la consommation courante. Si cela existe bien, alors on se demande pourquoi maintenir, dans le règlement, qu'un client en recouvrement n'a pas le droit au MVE si, en pratique, il y a une formule qui existe et qui fait usage du MVE dans une entente de recouvrement.* »[154]

POSITION D'HYDRO-QUÉBEC

Hydro-Québec vise la prise d'ententes dites optimales avec ses clients en recouvrement. Ces ententes se composent de *« montants à verser afin de couvrir à la fois les arrérages, la facturation courante prévue pendant la durée de l'entente et frais d'administration exigibles, le tout réparti en paiements égaux.* »[155] L'entreprise vise à étaler l'entente de paiement sur la plus courte période possible, mais peut en fixer la durée jusqu'à un maximum de 48 mois.[156]

Elle considère que les ententes optimales sont des solutions qui sont mieux adaptées et plus équitables que les modes de versements égaux :

> « […] *mieux adaptées parce que, d'une part, elle permet l'étalement d'une dette sur plus que le terme d'un MVE qui peut se rendre au maximum douze mois.* […] *Et deuxièmement, plus équitable parce qu'elle inclut des frais d'administration pour les clients qui sont en recouvrement et qui doivent supporter ces frais-là additionnels. Ce n'est pas à l'ensemble de la clientèle de le supporter*. »[157]

---

154 NS, volume 9, page 223.
155 Pièce HQD-13, document 1, page 10.
156 NS, volume 6, page 169.
157 *Ibid.*, page 74.

Hydro-Québec n'offre pas le MVE, tel qu'il est prévu au règlement, aux clients qui sont en recouvrement parce que « *Le MVE, c'est une modalité de paiement gérée par le Service à la clientèle alors que l'entente, qui est de la même nature que le MVE, est elle gérée par le Recouvrement, donc traitée de façon tout à fait distincte.* »[158]

OPINION DE LA RÉGIE

La Régie ne peut donner suite à la demande de RCLALQ concernant l'accessibilité au MVE aux clients en recouvrement parce que le distributeur contreviendrait à l'obligation de percevoir les frais d'administration prévus à l'article 90 du Règlement 634 sur les sommes qui lui sont dues. L'option de MVE prévue à l'article 93 n'implique que la répartition de la facture courante sur une période maximale de 12 mois et ne permet pas de couvrir les arrérages et les frais d'administration. Cette modalité de paiement n'est pas adéquate pour les abonnés en recouvrement.

1.3. INFORMATIONS À DONNER AU CLIENT PRÉALABLEMENT AUX INTERRUPTIONS DE SERVICE

1.3.1. AJOUT DE L'ARTICLE 96.2 : AVIS DE RETARD MENTIONNANT L'ÉVENTUALITÉ D'UNE INTERRUPTION DE SERVICE

PROPOSITION D'HYDRO-QUÉBEC

Hydro-Québec propose de codifier l'envoi, au moins 15 jours avant l'expédition de l'avis d'interruption, d'un avis de retard mentionnant au client l'éventualité d'une interruption de service si aucun règlement n'est conclu à son dossier.[159]

Elle croit que cette information devrait permettre au client de prendre conscience des conséquences reliées à l'interruption de service, tout en l'invitant à communiquer avec les services de recouvrement en vue de trouver un règlement.[160] Ce préavis d'interruption permettrait également au client de disposer de plus de temps pour réunir les sommes nécessaires lui permettant de remédier à la situation.[161]

---

158 NS, volume 9, page 248.
159 Pièce HQD-9, document 3, page 5.
160 *Ibid.*, page 5.
161 Pièce HQD-13, document 1, page 17.

COMMENTAIRES DES INTERVENANTS

L'ACEF de Québec s'oppose à l'avis de retard de 15 jours qui ne permet pas au consommateur de le discerner de l'avis final et fatidique. Elle préconise plutôt un avis d'interruption d'une durée d'au moins 30 jours au lieu de celui de 8 jours présentement en vigueur.[162]

OC accueille favorablement la proposition d'Hydro-Québec.[163]

OPINION DE LA RÉGIE

La Régie accepte la proposition d'Hydro-Québec d'envoyer, au moins 15 jours avant l'envoi de l'avis d'interruption, un avis de retard mentionnant l'éventualité d'une interruption de service parce que cet avis constitue un avertissement additionnel qui donne plus de temps au client pour remédier à la situation pouvant entraîner une interruption.

De plus, la Régie opte pour un deuxième type d'avis plutôt qu'un seul d'une durée de 30 jours parce que les textes législatifs[164] habilitant le distributeur à interrompre le service mentionnent un délai minimum de 8 jours francs et non de trente jours.

1.3.2. AJOUT DE L'ARTICLE 97.1 : PÉRIODE DE VALIDITÉ DE L'AVIS D'INTERRUPTION

PROPOSITION D'HYDRO-QUÉBEC

Hydro-Québec propose de limiter la période de validité de l'avis d'interruption à 45 jours. Elle reconnaît l'importance d'informer sa clientèle de la durée de validité de l'avis d'interruption compte tenu des délais liés à la recherche de solutions et de la nécessité pour le client de se prémunir des conséquences de l'interruption.[165] Elle ajoute que la période de validité de 45 jours se justifie, entre autres, par la nécessité d'avoir un délai d'action suffisamment long pour respecter les conditions énoncées dans l'avis d'interruption.[166]

---

[162] Pièce ACEF-1, page 14; pièce ACEF-2, page 4.
[163] Pièce OC-6, page 4.
[164] *Loi sur Hydro-Québec*, (L.R.Q., c. H-5, article 48) et, par référence, article 27 de la *Loi amendant et refondant la Loi constituant en corporation la Compagnie royale d'électricité*, (S.Q. 1898 c. 66).
[165] Pièce HQD-9, document 3, page 6 amendée et page 6.
[166] Pièce HDQ-13, document 1, page 16.

POSITION DES INTERVENANTS

Les intervenants se montrent favorables à la proposition d'Hydro-Québec.

OPINION DE LA RÉGIE

Cette restriction au droit d'interruption du distributeur a reçu l'adhésion de toutes les parties et la Régie y acquiesce.

1.3.3. REJOINDRE LE CLIENT 48 HEURES AVANT L'INTERRUPTION

PROPOSITION DES INTERVENANTS

L'ACEF de Québec, ARC/FACEF et OC proposent de codifier l'obligation pour Hydro-Québec de tenter de communiquer par téléphone avec le client 48 heures avant l'interruption.[167] ARC/FACEF précise que cet appel 48 heures avant l'interruption devrait avoir pour objectif d'informer le client de ses droits et de tenter de prendre une entente de paiement.[168] OC affirme qu'il est :

> « […] *toujours préférable d'en arriver à une entente plutôt qu'à une interruption. Il s'agit aussi d'une démarche additionnelle permettant au distributeur de s'assurer que le consommateur a reçu et compris les différents avis qui lui ont été envoyés.* »[169]

POSITION D'HYDRO-QUÉBEC

Hydro-Québec indique que sa pratique actuelle consiste à appeler le client, dans la mesure du possible, 48 heures avant de procéder à l'interruption de service.[170] Elle soutient que cet appel présente un avantage pour Hydro-Québec comme pour le client parce que « *c'est beaucoup plus économique que le déplacement d'un agent sur le territoire. Donc, c'est autorégulé, si on veut.* »[171] De plus, l'entreprise préfère ne pas recourir à l'interruption puisque « *Le but d'Hydro-Québec, c'est de vendre, d'avoir des revenus* […] ».[172]

Hydro-Québec souligne que l'obligation de tenter de rejoindre le client 48 heures avant l'interruption de service serait difficile à respecter à cause de « *toutes les contraintes que ça*

---

[167] Pièce ACEF-1, page 14; pièce ARC/FACEF-4, page 27; pièce OC-6, page 5.
[168] Pièce ARC/FACEF-4, page 27.
[169] Pièce OC-7, page 4.
[170] NS, volume 6, page 124.
[171] NS, volume 7, page 90.
[172] *Ibid.* note 170, page 64.

représente en termes de gestion de cette activité-là. »[173] Toutefois, Hydro-Québec s'est engagée à maintenir sa pratique actuelle.[174]

OPINION DE LA RÉGIE

La Régie croit qu'il n'est pas souhaitable de donner suite à cette demande des intervenants parce que la Régie doit codifier les conditions préalables à l'exercice du droit d'interruption qui sont prouvables et susceptibles d'abus de la part du distributeur. La Régie doit s'abstenir de codifier, même pour des motifs louables, toutes les démarches qu'il est opportun ou souhaitable que le distributeur entreprenne.

La tentative de faire un appel téléphonique se heurte à des difficultés d'administration de la preuve et il n'est donc pas opportun d'imposer cette mesure comme condition préalable à l'exercice du droit d'interruption.

D'autre part, la preuve indique qu'Hydro-Québec effectue déjà un appel téléphonique dans la mesure du possible et qu'il est dans l'intérêt commun de maintenir cette pratique. La Régie prend donc acte de l'engagement d'Hydro-Québec de tenter de communiquer avec le client 48 heures avant une interruption de service.

1.3.4. INFORMATION SUR LES POSSIBILITÉS D'ENTENTES DE PAIEMENT DANS LES DOCUMENTS D'INFORMATION

PROPOSITION DES INTERVENANTS

ARC/FACEF propose qu'Hydro-Québec traite des informations sur la possibilité de conclure des ententes de paiement et les conditions s'y rattachant dans les documents explicatifs à fournir aux clients et dans l'avis de retard informant le client de l'éventualité d'une interruption de service.[175]

Selon OC, l'avis d'interruption de 8 jours ainsi que le nouvel avis préalable de 15 jours devraient contenir une mention selon laquelle Hydro-Québec a l'obligation d'offrir une entente de paiement au consommateur éprouvant des difficultés financières.[176]

---

[173] NS, volume 7, page 90.
[174] NS, volume 9, page 73.
[175] Pièce ARC/FACEF-4, pages 26 et 27.
[176] Pièce OC-6, page 5.

PROPOSITION D'HYDRO-QUÉBEC

Hydro-Québec dépose en audience un nouvel endos d'avis de recouvrement dont le premier paragraphe mentionne la possibilité d'obtenir des ententes de paiement.[177] Elle se montre favorable à la proposition des intervenants d'inclure également cette mention dans l'avis de retard de 15 jours et dans l'avis d'interruption de 8 jours.[178]

OPINION DE LA RÉGIE

La règle générale prévue au Règlement 634 stipule que toute facture doit être acquittée dans les 21 jours après la date de facturation. Cette règle générale de modalité de paiement demeure et l'information à transmettre à la clientèle relative aux ententes de paiement comporte donc des particularités que le distributeur doit être un mesure de bien gérer. Dans ce contexte, la Régie accepte la partie de la proposition des intervenants qui cible les seuls abonnés en difficultés de paiement et elle demande donc à Hydro-Québec d'ajouter, dans l'avis de retard mentionnant l'éventualité d'une interruption de service ainsi que dans l'avis d'interruption, l'information déjà contenue à l'endos de l'avis de recouvrement sur la possibilité de prendre entente de paiement.

2. SUJETS REPORTÉS DE LA PHASE 1

2.1. MODALITÉS DE CORRECTIONS DE FACTURES ET RÉTROFACTURATION

2.1.1. PRINCIPE DE LA CODIFICATION

PROPOSITION D'HYDRO-QUÉBEC

Dans sa décision D-2001-60, la Régie acceptait le principe de codifier les modalités applicables aux corrections de factures et à la rétrofacturation et demandait à Hydro-Québec de proposer un libellé à ce sujet.[179] Hydro-Québec donne suite à la décision en précisant les règles relatives aux réclamations et aux remboursements, mais réitère qu'elle n'en propose pas leur codification.[180]

---

[177] Pièce HQD-9, document 6.4.
[178] NS, volume 7, pages 9 et 10.
[179] Décision D-2001-60, page 42.
[180] Pièce HQD-11, document 2, pages 4 à 7 amendées; NS, volume 9, page 76.

Hydro-Québec indique que les modalités qu'elle propose reflètent la recherche de solutions équitables pour l'ensemble de la clientèle et la saine gestion financière de l'entreprise. Ces modalités ont été établies en prenant en considération les tendances du marché nord-américain, le contexte légal québécois,[181] la capacité d'agir du client et d'Hydro-Québec selon le type d'erreur rencontré et la volonté de l'entreprise quant au niveau de service à offrir au client.[182]

Hydro-Québec reconnaît que, présentement, elle n'applique pas les pratiques relatives aux corrections de factures de façon uniforme et que cette situation « *amène des traitements qui ne sont pas toujours équitables par rapport à l'ensemble. Parce que la pratique est sujette à interprétation, elle offre beaucoup de flexibilité au niveau des intervenants.* »[183]

COMMENTAIRES DES INTERVENANTS

En rencontre technique, les intervenants demandent à Hydro-Québec d'établir des règles précises et claires en matière de corrections de factures et de rétrofacturation. Ils sont favorables à la codification des modalités applicables.

OPINION DE LA RÉGIE

La codification des règles en matière de corrections de factures répond à une attente des intervenants et de la Régie et permettra de remédier à la situation actuelle où le distributeur reconnaît des disparités au niveau du traitement des réclamations. La Régie procède donc à la codification des modalités applicables.

2.1.2. ARTICLE Y, PARAGRAPHE 1A : RÉCLAMATION D'HYDRO-QUÉBEC POUR UN ABONNEMENT DONT SEULE L'ÉNERGIE EST MESURÉE

PROPOSITION D'HYDRO-QUÉBEC

Pour un abonnement d'usage domestique ou pour un abonnement d'usage autre que domestique dont seule l'énergie est mesurée, Hydro-Québec propose comme règle générale

[181] Hydro-Québec rappelle qu'elle est assujettie aux règles du Code civil du Québec qui prévoient qu'un cocontractant ne peut renoncer d'avance à la prescription (art. 2883 C.C.Q.), ni convenir d'un délai de prescription autre que celui prévu à la Loi (art. 2884 C.C.Q.), la prescription applicable aux réclamations relatives aux corrections de facture et de rétrofacturation étant de 3 ans (art. 2925 C.C.Q). Il est à noter que ces règles s'appliquent aux deux parties, c'est-à-dire aux clients et à Hydro-Québec. (Voir pièce HQD-11, document 2, page 3).

[182] NS, volume 8, pages 22 et 88; pièce HQD-11, document 2, page 3.

[183] NS, volume 8, page 91.

de réclamer au client le montant résultant de l'application de la correction pour toutes les périodes de consommation affectées, mais n'excédant pas 6 mois.[184]

Hydro-Québec mentionne que les réclamations aux clients résidentiels et aux petits commerces sont limitées à 6 mois chez BC Hydro. En Ontario, les réclamations au niveau résidentiel s'étendent sur une période maximale de 2 ans. En Californie, elles s'effectuent sur une période maximale de 3 ou 4 mois selon l'entreprise. En Caroline du Nord et du Sud, les réclamations sont limitées à 5 ou 6 mois pour les abonnements de moins de 50 kW de puissance qui correspondent aux petits commerces et aux résidences. Toutefois, s'il s'agit d'un problème de mesurage du compteur, la période considérée rétroagit de 2 mois en Caroline du Sud. En Floride, les réclamations se limitent en général à 12 mois.[185]

Hydro-Québec explique qu'il y a très peu d'erreurs de nature technique parce qu'il n'y a qu'un seul appareil qui mesure l'énergie chez les clients résidentiels et que cet appareil est fiable. La plupart des erreurs sont donc de nature administrative.[186] L'entreprise entend se donner les moyens de limiter le plus possible le nombre d'erreurs administratives et de les traiter à l'intérieur d'un délai de 6 mois et ce, parce qu'elle juge que « *en termes d'équité et en termes d'importance et d'impact pour la clientèle, revenir plus que six mois en arrière pour une clientèle résidentielle ça pouvait amener des difficultés.* »[187] En fait, la période maximale de 6 mois a été retenue par Hydro-Québec parce qu'elle correspond à « *une fréquence de lecture aux deux mois et à une obligation de facture à quatre-vingt-dix (90) jours* […] »[188]

OPINION DE LA RÉGIE

Cette nouvelle règle est acceptable. Une réclamation sur une période maximale de 6 mois pour un client résidentiel ou un petit commerce semble suffisante, selon le témoignage du distributeur, pour permettre la correction des erreurs les plus fréquemment rencontrées pour ce type de clientèle. De plus, la règle est comparable aux pratiques de plusieurs entreprises d'électricité en Amérique du Nord. Enfin, aucun intervenant ne s'est montré en désaccord avec la proposition d'Hydro-Québec.

[184] Pièce HQD-11, document 2, page 4 ré-amendée.
[185] Pièce HQD-11, document 2.1, page 4; NS, volume 8, pages 16 à 18.
[186] NS, volume 8, pages 65 et 66.
[187] *Ibid.*, pages 81 et 82.
[188] *Ibid.*, page 84.

2.1.3. ARTICLE Y, PARAGRAPHE 2A : RÉCLAMATION D'HYDRO-QUÉBEC POUR UN ABONNEMENT DONT L'ÉNERGIE ET LA PUISSANCE SONT MESURÉES

PROPOSITION D'HYDRO-QUÉBEC

Pour un abonnement d'usage autre que domestique pour lequel la puissance et l'énergie sont mesurées, Hydro-Québec propose comme règle générale de réclamer du client le montant résultant de l'application de la correction pour toutes les périodes de consommation affectées, mais n'excédant pas 36 mois dans le cas d'un défaut de l'appareillage de mesurage et n'excédant pas 12 mois dans tous les autres cas. Cependant, si le distributeur peut démontrer que le client connaissait le défaut ou l'erreur, Hydro-Québec réclame le montant dû pour toutes les périodes de consommation affectées parce que « *plusieurs de vos clients qui ont soit des mesurages parallèles ou encore qui font des relevés quotidiens, des relevés hebdomadaires. Ils ont des gestionnaires d'énergie; ça fait qu'ils sont très bien placés pour identifier l'erreur* ». Hydro-Québec précise qu'elle a le fardeau de démontrer que le client connaissait l'erreur. [189]

Hydro-Québec mentionne que les réclamations sont, à l'exception des résidences, des petits commerces et des clients sous contrat d'alimentation, limitées à 12 mois chez BC Hydro. En Ontario, les réclamations au niveau non-résidentiel s'étendent sur toute la durée de l'anomalie sauf si Mesures Canada est impliqué. En Californie, elles s'échelonnent sur une période maximale de 3 ans. En Caroline du Nord et du Sud, les réclamations sont limitées à 12 mois pour les abonnements de plus de 50 kW de puissance qui correspondent aux gros commerces et aux industries, sauf si le client était en mesure de détecter l'anomalie. Dans ce cas, la réclamation peut s'étendre sur une période maximale de 3 ans. Toutefois, s'il s'agit d'un problème de mesurage du compteur, la période considérée est de 2 mois en Caroline du Sud. En Floride, les réclamations sont en général limitées à 12 mois.[190]

Hydro-Québec mentionne que les règles relatives aux réclamations auprès des clients dont la puissance est mesurée ne visent que 300 000 abonnements, mais que ces abonnements représentent une facturation importante.[191] Le but recherché par le distributeur est d'assurer une certaine équité pour la clientèle :

> « *Ce qu'il faut comprendre, c'est que les montants en cause, au niveau de la clientèle autre que domestique et petite puissance, pourraient être beaucoup plus*

[189] Pièce HQD-11, document 2, pages 4 et 5 ré-amendées; NS, volume 8, pages 84 et 85.
[190] Pièce HQD-11, document 2.1, page 4; NS, volume 8, pages 16 à 18.
[191] NS, volume 8, page 64.

> *élevés si l'entreprise ne récupère pas ces sommes-là. À ce moment-là, c'est l'ensemble de la clientèle qui va devoir payer pour.* »[192]

Dans le cas d'un défaut de l'appareillage mesurant à la fois l'énergie et la puissance, Hydro-Québec considère qu'une réclamation sur une période maximale de 36 mois se justifie essentiellement par la complexité des installations[193] et, conséquemment, par la difficulté à détecter une anomalie :

> « […] *ce genre d'anomalie* […] *peuvent être reliés* […] *au type d'usage que le client fait de l'énergie, c'est sujet aussi à ses opérations courantes et aux fluctuations qu'il peut avoir par rapport à sa production. Ce n'est pas évident pour Hydro-Québec de détecter toutes ces anomalies qui pourraient se présenter par rapport à un appareil de mesure malgré les programmes de vérification qu'on peut faire de façon régulière.* »[194]

En ce qui concerne les erreurs administratives, la période maximale de 12 mois pour les abonnements autres que domestiques avec appel de puissance est justifiée, selon Hydro-Québec, par le fait que la facturation est complexe en raison de l'appel de puissance.[195] Hydro-Québec ajoute que les contrats pour cette clientèle sont annuels et que :

> « *Il y a des conditions aux contrats, il y a des maximums souscrits, il y a des complexités administratives qui nous amènent que la période de douze (12) mois est correcte en fonction du type de contrats que ces clients-là ont avec nous.* »[196]

Enfin, l'entreprise s'impose comme règle de valider les dossiers de ses clients et d'identifier les erreurs administratives dans les 12 mois.[197]

COMMENTAIRES DES INTERVENANTS

La FCEI propose de limiter la période de rétrofacturation à 18 mois pour un abonnement d'usage autre que domestique pour lequel la puissance et l'énergie sont mesurées. Elle souligne que, contrairement à la prétention d'Hydro-Québec, les clients commerciaux et d'affaires ainsi que les petites industries ne possèdent que rarement les équipements de contre-vérification du compteur d'Hydro-Québec ou un gestionnaire d'énergie. Il s'avère

---

192 NS, volume 8, page 62.
193 *Ibid.*, page 65.
194 *Ibid.*, pages 23 et 24.
195 *Ibid.*, page 63.
196 *Ibid.*, page 82.
197 *Ibid.*, page 52.

donc difficile pour eux de savoir que les équipements d'Hydro-Québec fonctionnent mal, sauf si des variations importantes et subites se produisent.[198]

L'intervenante ajoute qu'une période de rétrofacturation de 36 mois pourrait affecter plus d'une PME étant donné que leurs liquidités sont restreintes. Enfin, elle note que la période de rétrofacturation proposée pour les consommateurs commerciaux s'étend sur une période 6 fois plus longue que celle pour les clients résidentiels. Selon le balisage effectué par Hydro-Québec, la période prévue en Colombie-Britannique et en Caroline du Nord et du Sud pour les consommateurs commerciaux (12 mois) ne représente que le double de celle prévue pour les consommateurs résidentiels (6 mois).[199]

OPINION DE LA RÉGIE

En ce qui concerne les corrections dues à des problèmes techniques de mesurage de l'énergie et de la puissance, la Régie considère qu'il est opportun de retourner jusqu'à 36 mois en arrière parce que la preuve démontre que ce type de défaut est difficile à détecter. De plus, comme les sommes en cause peuvent être élevées, seules des raisons sérieuses pourraient justifier que le distributeur abandonne de telles réclamations. La durée de rétrofacturation pose une question d'équité envers l'ensemble de la clientèle.

La Régie accepte la proposition d'Hydro-Québec de rétroagir sur une période maximale de 12 mois concernant les réclamations dans le cas d'erreurs autres qu'un défaut de l'appareillage de mesurage. En effet, le témoignage du représentant d'Hydro-Québec démontre qu'une période de 12 mois constitue un délai suffisant pour valider l'information relative à la facturation. Cette période est d'autant plus appropriée que le consommateur doit, en vertu d'un nouvel article, informer Hydro-Québec de toute erreur dont il a connaissance.

Dans les cas où Hydro-Québec peut clairement démontrer que le client connaissait l'erreur ou le défaut, la Régie considère que le distributeur doit réclamer la totalité des montants dus et accepte sa proposition à cet effet.

[198] Propositions de la FCEI sur la rétrofacturation, page 3.
[199] *Ibid.*

2.1.4. ARTICLE Y, PARAGRAPHES 1B ET 2B : REMBOURSEMENT PAR HYDRO-QUÉBEC POUR TOUT TYPE D'ABONNEMENT

PROPOSITION D'HYDRO-QUÉBEC

Pour tout abonnement, Hydro-Québec propose de rembourser au client le montant résultant de l'application de la correction pour toutes les périodes de consommation affectées dans le cas d'un défaut de l'appareillage de mesurage et pour toutes les périodes de consommation affectées, mais n'excédant pas 36 mois dans tous les autres cas. Dans le cas où la période est indéterminée, elle est réputée être de 6 mois.[200]

OPINION DE LA RÉGIE

La Régie note que les règles en matière de remboursement s'appliquent à l'ensemble des clients du distributeur, contrairement aux règles visant les réclamations. Une correction pour toutes les périodes de consommation affectées par les défauts de l'appareillage de mesurage apparaît justifiée parce qu'il s'agit d'une situation qui ne relève pas du client et pour laquelle il ne doit pas être pénalisé lorsqu'il est possible d'établir la durée du défaut. Par ailleurs, une période n'excédant pas 36 mois semble suffisamment longue pour identifier les erreurs de nature administrative selon les propos du distributeur tenus au sujet des réclamations. La Régie accepte donc les propositions d'Hydro-Québec concernant les remboursements.

2.1.5. ARTICLE Y, PARAGRAPHE 4 : AJUSTEMENTS POUR COMPTEURS CROISÉS

PROPOSITION D'HYDRO-QUÉBEC

Hydro-Québec propose de réclamer à un client et de rembourser à un autre client les montants résultant de l'application de la correction pour toutes les périodes de consommation affectées. Dans le cas où la période est indéterminée, elle est réputée être de 6 mois.[201]

Hydro-Québec considère qu'il est plus équitable de considérer toute la durée de l'anomalie parce que, si la période était limitée, un des deux clients serait lésé.[202] Selon Hydro-Québec, la proposition de l'ACEF de Québec et du RCLALQ à l'effet de limiter la rétrofacturation à 36 mois en raison de la prescription du Code civil du Québec n'est pas applicable. Elle

[200] Pièce HQD-11, document 2, pages 4 et 5 ré-amendées.
[201] *Ibid.*, page 6 ré-amendée.
[202] NS, volume 8, page 35.

explique que la prescription « extinctive » donne au client ou à Hydro-Québec un délai de trois ans à partir de la découverte de l'erreur pour exercer ses recours et réclamer les montants dus. Ainsi, le Code civil permet à un client qui constate que son compteur est croisé depuis dix ans de réclamer les montants dus pour les dix ans d'erreur.[203]

Hydro-Québec rappelle que la responsabilité face à une situation de croisement de compteurs ne relève ni d'elle-même, ni du consommateur : « *c'est une responsabilité d'un tiers* […] *C'est vraiment ce qui se passe en aval de nos équipements* ».[204] Elle affirme que la possibilité d'un croisement par Hydro-Québec est minime puisque, au moment de l'installation du compteur, elle s'assure que le numéro de compteur et l'embase correspondent pour être en mesure d'envoyer la facture au bon client.[205] Elle explique que la plupart des erreurs surviennent lors de travaux électriques dans un immeuble, et que c'est le propriétaire de l'immeuble qui mandate un électricien pour exécuter les travaux :

> « […] *notre seul rôle de vérification, c'est de s'assurer que, au point de raccordement, c'est conforme en vertu des règles* […]. *Après le point de raccordement, donc en aval du point de raccordement,* […] *c'est l'électricien qui est responsable de faire l'application du Code de l'électricité au Québec.* […] *le droit de recours est plus au niveau de la Régie du bâtiment à ce moment-là.* »[206]

Hydro-Québec mentionne que, non seulement ce rôle de vérification ne lui appartient pas, mais encore qu'elle n'a pas le droit d'effectuer une telle vérification :

> « *Le problème qu'on a c'est que Hydro-Québec a accès à la propriété du client pour aller lire, inspecter les compteurs mais il n'y a rien dans le règlement et il n'y a rien dans la loi qui me permet de rentrer dans le logement du client puis d'aller allumer les lumières. Je n'ai pas le droit de faire ça, ce n'est pas la juridiction d'Hydro-Québec, ça ne fait pas partie de nos devoirs.* »[207]

Bien qu'elle ne soit pas responsable d'une telle situation, Hydro-Québec explique qu'elle accepte de rétablir la facturation en toute équité entre les deux clients compte tenu du lien contractuel qu'elle a avec le client :

---

[203] NS, volume 9, pages 255 et 256.
[204] NS, volume 8, pages 46 et 47.
[205] *Ibid.*, pages 45 et 46.
[206] *Ibid.*, pages 103 et 104.
[207] I*bid.* note 203, page 260.

> « *Depuis le début dans ce dossier-là, on a toujours parlé que les compteurs croisés, c'est une responsabilité d'un tiers* […] *C'est vraiment ce qui se passe en aval de nos équipements.* »[208]

> « *Il y a un client qui a trop payé et il y a un client qui n'a pas assez payé, le seul rôle d'Hydro-Québec c'est d'assurer l'équilibre, Hydro-Québec n'est pas fautive dans ça, c'est souvent un électricien, un propriétaire qui a commis une erreur puis, pour éviter que le client entreprenne des recours en vertu de son bail ou extra-contractuels contre son ancien voisin locataire, parce que c'est à lui qu'il devrait s'adresser pour récupérer de l'argent, Hydro-Québec accepte de jouer le rôle d'intermédiaire et de collecter à un et de rembourser à l'autre.* »[209]

Elle accepte aussi de rétablir les factures compte tenu de l'impact sur sa clientèle :

> « *C'est clairement une approche commerciale, de bonnes relations avec sa clientèle pour que ces gens-là soient encore moins victimisés* (sic) *par la situation à laquelle ils ont fait face.* »[210]

Hydro-Québec veut éviter que le client soit obligé d'entreprendre des recours en vertu de son bail.[211]

Hydro-Québec mentionne qu'il y a environ 600 cas de compteurs croisés chaque année et qu'ils représentent au total environ 300 000 $ en réclamations et 300 000 $ en remboursements.[212] Face à l'ampleur du phénomène, Hydro-Québec tente de trouver des solutions :

> « *On est en contact avec les gens de la Régie du bâtiment. On va faire une tournée de sensibilisation prochainement* […] *on va rappeler un certain nombre de règles.* […] *on sensibilise pour dire* […] *c'est des problématiques qu'on rencontre, est-ce que vous pourriez apporter une attention particulière* […] »[213]

> « […] *est-ce qu'il peut y avoir des ententes avec les électriciens pour que quand on alimente un immeuble on fasse appel à un inspecteur d'Hydro-Québec pour*

[208] NS, volume 8, pages 46 et 47.
[209] *Ibid.*, page 32.
[210] NS, volume 9, page 270.
[211] *Ibid.* note 208, page 32; *Ibid.* note 210, pages 270 et 274.
[212] *Ibid.* note 208, pages 96, 116 et 117.
[213] *Ibid.* note 208, page 115.

> *aller voir. Ça c'est possible mais c'est en dehors d'une obligation de faire l'inspection, une obligation qui ne peut pas être assumée par Hydro-Québec.* »[214]

Par ailleurs, dans le cas d'un remboursement à un client qui n'est plus titulaire d'un abonnement, Hydro-Québec entend « *faire des efforts raisonnables pour retrouver le client et appliquer les correctifs nécessaires* », mais cesse toute démarche de localisation 6 mois après la découverte de l'erreur.[215] Toutefois, compte tenu du délai de prescription, un client pourrait toujours réclamer pendant 3 ans une somme qui lui appartient.[216] En réponse au RCLALQ qui propose que le client puisse réclamer le crédit auquel il a droit s'il se réabonne dans les 5 ans qui suivent, Hydro-Québec affirme que conserver un registre des remboursements sur une très longue période pourrait être coûteux.[217]

COMMENTAIRES DES INTERVENANTS

L'ACEF de Québec et le RCLALQ proposent que la période de rétrofacturation dans les cas de compteurs croisés n'excède pas 36 mois, conformément à la prescription légale établie par le Code civil du Québec.[218]

OC est d'avis que, dans la mesure où le consommateur n'est pas responsable du croisement des compteurs, une réclamation de 6 mois est plus équitable, telle que déjà prévue au paragraphe 1a pour les autres types de réclamations.[219] L'intervenante souligne que les durées de rétroaction maximales applicables aux compteurs croisés sont beaucoup plus courtes dans les autres juridictions que celle proposée par Hydro-Québec :

> « *Si vous regardez BC Hydro, il s'agit de six mois. Les règles de l'OEB, c'est deux ans. NB Power, c'est six mois. Puis PG&E, c'est trois mois. Et Riverside Public Utilities, c'est « four billing periods », donc je ne sais pas si c'est quatre ou huit mois, mais c'est déjà beaucoup mieux.* »[220]

---

214 NS, volume 9, page 261.
215 Pièce HQD-11, document 2, page 6 ré-amendée; NS, volume 8, page 26.
216 NS, volume 8, page 86.
217 *Ibid.*, page 56.
218 Propositions additionnelles de l'ACEF de Québec sur les modalités de correction de facture et de rétrofacturation, page 1; propositions du RCLALQ sur les compteurs croisés et le déboursé des sommes dues lors de rétrofacturation.
219 *Ibid.* note 214, pages 207 et 208.
220 *Ibid.* note 214, page 209.

Dans le cas où la période de consommation affectée est indéterminée, le RCLALQ propose d'établir le moment approximatif où l'erreur s'est produite à l'aide de la consommation des 12 mois qui suivent la correction apportée aux branchements fautifs.[221]

Malgré qu'Hydro-Québec cesse toute démarche de localisation du client ayant droit à un remboursement après 6 mois, le RCLALQ propose que le client puisse recouvrer son crédit s'il se réabonne auprès d'Hydro-Québec dans les 5 ans qui suivent, étant donné que le distributeur conserve les dossiers de ses clients pendant 5 ans.[222]

Afin d'éliminer une bonne partie des problèmes de compteurs croisés, l'ACEF de Québec propose que, au moment de la vérification d'un raccordement à la suite de l'installation ou d'une modification majeure d'une entrée électrique, Hydro-Québec s'assure que l'identification apparaissant sur l'embase correspond bel et bien au logement qui sera facturé. En effet, l'intervenante prétend que « *il est d'abord de la responsabilité claire et nette d'Hydro-Québec de facturer le bon client pour l'énergie consommée* ».[223]

OPINION DE LA RÉGIE

Le phénomène des compteurs croisés affecte deux abonnés interchangeant leur facturation à leur insu. Hydro-Québec livre son énergie à un point que le distributeur associe généralement à une embase. Passé ce point, la responsabilité à l'égard des installations électriques relève de différentes personnes comme le propriétaire de l'immeuble et le maître-électricien.

Selon la preuve, le phénomène des compteurs croisés provient des différentes personnes qui effectuent des travaux en aval du compteur. Dans ces circonstances, Hydro-Québec soumet qu'elle n'est aucunement responsable d'une situation de compteurs croisés.

Comme Hydro-Québec ne génère pas le phénomène, elle offre seulement de réclamer à un abonné la somme qu'elle rembourse à l'autre abonné affecté par le croisement de compteurs. Cette proposition du distributeur est acceptable et la Régie la préfère aux propositions des intervenants qui ont toutes pour effet d'empêcher le distributeur d'obtenir un remboursement égal à ses déboursés.

---

[221] Propositions du RCLALQ sur les compteurs croisés et le déboursé des sommes dues lors de rétrofacturation.
[222] *Ibid*.
[223] Propositions additionnelles de l'ACEF de Québec sur les modalités de correction de facture et de rétrofacturation, pages 2 et 3.

Toutefois, la proposition du distributeur implique des inconvénients sérieux pour l'abonné qui doit rembourser une certaine somme pour de l'énergie qu'il a déjà consommée sans le savoir. La Régie souhaite donc que les différentes causes des compteurs croisés soient minimisées et que le nombre de corrections de factures associées à ce phénomène diminue. La Régie constate que le distributeur partage cet objectif.

Dans la poursuite de cet objectif, la Régie demande à Hydro-Québec de transmettre à sa clientèle les informations nécessaires pour détecter les situations de compteurs croisés, dans un délai de 12 mois de la présente décision.

2.1.6. ARTICLE Y, PARAGRAPHES 3, 6 ET 7 : DISPOSITIONS GÉNÉRALES

PROPOSITION D'HYDRO-QUÉBEC

La paragraphe 3 de l'article Y prévoit que lorsqu'un client change son utilisation de l'électricité de sorte que la catégorie de tarif qui lui est applicable est modifiée, Hydro-Québec réclame le montant exigible pour toutes les périodes de consommation affectées, malgré les limitations de rétrofacturation contenues dans le même article.[224]

Le paragraphe 6 du même article stipule qu'Hydro-Québec ne réclame pas d'intérêts, mais elle les rembourse, sauf dans les cas de compteurs croisés.[225]

Le dernier paragraphe de cet article prévoit les modalités de calcul des différentes périodes affectées par la correction de factures.[226]

[224] Pièce HQD-11, document 2, page 5 ré-amendée.
[225] *Ibid.*, page 6 ré-amendée.
[226] *Ibid.*, page 7 ré-amendée.

COMMENTAIRES DES INTERVENANTS

OC et le RCLALQ croient qu'il serait opportun d'ajouter un article stipulant qu'Hydro-Québec accepte que toute réclamation à un client résidentiel puisse être acquittée en plus d'un versement et qu'elle peut convenir d'une entente avec le client. Le RCLALQ considère que le remboursement d'une somme ne doit pas pénaliser le client qui n'est généralement pas fautif. OC mentionne qu'une disposition similaire se trouve déjà à l'article 88 amendé lors de la phase 1 du dossier.[227]

Hydro-Québec mentionne que la proposition des intervenants selon laquelle un client résidentiel pourrait prendre entente pour rembourser une dette issue d'une correction de facture est présentement une pratique d'Hydro-Québec. Cependant, elle s'oppose à cette codification pour les mêmes motifs que ceux invoqués pour les ententes de paiement.[228]

OPINION DE LA RÉGIE

La Régie accepte les propositions d'Hydro-Québec contenues aux paragraphes 3, 6 et 7 de l'article Y.

Cependant, la Régie estime approprié de donner suite à la demande formulée par les intervenants OC et RCLALQ qui s'appuient sur la modification apportée à l'article 88 lors de la phase 1 pour en demander l'application à l'occasion de corrections de factures ou de rétrofacturation.

L'article 88 approuvé par la Régie lors de la phase 1 du dossier stipule que :

> « *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.* »[229]

En conséquence, la Régie demande à Hydro-Québec d'ajouter et de déposer, dans un délai de 60 jours de la présente décision, une disposition prévoyant que, dans les cas de réclamations, Hydro-Québec accepte que le solde dû soit acquitté en deux versements consécutifs suivant l'échéance prévue à l'article 90 et qu'elle peut également convenir d'une

---

[227] Propositions d'OC concernant la rétrofacturation, page 1; propositions du RCLALQ sur les compteurs croisés et le déboursé des sommes dues lors de rétrofacturation.
[228] NS, volume 9, page 258.
[229] Texte consolidé du Règlement 634 sur les conditions de fourniture de l'électricité telles que modifiées par la décision D-2001-60, 10 juillet 2001, page 37.

entente avec le client, sauf s'il est établi que le client connaissait l'erreur ou le défaut et ne l'a pas avisée.

2.1.7. ARTICLE YY : RESPONSABILITÉ DU CLIENT D'INFORMER HYDRO-QUÉBEC

POSITION D'HYDRO-QUÉBEC

Le 11 juin 2001, Hydro-Québec dépose une version amendée de certaines modifications proposées. La présente concerne le constat de la part du client d'une erreur apparaissant sur les factures. Le texte proposé est libellé comme suit :

> « *YY. À compter de sa connaissance, le client doit aviser immédiatement Hydro-Québec de toute erreur apparaissant sur les factures d'électricité émises par Hydro-Québec à la suite de la signature d'un contrat avec le client, de la confirmation des caractéristiques de son abonnement, prévue à l'article xx ou de toute modification apportée en cours d'abonnement.* »

COMMENTAIRES DES INTERVENANTS

À la suite des propositions d'Hydro-Québec du 26 avril sur ce sujet, l'ACEF de Québec proposait une « *seule légère modification* » dans ses commentaires écrits du 7 mai. Le texte amendé, selon l'intervenante, se lisait comme suit : « *Le client doit aviser immédiatement Hydro-Québec de toute erreur constatée apparaissant sur les factures d'électricité émises par Hydro-Québec* […] ». Pour l'ACEF de Québec, l'ajout du mot « constatée » fait toute la différence, à savoir « *que le client aurait l'obligation d'aviser Hydro de toute erreur constatée* » et non « *l'obligation de constater toute erreur* ».[230]

La proposition d'ARC/FACEF allait en gros dans le même sens que la précédente. On y propose d'ajouter au début de l'article : « *À compter de sa connaissance* […] ».[231]

[230] Commentaires et propositions de l'ACEF de Québec sur les modalités de corrections de factures et de rétrofacturation, page 2.
[231] Commentaires d'ARC/FACEF concernant les corrections de factures et la rétrofacturation.

OPINION DE LA RÉGIE

La Régie accepte l'amendement déposé par Hydro-Québec le 11 juin 2001 à la suite des commentaires des intervenants.

2.2. INFORMATIONS À DONNER AU CLIENT RELATIVEMENT À SON PROFIL DE CONSOMMATION ET À SON EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE

PROPOSITION D'HYDRO-QUÉBEC

La proposition d'Hydro-Québec fait suite à la demande de la Régie de formuler une proposition au sujet de l'information à donner au client relativement à son profil de consommation et à son efficacité énergétique et de déterminer, en collaboration avec les intervenants intéressés, les moyens les plus appropriés pour aider le client à mieux comprendre sa consommation d'électricité.[232]

Ainsi, Hydro-Québec propose :

- de former une table de consultation ayant pour objectif de fournir de l'information au client afin de l'aider à mieux comprendre sa consommation d'électricité et qu'il puisse se positionner et agir sur cette consommation;
- de tenir la Régie informée de l'avancement des travaux;
- de déposer pour information un plan d'action après la consultation.[233]

Par ailleurs, Hydro-Québec demande à la Régie d'exclure des audiences le sujet de l'information à donner au client relativement à son profil de consommation et à son efficacité énergétique.[234]

COMMENTAIRES DES INTERVENANTS

Le RNCREQ avait proposé à la Régie que l'information à donner au client relativement à son profil de consommation et à son efficacité constitue un sujet à débattre dans le cadre de l'audience sur les conditions de fourniture de l'électricité.

---

[232] Décision D-2000-95, page 9; décision D-2001-60, page 40.
[233] Pièce HQD-11, document 1, page 8.
[234] *Ibid.*, page 8.

De son côté, Hydro-Québec invitait les intervenants à une réunion portant sur la compréhension de la consommation d'électricité qui a lieu le 2 mars 2001.[235] Le 18 avril suivant, le RNCREQ informe la Régie qu'il était pratiquement d'accord avec la création d'une table de travail traitant de l'information comparative et de la compréhension de la consommation et qu'il comptait, en conséquence, ne pas présenter de preuve dans le cadre de l'audience.

OPINION DE LA RÉGIE

La Régie constate que les parties se sont entendues sur la création d'une table de consultation à ce sujet et prend acte de l'engagement d'Hydro-Québec d'informer la Régie des travaux qui en résulteront.

2.3. RESPONSABILITÉS DES PROPRIÉTAIRES D'IMMEUBLES À LOGEMENTS ET CELLES DES LOCATAIRES TITULAIRES D'UN ABONNEMENT

PROPOSITION D'HYDRO-QUÉBEC

Malgré qu'elle ait annoncé, lors de la phase 1 et dans sa proposition pour la phase 2, un calendrier s'échelonnant jusqu'à la fin de l'année 2001, Hydro-Québec indique qu'elle « *a bon espoir, qu'au courant de l'été, on va être en mesure de faire une proposition qui va partager les responsabilités propriétaires, locataires.* »[236]

COMMENTAIRES DES INTERVENANTS

Le RCLALQ considère que l'échéancier proposé par Hydro-Québec est trop long. « *Ça fait même plus qu'un bail étant donné que Hydro-Québec a été saisie officiellement du problème il y a un an exactement.* »[237]

[235] Pièce HQD-11, E-31.
[236] NS, volume 6, page 18.
[237] *Ibid.*, page 39.

OPINION DE LA RÉGIE

Comme la Régie doit poursuivre le présent dossier, elle demande au distributeur de lui déposer sa proposition relative à la révision des articles concernant les responsabilités respectives des propriétaires d'immeubles à logements et celles des locataires titulaires d'abonnement au plus tard le 1er mars 2002.

3. TEXTE CONSOLIDÉ DES CONDITIONS DE SERVICE D'ÉLECTRICITÉ ET MISE EN VIGUEUR DES DÉCISIONS ET DU TEXTE CONSOLIDÉ DU RÈGLEMENT 634

Dans la décision D-2001-60 terminant la phase 1 du présent dossier, la Régie ordonnait au distributeur de déposer le texte consolidé du Règlement 634. Ce dépôt suscita des interrogations de la Régie et Hydro-Québec a transmis une nouvelle version consolidée en date du 10 juillet 2001. Aucun commentaire n'a été reçu et la Régie approuve donc cette version consolidée du Règlement 634 du 10 juillet 2001, reproduit à l'annexe A.

Ce texte consolidé doit être mis en vigueur même s'il s'agit d'un texte réglementaire qui est modifié par une décision d'un organisme réglementaire. Cette situation constitue une conséquence de l'introduction du nouveau régime réglementaire et toute la décision D-2001-60 entreront donc en vigueur le 1er janvier 2002.

Pour ce qui est de la présente décision, la Régie réserve sa décision quant à sa date de mise en vigueur puisqu'un nouveau texte consolidé du Règlement 634 doit être approuvé par la Régie sur les sujets de la phase 2 du dossier sur lesquels elle a statué.

4. 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 demandes de paiement de frais pour la phase 2 de l'audience, afin de pouvoir procéder à leur adjudication. La Régie demande aux intervenants de préciser leurs demandes de frais pour éviter toute ambiguïté avec celle de la phase 1.

VU ce qui précède;

CONSIDÉRANT la *Loi sur la Régie de l'énergie*;[238]

CONSIDÉRANT le *Règlement sur la procédure de la Régie de l'énergie*;[239]

CONSIDÉRANT le *Règlement numéro 634 sur les conditions de fourniture de l'électricité*[240] d'Hydro-Québec;

La Régie de l'énergie :

APPROUVE le texte consolidé daté du 10 juillet 2001 contenu à l'annexe A de la présente décision et intitulé « Conditions de service d'électricité prévues au Règlement 634 sur les conditions de fourniture de l'électricité telles que modifiées par la décision D-2001-60 de la Régie de l'énergie »;

STATUE que la décision D-2001-60 entre en vigueur le 1er janvier 2002;

ACCUEILLE les propositions de modifications au Règlement 634 formulées par Hydro-Québec, sauf l'exigence du numéro de téléphone devenant facultative pour l'abonnement domestique;

ORDONNE à Hydro-Québec de déposer, pour approbation par la Régie, le texte consolidé du Règlement 634 dans un délai de 60 jours sur les sujets statués dans la présente décision;

STATUE que la Régie a compétence en matière d'entente de paiement;

ORDONNE à Hydro-Québec de déposer, au plus tard le 1er mars 2002, une proposition relative aux ententes de paiement;

ORDONNE à Hydro-Québec de déposer, au plus tard le 1er mars 2002, une proposition relative à la révision des articles concernant les responsabilités respectives des propriétaires d'immeubles à logements et celles des locataires titulaires d'abonnement;

---

238 L.R.Q., c. R-6.01.
239 (1998), 130 G.O.Q. II, page 1245.
240 R.R.Q. 1981, c. H-5, r. 0.2.

RÉSERVE sa décision sur les deux sujets qui doivent faire l'objet d'un dépôt de propositions au plus tard le 1er mars 2002;

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

DÉCRÈTE la codification des modalités relatives aux corrections de factures et à la rétrofacturation suivant la pièce HQD-11, document 2 du 11 juin 2001;

DEMANDE à Hydro-Québec d'ajouter et de déposer, dans un délai de 60 jours de la présente décision, une disposition prévoyant que, dans le cas de réclamations pour correction de factures ou rétrofacturation, Hydro-Québec accepte que le solde dû soit acquitté en deux versements consécutifs suivant l'échéance prévu à l'article 90 et qu'elle peut également convenir d'une entente avec le client, sauf s'il est établi que le client connaissait l'erreur ou le défaut et ne l'a pas avisée;

DEMANDE à Hydro-Québec de transmettre à sa clientèle les informations nécessaires pour détecter les situations de compteurs croisés dans un délai de 12 mois de la présente décision;

DEMANDE à Hydro-Québec d'ajouter, dans l'avis de retard et dans l'avis d'interruption, l'information contenue à l'endos de l'avis de recouvrement sur la possibilité de prendre une entente de paiement;

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

PERMET aux intervenants de soumettre leurs demandes de paiement de frais détaillés relatives à la phase 2 du présent dossier, dans les 30 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. (GI) 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.

ANNEXE 1

Annexe 1 (55 pages)

L.L. _____
A.F _____
F.T. _____

A

VERSION CONSOLIDÉE DU 10 JUILLET 2001

CONDITIONS DE SERVICE D'ÉLECTRICITÉ PRÉVUES AU RÈGLEMENT 634 SUR LES CONDITIONS DE FOURNITURE DE L'ÉLECTRICITÉ

(L.R.Q.,c. H-5, a. 22.0.1)

TEL QUE MODIFIÉ PAR LA DÉCISION D-2001-60

DE LA RÉGIE DE L'ÉNERGIE

(L.R.É., a. 31)

CHAPITRE I - DISPOSITIONS GÉNÉRALES

SECTION I - CHAMP D'APPLICATION

1. Sous réserve des dispositions des chapitres III et IV qui ne s'appliquent **qu'**au service en basse tension et au service en moyenne tension dans les limites prévues à l'article 32, les dispositions du présent règlement établissent les conditions de service d'électricité par Hydro-Québec.

2. Les dispositions du présent règlement ne s'appliquent pas au service d'électricité excédant 1000 kilovoltampères à partir d'un réseau autonome.

SECTION II - INFORMATIONS

2.1 Hydro-Québec informe ses clients quant aux présentes conditions de service.

SECTION III - DÉFINITIONS ET INTERPRÉTATION

3. Dans le présent règlement, on entend par:

abonnement:

tout contrat conclu entre un client et Hydro-Québec pour le service et la livraison de l'électricité ;

abonnement de courte durée:

tout abonnement de courte durée au sens du règlement tarifaire;

activité commerciale:

l'ensemble des actions assurant la mise en marché ou la vente de produits ou de services;

activité industrielle:

l'ensemble des actions assurant la fabrication, l'assemblage ou la transformation de marchandises ou de denrées, ou l'extraction de matières premières;

A

appareillage de mesurage:

le transformateur de courant, le transformateur de tension, le compteur, l'indicateur, l'appareil auxiliaire d'enregistrement, l'appareil auxiliaire de commande, la boîte à bornes d'essai, le câblage et tout autre dispositif utilisé exclusivement par Hydro-Québec aux fins du mesurage de l'électricité;

bâtiment:

toute construction qui n'est pas en contact avec une autre construction ou si elle est en contact avec une autre construction, elle en est séparée au moyen de murs coupe-feu pleins ou ses ouvertures sont protégées par des portes coupe-feu approuvées conformément aux dispositions du Code national du bâtiment du Canada, reprises dans le *Règlement sur l'application d'un Code du bâtiment-1990 édicté par le décret 1440-93 du 13 octobre 1993* et tel qu'il se lit au moment où il s'applique;

branchement du client:

toute partie de l'installation électrique du client à partir du coffret de branchement jusqu'au point de raccordement inclusivement;

branchement d'Hydro-Québec:

le circuit qui prolonge le réseau d'Hydro-Québec de sa ligne de réseau jusqu'au point de raccordement;

canalisation:

l'ensemble d'éléments creux de section généralement circulaire, conçu pour contenir des câbles;

chambre annexe:

tout ouvrage de génie civil rattaché ou incorporé à un bâtiment par un mur mitoyen pour constituer un bâtiment distinct destiné à l'installation d'un poste de transformation;

chambre souterraine:

tout ouvrage souterrain de génie civil situé à l'extérieur d'un bâtiment et destiné à l'installation d'un poste de transformation;

chemin accessible par fardier:

tout chemin public au sens de l'article 4 du Code de la sécurité routière (L.R.Q., c. C-24.2);

client :

une personne, une société, une corporation ou un organisme titulaire d'un ou de plusieurs abonnements;

coffret de branchement:

tout ensemble constitué d'un coffret ou d'une boîte en métal contenant les fusibles et l'interrupteur de branchement ou un disjoncteur, lequel est construit de façon à pouvoir être mis sous clé ou scellé et à permettre la manipulation de l'interrupteur ou du disjoncteur lorsque le coffret ou la boîte est fermé;

dépendance:

toute construction ou tout aménagement rattaché de façon accessoire à un bâtiment;

exploitation agricole:

les terres, les bâtiments et les équipements servant à la culture des végétaux ou à l'élevage des animaux, à l'exclusion de tout logement ainsi que de toutes installations servant à une activité commerciale ou industrielle;

exploitation de durée indéterminée:

toute exploitation dont la durée des activités ne peut être prévue de façon certaine, tels une mine, une carrière, une scierie et un terrain de camping;

facteur de puissance:

le rapport entre la puissance réelle appelée, exprimée en kilowatts et la puissance apparente appelée, exprimée en kilovoltampères;

intensité nominale:

l'intensité du courant électrique indiquée sur le coffret de branchement du client;

livraison de l'électricité:

la mise et le maintien sous tension du point de livraison, avec ou sans utilisation de l'électricité;

logement:

tout local d'habitation privé, aménagé pour permettre de s'y loger et de s'y nourrir, qui comporte au moins une cuisine ou une cuisinette et dont les occupants ont libre accès à toute les pièces;

mois:

la période comprise entre une date d'un mois de calendrier et la date correspondante du mois suivant;

période de consommation:

la période au cours de laquelle l'électricité est livrée au client et qui est comprise entre les deux dates prises en considération pour le calcul de la facture;

période d'hiver:

la période qui se situe entre le 1er décembre d'une année et le 31 mars inclusivement de l'année suivante;

point de livraison:

tout point situé immédiatement après l'appareillage de mesurage d'Hydro-Québec à partir duquel l'électricité est mise à la disposition du client; lorsque Hydro-Québec n'installe pas d'appareillage de mesurage ou lorsque celui-ci est situé avant le point de raccordement, le point de livraison est au point de raccordement;

point de raccordement:

le point où est reliée au réseau d'Hydro-Québec, l'installation électrique du lieu où l'électricité est fournie;

poste de transformation:

les structures et l'appareillage nécessaires à la transformation de l'électricité;

poste hors réseau:

tout poste de transformation alimenté par le branchement d'Hydro-Québec et situé sur la propriété du client;

puissance:

1° petite puissance: une puissance à facturer minimale inférieure à 100 kilowatts;

2° moyenne puissance: une puissance à facturer minimale égale ou supérieure à 100 kilowatts, mais inférieure à 5 000 kilowatts;

3° grande puissance: une puissance à facturer minimale égale ou supérieure à 5 000 kilowatts;

puissance disponible:

la puissance maximale que le client ne peut dépasser pour un abonnement donné, sans l'autorisation d'Hydro-Québec;

règlement tarifaire:

tout règlement d'Hydro-Québec qui fixe les tarifs d'électricité et les conditions de leur application, tel qu'il se lit au moment où il s'applique;

requérant:

quiconque, qu'il soit ou non titulaire d'un abonnement, demande le service d'électricité lorsque des travaux de prolongement ou de modification du réseau sont nécessaires à ce service;

réseau autonome:

tout réseau de production et de distribution de l'électricité détaché du réseau principal;

réseau:

toute portion de ligne d'Hydro-Québec qui alimente plus d'un point de raccordement, lorsque ces points de raccordement sont situés sur des lots ou parties de lots traitées comme distinctes dans des actes publiés au bureau de la publicité des droits, sauf lorsqu'il s'agit de lots ou de parties de lots contigus et que les points de raccordement

relient la ligne d'Hydro-Québec à des installations électriques exploitées aux fins d'une même entreprise commerciale, agricole ou industrielle ou d'une même association constituée en personne morale qui n'a pas pour but de réaliser des bénéfices pécuniaires ou d'une fiducie d'utilité sociale;

Service d'électricité ou fourniture d'électricité:

la mise et le maintien sous tension du point de raccordement à une fréquence approximative de 60 hertz;

service temporaire:

le service d'électricité pour l'installation électrique d'une exploitation dont la durée des activités en un lieu donné est limitée, tels un chantier de construction, un chantier de dragage et un cirque itinérant;

socle:

toute structure destinée à supporter l'appareillage électrique;

structure:

tout ouvrage de génie civil, y compris le matériel requis, sur lequel ou dans lequel est installé ou rattaché l'appareillage électrique;

système bi-énergie:

tout système qui sert au chauffage de l'eau ou d'un local ou tout autre procédé de chauffe qui utilise l'électricité et un combustible comme sources d'énergie;

tarif:

l'ensemble des spécifications fixant les éléments pris en compte et les modalités de calcul utilisées dans la détermination des sommes dues par le client à Hydro-Québec pour la livraison de l'électricité et pour les services fournis au titre d'un abonnement;

tarif domestique:

le tarif selon lequel est facturée l'électricité livrée pour un usage domestique aux conditions fixées au règlement tarifaire;

tension:

1° basse tension: la tension nominale entre phases n'excédant pas 750 volts;

2° moyenne tension: la tension nominale entre phases de plus de 750 volts jusqu'à 50 000 volts inclusivement;

3° haute tension: la tension nominale entre phases supérieure à 50 000 volts;

tension de neutre:

la tension mesurée entre le conducteur de neutre du réseau et un électrode de référence situé à au moins 10 mètres de toute autre mise à la terre ou d'une masse métallique;

usage domestique:

l'utilisation de l'électricité à des fins exclusives d'habitation dans un logement;

vente à forfait:

la vente de l'électricité selon un tarif fixe quand la consommation d'énergie n'est pas mesurée;

4. Pour l'application du présent règlement:

1° l'intensité nominale s'exprime en ampères (A);

2° la tension s'exprime en volts (V) ou kilovolts (kV);

3° la puissance s'exprime en watts (W) ou kilowatts (kW);

4° la puissance apparente s'exprime en voltampères (VA) ou kilovoltampères (kVA);

5° l'énergie s'exprime en wattheures (Wh) ou kilowattheures (kWh).

A

CHAPITRE II - ABONNEMENT AU SERVICE D'ÉLECTRICITÉ

SECTION I - DEMANDE D'ABONNEMENT

5. Sous réserve de l'article 7, la demande pour obtenir le service d'électricité doit être faite à Hydro-Québec, par écrit, par celui qui sera titulaire de l'abonnement ou par son représentant dûment autorisé.

6. Si le demandeur a été un client d'Hydro-Québec, au cours des cinq années qui précèdent la date de la demande pour le service d'électricité, ou si au moment de sa demande, il fournit une facture attestant qu'il a été client d'un réseau municipal ou coopératif de distribution de l'électricité au Québec, au cours des cinq années qui précèdent la date de la demande pour le service d'électricité, il doit payer les frais de gestion de dossier prévus au règlement tarifaire.

Si le demandeur n'a pas été un client d'Hydro-Québec, au cours des cinq années qui précèdent la date de la demande pour le service d'électricité, ou s'il n'a pas été client d'un réseau municipal ou coopératif de distribution de l'électricité au Québec au cours des cinq années qui précèdent la date de la demande pour le service d'électricité, il doit payer les frais d'ouverture de dossier prévus au règlement tarifaire.

Ces frais sont exigibles à la date visée au premier alinéa de l'article 16.

7. La demande pour le service d'électricité à la tension monophasée 120/240 V peut être faite verbalement dans les cas suivants:

1° pour une installation électrique dont l'intensité nominale est de 400 A et moins devant servir à un usage domestique;

2° pour une installation électrique dont l'intensité nominale est de 200 A et moins devant servir à un usage autre que domestique.

8. Toute demande doit contenir les renseignements énumérés à l'annexe I.

9. L'abonnement est conclu par le consentement donné au demandeur par Hydro-Québec aux conditions selon lesquelles **le service d'**électricité sera fourni**e** et livrée et, le cas échéant, selon la limite de puissance disponible et les caractéristiques techniques des installations requises.

L'abonnement est conclu par écrit lorsque le demandeur ou Hydro-Québec le requiert.

A

9.1 Hydro-Québec confirme par écrit à chacun des clients, les principales caractéristi-ques de l'abonnement dont il est titulaire.

SECTION II - OBLIGATIONS DU CLIENT

10. Le titulaire d'un abonnement est le client d'Hydro-Québec et il doit respecter les obligations prévues au présent règlement et au règlement tarifaire.

Le client d'Hydro-Québec peut être titulaire d'un ou de plusieurs abonnements.

Lorsque plusieurs clients sont titulaires d'un même abonnement, chaque client est responsable du paiement total de la facture d'électricité.

11. Le client demeure responsable envers Hydro-Québec à l'égard de l'électricité faisant l'objet de l'abonnement tant que celui-ci n'a pas été résilié.

Malgré l'article 16, un abonnement ne peut être résilié si le client qui doit des sommes à Hydro-Québec continue de bénéficier du service électrique à la même adresse que celle pour laquelle la résiliation est demandée.

12. Chaque point de livraison fait l'objet d'un abonnement distinct, sauf dans les cas suivants:

1° lorsque, le 1er février 1984, l'électricité livrée pour un logement faisait l'objet d'un seul abonnement même si elle était mesurée par plus d'un appareillage de mesurage, si telle est encore la situation, le 13 juin 1996 et ce, tant que l'installation électrique du client n'est pas modifiée;

2° lorsque l'électricité livrée au client peut aussi l'être à un point de livraison situé sur une ligne de relève;

3° lorsque l'électricité est livrée au client par plus d'une ligne en raison de la capacité limitée des lignes d'Hydro-Québec;

4° lorsque l'électricité est vendue à forfait ou à des fins d'éclairage public ou d'éclairage Sentinelle définis au règlement tarifaire.

13. Le client doit présenter une nouvelle demande s'il désire modifier son abonnement. Si la nouvelle demande respecte les conditions de service, un nouvel abonnement remplace celui qui est en cours.

14. En l'absence d'un contrat d'abonnement, l'occupant, le locataire, l'administrateur ou le propriétaire d'un logement ou d'un immeuble qui peut bénéficier ou bénéficie de l'électricité, sans être titulaire d'un abonnement, est considéré avoir conclu un abonnement selon l'article 10.

Le présent article ne peut être interprété comme autorisant quiconque bénéficie de l'électricité à un endroit à titre d'occupant, de locataire, d'administrateur ou de propriétaire à en bénéficier sans avoir conclu un abonnement.

14.1 Suite à la résiliation de l'abonnement par le locataire ou lorsqu'il est constaté qu'un local est vacant, Hydro-Québec transmet un avis écrit au propriétaire afin de connaître ses intentions quant au maintien du service d'électricité.

Le propriétaire qui accepte de devenir le titulaire de l'abonnement pour un logement ou un local laissé vacant est exempté du paiement des frais prévu à l'article 6.

Le refus de se rendre responsable de la consommation d'un local laissé vacant équivaut à une demande de cessation de la livraison de l'électricité, laquelle est régie par l'article 15 dès que l'abonnement en cours est résilié conformément à l'article 16.

Ce refus doit être signifié par écrit à Hydro-Québec.

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.

15. Malgré toute convention contraire entre le locateur et le locataire et sous réserve de l'article 96, seul le propriétaire d'un immeuble peut demander la livraison ou la cessation de la livraison de l'électricité et il doit rembourser à Hydro-Québec les frais pour l'interruption et la mise sous tension, lorsque moins de 12 mois se sont écoulés entre la cessation et le début de la livraison de l'électricité.

Ce remboursement ne peut en aucun cas être inférieur au montant prévu au règlement tarifaire pour les frais de mise sous tension à la suite d'une demande de cessation.

Si le propriétaire n'est pas le client d'Hydro-Québec pour l'immeuble visée par la demande, la cessation de la livraison de l'électricité ne pourra être requise par le propriétaire qu'après résiliation de l'abonnement par le locataire.

SECTION III - TERME DE L'ABONNEMENT

16. L'abonnement commence à la date prévue pour le début de la livraison de l'électricité et, le cas échéant, si la livraison commence plus tôt, à la date effective du début de la livraison.

Sous réserve des catégories d'usage prévues aux troisième, quatrième, cinquième et sixième alinéas:

1° l'abonnement pour un usage domestique est conclu pour un terme initial d'au moins une semaine et il se continue jusqu'à ce que le client ou Hydro-Québec le résilie en donnant un avis d'au moins 7 jours francs à cet effet;

2° l'abonnement pour un usage autre que domestique est conclu pour un terme initial d'au moins un an et il se continue selon le terme convenu entre le client et Hydro-Québec ou, s'il n'y en a pas, de mois en mois jusqu'à ce que le client ou Hydro-Québec le résilie en donnant un avis écrit d'au moins 30 jours francs à cet effet avant l'échéance du terme initial ou celui de sa reconduction.

L'abonnement de courte durée est conclu pour un terme initial d'au moins un mois et il se continue jusqu'à ce que le client ou Hydro-Québec le résilie en donnant un avis écrit d'au moins 30 jours francs à cet effet.

L'abonnement pour un service temporaire se continue de jour en jour jusqu'à ce que le client le résilie en donnant à Hydro-Québec un avis d'au moins un jour franc à cet effet.

L'abonnement pour le service complet d'éclairage public défini au règlement tarifaire est conclu pour un terme initial d'au moins un an et il se continue selon le terme convenu entre le client et Hydro-Québec ou, s'il n'y en a pas, d'année en année jusqu'à ce que le client ou Hydro-Québec le résilie en donnant un avis écrit d'au moins 30 jours francs à cet effet avant l'échéance du terme initial ou celui de sa reconduction.

L'abonnement pour le service général d'éclairage public défini au règlement tarifaire est conclu pour un terme initial d'au moins un mois lorsque l'abonnement comporte seulement le service d'électricité et pour un terme initial d'au moins un an dans les autres cas. Il se continue jusqu'à ce que le client ou Hydro-Québec le résilie en donnant

un avis écrit d'au moins 30 jours francs à cet effet avant l'échéance du terme initial ou celui de sa reconduction.

17. **Abrogé**

CHAPITRE III - MODES DU SERVICE D'ÉLECTRICITÉ

SECTION I – SERVICE D'ÉLECTRICITÉ

18. L'électricité est fournie au point de raccordement à une fréquence approximative de 60 hertz.

Elle est fournie selon les dispositions du présent chapitre et conformément à la norme No. CAN3-C235-83 préparée par l'Association canadienne de normalisation et approuvée par le Conseil canadien des normes dont la version anglaise a été publiée, en septembre 1983, sous le titre «Preferred Voltage Levels for AC Systems 0 to 50 000 V; Electric Power Transmission and Distribution» et dont la version française a été publiée, en juillet 1984, sous le titre «Tensions recommandées pour les réseaux à courant alternatif de 0 à 50 000 V», telle qu'elle se lit au moment où elle s'applique.

SECTION II - SERVICE EN BASSE TENSION

19. L'électricité est disponible en basse tension si l'intensité nominale de l'installation électrique du client est de 6000 A ou moins. Elle est fournie, aux conditions prévues dans la présente section, selon l'une des tensions suivantes:

1° monophasée 120/240 V;

2° triphasée 347/600 V, étoile, neutre mis à la terre.

Lorsque l'électricité est fournie en basse tension directement du réseau, le client ne peut, sans l'autorisation écrite **d'**Hydro-Québec, raccorder une charge susceptible de causer un appel brusque de courant de 100 A ou plus.

§ 1. — Tension monophasée 120/240 V

20. La tension monophasée 120/240 V est fournie directement du réseau lorsque l'intensité nominale ou la somme de l'intensité nominale d'au plus deux coffrets de

branchement est de 600 A ou moins, ou s'il y a plus de deux coffrets de branchement la somme de l'intensité nominale des coffrets de branchement n'excède pas 800 A.

Cette tension est également disponible directement du réseau lorsque l'intensité nominale ou la somme de l'intensité nominale d'au plus deux coffrets de branchement est supérieure à 600 A, ou s'il y a plus de deux coffrets de branchement la somme de l'intensité nominale des coffrets de branchement est supérieure à 800 A, à la condition que le client s'engage par écrit à ce que le courant appelé n'excède pas 500 A et qu'il tienne compte des réserves suivantes:

1° si le courant appelé excède 500 A, il doit procéder, à ses frais, dans les 6 mois qui suivent la date de la réception d'un avis écrit Hydro-Québec à cet effet, à la mise en place des structures, des canalisations et des appareillages nécessaires au service hors réseau;

2° si le courant appelé excède 500 A au cours des 5 années qui suivent la date prévue à l'abonnement pour le début de la livraison de l'électricité, il doit rembourser à Hydro-Québec, sur avis écrit de celle-ci, le montant total des frais d'installation et d'enlèvement de l'appareillage et du matériel nécessaires au service d'électricité directement du réseau, moins le montant de leur valeur dépréciée lorsque Hydro-Québec peut les utiliser ailleurs sur son réseau.

Cette tension est également disponible directement du réseau, lorsque l'intensité nominale est supérieure à 600 A, pour l'alimentation d'un système bi-énergie, mais seulement pour la période d'hiver et à la condition que le courant appelé n'excède pas 600 A.

21. Sous réserve des deuxième et troisième alinéas de l'article 20, la tension monophasée 120/240 V est fournie hors réseau lorsque l'intensité nominale ou la somme de l'intensité nominale de chaque coffret de branchement est supérieure à 600 A et qu'elle n'excède pas 1200 A.

Sous réserve des dispositions de la sous-section 3 de la présente section, elle est alors fournie à partir d'un poste de transformation installé, au choix du client, sur un socle, sur un poteau ou dans une chambre souterraine.

§ 2. — Tension triphasée 347/600 V, étoile, neutre mis à la terre

22. La tension triphasée 347/600 V, étoile, neutre mis à la terre, est fournie directement du réseau lorsque l'intensité nominale est de 600 A ou moins et que le réseau est, soit souterrain aux tensions 14,4/24,94 kV ou 7,2/12,47 kV, soit aérien.
Elle est également disponible directement du réseau, aux mêmes conditions que celles prévues aux deuxième et troisième alinéas de l'article 20, lorsque l'intensité nominale

est supérieure à 600 A et que le réseau est, soit souterrain aux tensions 14,4/24,94 kV ou 7,2/12,47 kV, soit aérien.

23. La tension triphasée 347/600 V, étoile, neutre mis à la terre, est fournie hors réseau, lorsque l'intensité nominale est supérieure à 600 A.

Sous réserve des conditions prévues à la sous-section 3 de la présente section, elle est alors fournie à partir d'un poste de transformation installé, au choix du client:

1° sur des socles;

a) si la tension du réseau est 14,4/24,94 kV;

b) si la tension du réseau est 7,2/12,47 kV, 7,6/13,2 kV ou 8,0/13,8 kV et l'intensité nominale est de 2000 A ou moins;

2° dans une chambre annexe;

3° sur un poteau;

4° dans une chambre souterraine si l'intensité nominale est de 1600 A ou moins;

5° sur une plate-forme si l'intensité nominale est de 2000 A ou moins.

§ 3. — Conditions générales du service hors réseau

24. Hydro-Québec et le client conviennent, par écrit, des caractéristiques des structures, des canalisations et des appareillages nécessaires au service d'électricité hors réseau ainsi que des endroits où ils seront installés.

25. Le client doit procéder, à ses frais, à la construction, à l'installation, à l'aménagement et à l'entretien des structures, des canalisations et des appareillages, autres que les appareillages électriques d'Hydro-Québec, situés sur sa propriété et nécessaires pour installer les appareillages électriques d'Hydro-Québec qui doivent servir au service d’électricité au client, sauf lorsque ce service est fourni à partir d'un poste de transformation installé sur un poteau ou sur une plate-forme.

Ces structures, canalisations et appareillages doivent être conçus et construits de façon à permettre à Hydro-Québec d'installer, d'exploiter et d'entretenir ses appareillages électriques en toute sécurité.

26. Le poste de transformation doit toujours être accessible de l'extérieur par fardier. Le client doit, au préalable, obtenir l'autorisation d'Hydro-Québec pour modifier l'aménagement de cet accès.

27. Il est interdit à quiconque d'accéder à l'intérieur de l'endroit où un poste hors réseau est installé à moins d'une autorisation d'Hydro-Québec.

28. Le service d'électricité par Hydro-Québec à partir d'un poste hors réseau est faite en tenant compte que celle-ci fournit aussi, à partir de ce poste, l'électricité aux installations électriques de d'autres clients, si le courant appelé par chacune de ces installations n'excède pas 500 A ou, dans le cas d'un système bi-énergie, 600 A.

29. Le service d'électricité hors réseau à partir d'un poste installé sur une plate-forme n'est disponible que si l'installation électrique du client est située, lors de l'installation de la plate-forme, à un endroit non visible à partir d'une voie publique ou à partir d'un établissement situé dans le voisinage.

30. Le service d'électricité hors réseau à partir d'un poste installé sur un poteau est disponible, lorsque le service est à la tension triphasée 347/600 V, étoile, neutre mis à la terre, à la condition que le client s'engage, par écrit, à ce que le courant appelé n'excède pas 600 A et qu'il tienne compte des réserves suivantes:

1° si le courant appelé excède 600 A, il doit procéder, à ses frais, dans les 6 mois qui suivent la date de la réception d'un avis écrit d'Hydro-Québec à cet effet, à la mise en place des structures, des canalisations et des appareillages, autres que les appareillages électriques d'Hydro-Québec, nécessaires au service d'électricité à partir d'un poste installé selon l'un des autres modes du service hors réseau disponibles, aux conditions prévues au présent chapitre;

2° si le courant appelé excède 600 A, dans les 5 années qui suivent la date prévue à l'abonnement pour le début de la livraison de l'électricité, il doit rembourser à Hydro-Québec, sur avis écrit de celle-ci, le montant total des frais d'installation et d'enlèvement des appareillages et du matériel nécessaires au service d'électricité à partir du poste installé sur le poteau, moins le montant de leur valeur dépréciée lorsque Hydro-Québec peut les utiliser ailleurs sur son réseau.

31. Le service d'électricité à partir d'un poste installé dans une chambre souterraine n'est disponible que si le client paie à Hydro-Québec une somme égale à la différence entre le coût des appareillages électriques d'Hydro-Québec nécessaires au service

d'électricité à partir d'un poste installé dans une chambre souterraine si ce coût est plus élevé, et le coût des appareillages électriques d'Hydro-Québec qui auraient été nécessaires au service à partir d'un poste sur socle installé sur la propriété du client.

Lorsque l'espace d'aménagement ne permet pas l'installation d'un poste sur socle, la somme payée par le client se calcule en fonction des coûts des appareillages électriques d'Hydro-Québec nécessaires au service d'électricité à partir d'une chambre annexe.

SECTION III – SERVICE EN MOYENNE TENSION

32. L'électricité en moyenne tension est disponible selon les limites suivantes:

1° jusqu'à un courant appelé de 400 A, si l'installation électrique du client est alimentée par un double départ de ligne;

2° jusqu'à un courant appelé de 260 A, si l'installation électrique du client est alimentée par un simple départ de ligne.

33. L'électricité est fournie directement du réseau d'Hydro-Québec conformément aux articles 34 à 38, à l'une des tensions suivantes:

1° 2,4/4,16 kV;

2° 7,2/12,47 kV;

3° 7,6/13,2 kV;

4° 8,0/13,8 kV;

5° 14,4/24,94 kV;

6° 20,0/34,5 kV;

7° 44 kV;

8° 49,2 kV.

34. Lorsque Hydro-Québec change la tension du service d'électricité à l'installation électrique du client pour adopter la tension 14,4/24,94 kV, elle informe le client, par avis

écrit, d'au moins 24 mois avant la date de la conversion de la tension du réseau et celle de la cessation du service à la tension existante.

Le client doit alors modifier son installation électrique pour que le service d'électricité à la tension 14,4/24,94 kV soit possible lors de la conversion de la tension du réseau d'Hydro-Québec ou, après entente avec Hydro-Québec, celle-ci installe un poste abaisseur temporaire pour une période maximale de 3 ans à compter de la date de la conversion de la tension du réseau. Dans ce dernier cas, le client est inadmissible aux compensations prévues à l'article 36.

Sous réserve de l'article 18, le client peut toutefois opter pour l'une des basses tensions énumérées à l'article 19.

§ 1. — Service d'électricité aux installations électriques raccordées après le 13 juin 1996.

35. L'installation électrique d'un client qui demande le service d'électricité en moyenne tension à compter du 13 juin 1996 est alimentée à la tension 14,4/24,94 kV.

Toutefois, si la moyenne tension du réseau d'Hydro-Québec près de l'endroit à desservir n'est pas 14,4/24,94 kV, Hydro-Québec fournit l'électricité à l'installation électrique du client à l'une des autres tensions mentionnées à l'article 33.

36. Lorsque la tension du service d'électricité à l'installation visée à l'article 35 n'est pas 14,4/24,94 kV, cette installation doit, sauf si le client reçoit un avis écrit d'Hydro-Québec à l'effet contraire, être conçue pour recevoir l'électricité tant à la tension 14,4/24,94 kV qu'à l'autre tension.

Dans ce cas, Hydro-Québec verse au client les compensations suivantes:

1° à la demande du client, une fois que son installation électrique est raccordée au réseau d'Hydro-Québec;

a) un montant égal à la différence entre le coût du transformateur conçu pour recevoir l'électricité tant à la tension 14,4/24,94 kV qu'à l'autre tension et le coût d'un transformateur conçu pour recevoir l'électricité uniquement à la tension 14,4/24,94 kV;

b) un montant forfaitaire égal au produit de la puissance de transformation installée par le montant unitaire pour un transformateur à deux enroulements prévu au règlement tarifaire, lorsque la tension à laquelle l'électricité est fournie est inférieure à 14,4/24,94 kV.

2° à la demande du client, une fois que son installation électrique devient alimentée à la tension 14,4/24,94 kV, un montant égal au coût du matériel et de la main-d'oeuvre payé par le client pour effectuer le raccordement de son installation à la tension 14,4/24,94 kV.

Hydro-Québec avise le client, par écrit, avant le début des travaux, des conditions de la compensation à lui être versée.

§ 2. — Service d'électricité aux installations électriques déjà raccordées le 13 juin 1996

37. Le client dont l'installation électrique est alimentée, le 13 juin 1996, à l'une des tensions énumérées à l'article 33 continue, sous réserve de l'article 34, de recevoir l'électricité à cette tension.

38. Lorsque l'électricité est fournie à l'installation visée à l'article 37 à une tension autre que 14,4/24,94 kV, tout équipement électrique ajouté ou remplacé dans le poste de transformation du client, après le 15 avril 1987, doit être conçue de façon à ce qu'il puisse éventuellement recevoir l'électricité à la tension 14,4/24,94 kV, sauf si le client reçoit un avis écrit contraire d'Hydro-Québec et sauf pour les clients dont l'installation électrique reçoit l'électricité à la tension 20,0/34,5 kV dans la ville de Fermont et dans la région de la Manouane.

Dans ce cas, Hydro-Québec verse au client les compensations suivantes:

1° à la demande du client, une fois que l'équipement est en mesure de recevoir l'électricité tant à la tension 14,4/24,94 kV qu'à l'autre tension:

a) un montant égal à la différence entre le coût du transformateur conçu pour recevoir l'électricité tant à la tension 14,4/24,94 kV qu'à l'autre tension et le coût d'un transformateur conçu pour recevoir l'électricité uniquement à la tension 14,4/24,94 kV;

b) un montant forfaitaire égal au produit de la puissance de transformation installée du transformateur ajouté ou de remplacement, par le montant unitaire pour un transformateur à deux enroulements prévu au règlement tarifaire, lorsque la tension à laquelle l'électricité est fournie est inférieure à 14,4/24,94 kV;

2° à la demande du client, si après avoir reçu d'Hydro-Québec l'avis prévu à l'article 34, il a effectué les travaux requis pour que son installation électrique soit en mesure de recevoir l'électricité, soit à la tension 14,4/24,94 kV, soit en basse tension: un montant calculé selon la méthode prévue à l'annexe III et égal à la valeur de remplacement dépréciée de l'installation électrique du client existante le 13 juin 1996 et qui ne pourra

servir au service à la tension 14,4/24,94 kV, à l'exclusion de l'équipement électrique ajouté ou installé en remplacement depuis cette date;

3° à la demande du client, après que l'installation a été raccordée à la tension 14,4/24,94 kV selon l'article 34: un montant égal au coût du matériel et de la main-d'oeuvre payé par le client pour effectuer le raccordement de son installation à la tension 14,4/24,94 kV.

Hydro-Québec avise le client, par écrit, avant le début des travaux, des conditions de la compensation à lui être versée.

CHAPITRE IV - RACCORDEMENT AU RÉSEAU

SECTION I - BRANCHEMENT ET RÉSEAU

39. Hydro-Québec fournit et installe le branchement jusqu'au point de raccordement à l'installation électrique du client, sous réserve des conditions prévues au présent chapitre.

Le point de raccordement doit être situé à un endroit directement accessible à partir du réseau.

40. Le client doit permettre à Hydro-Québec d'installer, gratuitement, sur sa propriété à des endroits faciles d'accès et sécuritaires, des circuits, des poteaux et des équipements qui appartiennent à Hydro-Québec et qui sont nécessaires au branchement et au réseau si une partie de celui-ci sert à l'alimentation électrique de ce client.

Il doit également consentir gratuitement à Hydro-Québec le droit à l'usage du tréfonds pour l'installation, l'entretien, le raccordement et le maintien de ces circuits, poteaux et équipements.

41. Lorsque le client installe une piscine, une dépendance, une plate-forme ou une estrade au-dessus, en dessous ou à côté du branchement ou du réseau d'Hydro-Québec, il doit s'assurer que les dégagements sont conformes aux normes suivantes, préparées par l'Association canadienne de normalisation et approuvées par le Conseil des normes du Canada:

1° la norme No. CAN3-C22.3 No. 1-M85, publiée en juillet 1985 sous le titre «Overhead Systems»;

2° la norme No. CAN3-C22.3 No. 7-M94, publiée en décembre 1994 sous le titre «Underground Systems».

Pour l'application du présent article, est exclue une dépendance de moins de 13 m^2 à la condition qu'elle puisse être déplacée, en tout temps, par le client, à la demande d'Hydro-Québec.

Les coûts des travaux de modification du branchement et du réseau d'Hydro-Québec requis pour corriger une dérogation aux normes visées au deuxième alinéa applicables au moment de l'installation de la piscine, de la dépendance, de la plate-forme ou de l'estrade sont aux frais du client.

42. Lors de l'installation initiale d'un branchement par Hydro-Québec, le client doit payer les frais de raccordement permanent du branchement prévus au règlement tarifaire ainsi que le coût de la partie du branchement qui excède 30 mètres de conducteur mesurés selon la distance parcourue, à l'avantage du client, selon l'une des possibilités suivantes:

1° à partir de la ligne qui sépare la propriété du client de la voie publique;

2° à partir du réseau.

Dans le cas d'un réseau autonome situé au nord du 53e parallèle, si le nouveau branchement alimente des charges de chauffage de l'espace ou de l'eau, les frais de branchement exigibles en vertu du premier alinéa sont les frais spéciaux de branchement pour réseau autonome ~~**situé au nord du 53e parallèle**~~ prévus au règlement tarifaire. Ces frais s'appliquent également lors d'une conversion à l'électricité d'un système de chauffage de l'espace ou de l'eau.

Lors d'interventions ou de travaux sur les équipements d'Hydro-Québec, demandés ou occasionnés par le client et subséquents à l'installation initiale du branchement, celui-ci doit payer à Hydro-Québec le coût de ces travaux, à l'exclusion des travaux requis suite à un défaut sur le branchement ou le réseau d'Hydro-Québec.

Ces coûts se calculent conformément à l'article 59.

42.1 Lors d'interventions ou de travaux demandés ou occasionnés par le client, Hydro-Québec fournit, sur demande, une évaluation sommaire du coût de la contribution du client.

43. Sous réserve de l'article 47, le branchement d'Hydro-Québec est aérien, si le réseau d'Hydro-Québec est aérien à l'endroit où il se rattache et il est souterrain, si le réseau à cet endroit est souterrain.

44. Dans le cas d'un branchement aérien, Hydro-Québec ne fournit aucun branchement lorsque celui-ci surplomberait un bâtiment ou une dépendance du client.

Dans le cas d'un branchement souterrain, Hydro-Québec ne fournit aucun branchement lorsque celui-ci serait situé sous un bâtiment ou une dépendance du client ou à l'intérieur de ceux-ci, à moins que les trois conditions suivantes ne soient réunies:

1° le branchement est considéré à l'extérieur du bâtiment selon la Résolution du bureau des examinateurs électriciens du Québec concernant l'approbation de la 17e édition de la partie I du Code électrique canadien approuvé par le décret 1107-95 du 16 août 1995;

2° le branchement est constitué d'une seule portée de câble entre la boîte ou la chambre de raccordement d'Hydro-Québec et le point de raccordement;

3° lorsque la somme des courbes de la canalisation dépasse 180 degrés, sans tenir compte de la courbe située sous l'appareillage de branchement du client et que celui-ci a préalablement fait autoriser par Hydro-Québec le parcours proposé.

45. Lorsque l'électricité est fournie en moyenne tension à partir d'un poste de 4 MW et plus et que le réseau est souterrain, l'installation électrique du client doit être conçue et installée de façon à pouvoir recevoir l'électricité par un branchement composé de trois câbles monophasés à neutre concentrique d'alimentation principale et de trois câbles monophasés à neutre concentrique de relève.

46. Lorsque l'électricité est fournie et livrée en basse tension directement du réseau et que le réseau est souterrain, l'installation électrique du client doit être conçue et installée de façon à être compatible avec le branchement d'Hydro-Québec.

47. Sous réserve des normes prévues au premier alinéa de l'article 41 et lorsque l'électricité est fournie, à partir d'un réseau aérien, au moyen d'un poste hors réseau qui n'est pas installé sur une plate-forme ou un poteau, la partie du branchement en moyenne tension située sur la propriété du client jusqu'à ce poste est souterraine, si la longueur de cette partie, mesurée selon la distance parcourue, à l'avantage du client, selon les paragraphes 1° et 2° du premier alinéa de l'article 41, est inférieure ou égale à 60 mètres. Si la longueur de cette partie est supérieure à 60 mètres, cette partie est, au choix du client, soit souterraine, soit en partie souterraine et en partie aérienne.

Le branchement basse tension du client doit être souterrain.

48. Dans les cas prévus aux articles 45 à 47, le client doit procéder, à ses frais, aux travaux de génie civil nécessaires à son alimentation électrique de façon à ce que les lignes d'Hydro-Québec puissent être installées, raccordées, exploitées et entretenues en toute sécurité.

SECTION II - PROLONGEMENT OU MODIFICATION DU RÉSEAU

49. Le requérant qui demande le service d'électricité doit payer, conformément aux dispositions de la présente section, le coût des travaux de prolongement ou de modification du réseau nécessaires pour ce service.

50. Tout prolongement ou toute modification du réseau visé à l'article 49 doit faire l'objet d'une entente écrite et signée par le requérant et Hydro-Québec avant le début des travaux, sauf si le requérant n'a rien à payer en vertu des dispositions du présent chapitre.

51. Même si le requérant contribue au coût des travaux en vertu des dispositions du présent chapitre, Hydro-Québec demeure propriétaire de l'installation et des matériaux nécessaires au prolongement ou à la modification du réseau visé à l'article 49.

52. Lorsque les travaux visés à l'article 49 sont effectués en vue de fournir l'électricité à des fins d'usage domestique, le requérant paie le coût des travaux établi selon la section IV, conformément aux articles 53 à 55.

53. S'il y a un réseau municipal d'adduction d'eau à l'endroit où l'électricité est fournie et si les travaux sont effectués uniquement en réseau aérien, le requérant ne contribue pas aux coûts des travaux.

Si des travaux sont effectués en réseau souterrain, il choisit:

1° soit de payer une contribution égale à la différence entre le coût total des travaux déterminé conformément à l'article 59 et le coût des travaux, déterminé selon cet article, qui seraient nécessaires si ces travaux étaient réalisés en réseau aérien; dans ce cas, il n'a pas droit au remboursement de sa contribution;
2° soit de payer le coût des travaux conformément aux articles 54 et 55; dans ce cas, il a droit au remboursement de la contribution prévue à ces articles.

54. S'il n'y a pas de réseau municipal d'adduction d'eau à l'endroit où l'électricité est fournie, le requérant doit payer à Hydro-Québec une contribution correspondant à

l'excédent du coût des travaux déterminé conformément à l'article 59 sur le montant de l'allocation pour usage domestique prévu au règlement tarifaire pour chaque unité de logement.

Si la contribution est de 1 000 $ ou moins, le requérant la paie en un seul versement à la date de la signature de l'entente.

Si la contribution est de plus de 1 000 $, le requérant choisit de la payer:

1° en un seul versement à la date de la signature de l'entente;

2° en 30 versements bimestriels, incluant les intérêts calculés selon le taux d'intérêt applicable aux paiements par versements prévu au règlement tarifaire; le premier versement est payable à la date de la signature de l'entente.

Le requérant a droit à un remboursement annuel par Hydro-Québec. Ce remboursement est pour cinq années consécutives.

Le premier remboursement est payable après l'échéance de la première année qui suit la date de la signature de l'entente à une date convenue avec Hydro-Québec et indiquée dans l'entente.

Pour chaque remboursement, Hydro-Québec établit, pour l'ensemble des nouvelles installations à caractère permanent raccordées depuis la date de la signature de l'entente et toujours raccordées à la partie du réseau pour laquelle le requérant a payé une contribution, un montant de crédit total annuel égal à la somme des montants suivants:

1° pour chaque installation électrique servant à des fins d'usage domestique, le produit du montant de crédit annuel par unité de logement prévu au règlement tarifaire par le nombre d'unités de logements de l'installation; lorsqu'une modification est nécessaire pour fournir l'électricité à la nouvelle installation électrique, le produit du facteur d'étalement prévu au règlement tarifaire par le coût assumé par Hydro-Québec pour cette modification est soustrait du montant de ce crédit;

2° pour chaque installation électrique servant à des fins d'usage autre que domestique assujettie à un tarif permettant la facturation de la puissance, le produit du montant de crédit annuel selon la puissance prévu au règlement tarifaire par le nombre moyen de kilowatts de puissance facturée durant l'année écoulée relative à la nouvelle installation électrique; lorsqu'une modification est nécessaire pour fournir l'électricité à la nouvelle installation électrique, le produit du facteur d'étalement prévu au règlement tarifaire par le coût assumé par Hydro-Québec pour cette modification est soustrait du montant de ce crédit;

3° pour chaque installation électrique servant à des fins d'usage autre que domestique non-assujettie à un tarif permettant la facturation de la puissance, y compris une installation pour une exploitation agricole assujettie au tarif domestique, le produit du montant de crédit annuel selon l'énergie prévu au règlement tarifaire par le nombre moyen quotidien de kilowattheures d'énergie facturée durant l'année écoulée relative à la nouvelle installation électrique; lorsqu'une modification est nécessaire pour fournir l'électricité à la nouvelle installation électrique, le produit du facteur d'étalement prévu au règlement tarifaire par le coût assumé par Hydro-Québec pour cette modification est soustrait du montant de ce crédit.

Si le requérant a payé la contribution en entier à la date de la signature de l'entente ou s'il ne lui reste plus de versements à payer, le montant de crédit total annuel lui est versé par Hydro-Québec.

S'il lui reste des versements à payer, ce crédit est appliqué au solde encore dû et le montant des versements est ajusté en conséquence. Si le solde dû est inférieur à ce crédit, Hydro-Québec rembourse au requérant la différence entre les deux montants.

Le remboursement total par Hydro-Québec ne peut en aucun cas excéder la contribution du requérant.

55. Lorsqu'il n'y a pas de réseau municipal d'adduction d'eau à l'endroit où l'électricité est fournie et que le requérant est un promoteur résidentiel, celui-ci doit payer à Hydro-Québec, en un seul versement à la date de la signature de l'entente, une contribution égale à la totalité du coût des travaux.

Hydro-Québec rembourse au requérant, à sa demande, le montant d'allocation pour usage domestique prévu au règlement tarifaire, pour chaque unité de logement raccordée, au cours de la période de cinq ans qui suit la date de la signature de l'entente, à la partie du réseau pour laquelle il a payé une contribution.

Le remboursement total par Hydro-Québec ne peut en aucun cas excéder la contribution du requérant.

56. Lorsque les travaux visés à l'article 49 sont effectués en vue de fournir l'électricité à la tension monophasée 120/240 V aux fins d'une exploitation agricole assujettie au tarif domestique, le requérant doit payer à Hydro-Québec la contribution prévue à l'article 57.

> **57.** Lorsque les travaux visés à l'article 49 sont effectués en vue de fournir l'électricité à des fins d'usage autre que domestique, le requérant doit payer à Hydro-Québec une contribution égale au coût des travaux déterminé conformément à l'article 59.

Si les travaux sont effectués en vue de fournir l'électricité à une installation électrique à caractère permanent, le requérant choisit:

1° soit de la payer en un seul versement à la date de la signature de l'entente;

2° soit de la payer en deux parties:

a) le premier versement est payable à la date de la signature de l'entente et il correspond à l'excédent du coût des travaux sur le produit du montant d'allocation pour usage autre que domestique prévu au règlement tarifaire, par le nombre moyen de kilowatts de l'appel de puissance moyen prévisible évalué par Hydro-Québec et accepté par le requérant pour l'installation ou la modification de l'installation électrique;

b) le solde est payable en cinq versements annuels, incluant les intérêts calculés selon le taux d'intérêt applicable aux paiements par versements prévu au règlement tarifaire; le premier versement est payable après l'échéance de la première année qui suit la date de la signature de l'entente à une date fixe convenue avec Hydro-Québec et indiquée dans l'entente.

Toutefois, si les travaux sont effectués en vue de fournir l'électricité à l'installation électrique d'une exploitation de durée indéterminée, la contribution est payable en un seul versement à la date de la signature de l'entente.

Le requérant a droit à des remboursements annuels par Hydro-Québec, d'une part pour l'installation électrique visée par la demande et d'autre part, pour l'ensemble des nouvelles installations à caractère permanent raccordées depuis la date de la signature de l'entente et toujours raccordées à la partie du réseau pour laquelle le requérant a payé une contribution. Ces remboursements sont payables pendant cinq années consécutives, à des dates fixes convenues avec Hydro-Québec et indiquées dans l'entente, établies selon les modalités suivantes:

1° si l'installation électrique visée par la demande est à caractère permanent, le premier remboursement est payable après l'échéance de la première année qui suit la date de la signature de l'entente autant pour l'installation électrique visée par la demande que pour l'ensemble des installations à caractère permanent raccordées depuis la date de la signature de l'entente et toujours raccordées à la partie du réseau pour laquelle le requérant a payé une contribution;

2° si l'installation électrique visée par la demande sert à une exploitation de durée indéterminée, les deux remboursements peuvent être distincts et sont payables selon les modalités suivantes:

a) le premier remboursement relatif aux nouvelles installations à caractère permanent raccordées depuis la date de la signature de l'entente et toujours raccordées à la partie du réseau pour laquelle le requérant a payé une contribution est payable après l'échéance de la première année qui suit la date de la signature de l'entente;

b) le premier remboursement relatif à l'installation électrique visée par la demande est payable, au choix du client, à une date de fin de période de facturation comprise à l'intérieur des cinq années qui suivent la date de la signature de l'entente; à défaut par le client d'effectuer un choix, le premier remboursement est payable à la date de fin de période de facturation la plus rapprochée de celle qui précède le cinquième anniversaire de la signature de l'entente.

Pour chaque remboursement, Hydro-Québec établit un montant de crédit total annuel égal à la somme des montants suivants:

1° pour chaque installation électrique servant à des fins d'usage domestique, le produit du montant de crédit annuel par unité de logement prévu au règlement tarifaire par le nombre d'unités de logements de l'installation; lorsqu'une modification est nécessaire pour fournir l'électricité à la nouvelle installation électrique, le produit du facteur d'étalement prévu au règlement tarifaire par le coût assumé par Hydro-Québec pour cette modification est soustrait du montant de ce crédit;

2° pour chaque installation électrique servant à des fins d'usage autre que domestique assujettie à un tarif permettant la facturation de la puissance, le produit du montant de crédit annuel selon la puissance prévu au règlement tarifaire par le nombre moyen de kilowatts de puissance facturée durant l'année écoulée relative à la nouvelle installation électrique; lorsqu'une modification est nécessaire pour fournir l'électricité à la nouvelle installation électrique, le produit du facteur d'étalement prévu au règlement tarifaire par le coût assumé par Hydro-Québec pour cette modification est soustrait du montant de ce crédit;

3° pour chaque installation électrique servant à des fins d'usage autre que domestique non-assujettie à un tarif permettant la facturation de la puissance, y compris une installation pour une explication agricole assujettie au tarif domestique, le produit du montant de crédit annuel selon l'énergie prévu au règlement tarifaire par le nombre moyen quotidien de kilowattheures d'énergie facturée durant l'année écoulée relative à la nouvelle installation électrique; lorsqu'une modification est nécessaire pour fournir l'électricité à la nouvelle installation électrique, le produit du facteur d'étalement prévu au règlement tarifaire par le coût assumé par Hydro-Québec pour cette modification est soustrait du montant de ce crédit.

Si le requérant a payé la contribution en entier à la date de la signature de l'entente ou s'il ne lui reste plus de versements à payer, le montant de crédit total annuel lui est versé par Hydro-Québec.

S'il lui reste des versements à payer, ce crédit s'applique aux versements dus et exigibles. Si ce crédit est supérieur aux versements dus et exigibles, la différence s'applique au solde encore dû à Hydro-Québec et le montant des versements subséquents est diminué en conséquence. Si le solde dû à Hydro-Québec est inférieur au montant à être crédité, le requérant reçoit Hydro-Québec la différence entre les deux montants et il n'a plus de versements à effectuer.

Le remboursement total par Hydro-Québec ne peut en aucun cas excéder la contribution du requérant.

SECTION III - SERVICE TEMPORAIRE

58. Lorsque le service d’électricité est demandée en vue d'un service temporaire, le requérant fournit le branchement à ses frais.

Il doit aussi payer à Hydro-Québec, sur réception d'une facture payable dans le délai prévu au premier alinéa de l'article 90, les montants suivants:

1° les frais de raccordement temporaire prévus au règlement tarifaire;

2° les frais de débranchement au point de raccordement prévus au règlement tarifaire, sauf lorsque Hydro-Québec prévoit qu'elle procédera, au moment où le débranchement aura lieu, au raccordement d'une installation électrique au même endroit;

3° le coût estimé par Hydro-Québec pour le démantèlement des installations qu'elle prévoit enlever à la fin du service temporaire.

Lorsque des travaux de prolongement ou de modification du réseau sont nécessaires, le requérant doit aussi payer à Hydro-Québec, sur réception d'une facture payable dans le délai prévu au premier alinéa de l'article 90, le coût de ces travaux calculé selon l'article 59 et il doit tenir compte des réserves suivantes:

1° la valeur de récupération, à la date du démantèlement de l'installation, actualisée selon le taux annuel prévu au règlement tarifaire pour le calcul de la valeur actualisée des frais d'exploitation, d'entretien des installations et de réinvestissement des équipements doit être déduite de ce coût;

2° malgré le cinquième alinéa de l'article 59, le coût d'installation de l'appareillage de mesurage, des transformateurs, des coupe-circuits et des parafoudres nécessaires à l'exploitation de ces transformateurs devant servir au service d'électricité à l'installation électrique visée à la demande est pris en considération pour l'application des paragraphes 2° et 3° du premier alinéa de l'article 59.

SECTION IV – COÛT DES TRAVAUX

59. Pour l'application du présent chapitre, le coût des travaux est la somme des éléments suivants:

1° le coût des matériaux déterminé par Hydro-Québec pour effectuer les travaux;

2° le coût de la main-d'oeuvre déterminé par Hydro-Québec selon le temps requis pour effectuer les travaux, y compris le temps prévu pour le transport de la main-d'oeuvre;

3° le coût de l'équipement nécessaire déterminé par Hydro-Québec pour effectuer les travaux et calculé selon le temps d'utilisation, y compris le temps prévu pour le transport de cet équipement;

4° le coût estimé par Hydro-Québec pour l'acquisition de droits de passage ou autres servitudes et l'acquisition de biens et services fournis par des tiers et nécessaires pour effectuer les travaux;

5° une provision estimée par Hydro-Québec pour les frais d'exploitation et d'entretien futurs nécessaires au service d'électricité demandé;

6° lorsque le réseau est souterrain, une provision estimée par Hydro-Québec pour les coûts de réinvestissement en fin de vie utile pour un réseau souterrain;

7° les frais d'administration prévus au règlement tarifaire pour les travaux de prolongement ou de modification du réseau et du branchement appliqués à la somme des montants visés aux paragraphes 1° à 6°.

Lorsque Hydro-Québec peut se rendre au site où les travaux doivent être effectués par un chemin accessible par fardier, les coûts visés aux paragraphes 1° à 3° du premier alinéa sont déterminés selon les coûts unitaires fixés par Hydro-Québec au 31 mars de chaque année pour l'ensemble du territoire qu'elle dessert et ils sont disponibles aux services à la clientèle d'Hydro-Québec.

Lorsque Hydro-Québec ne peut se rendre au site où les travaux doivent être effectués par un chemin accessible par fardier ou s'il s'agit de travaux relatifs à un réseau autonome, les coûts visés aux paragraphes 1° à 3° du premier alinéa sont les coûts estimés par Hydro-Québec et convenus avec le requérant.

Lorsque les travaux comprennent la traversée d'un lac ou d'une rivière, les coûts relatifs à la traversée visés aux paragraphes 1° à 3° du premier alinéa sont les coûts estimés par Hydro-Québec et convenus avec le requérant; à ces coûts estimés s'ajoutent les coûts déterminés aux paragraphes 1° à 3° du premier alinéa pour la partie des travaux qui n'est pas relative à la traversée.

Les coûts d'achat et d'installation de l'appareillage de mesurage, des transformateurs, des coupe-circuits et des parafoudres nécessaires à l'exploitation des transformateurs aériens devant servir au service d'électricité à l'installation électrique sont exclus du coût des travaux. Toutefois, lorsque le réseau est souterrain, le coût différentiel pour l'achat et l'installation des transformateurs et des accessoires nécessaires à l'exploitation des transformateurs est inclus dans le coût des travaux.

CHAPITRE V - INSTALLATIONS, ÉQUIPEMENTS ET DROITS CHEZ LE CLIENT

SECTION I - INSTALLATIONS D'HYDRO-QUÉBEC

60. Le client doit mettre à la disposition d'Hydro-Québec les installations appropriées et lui permettre d'installer, gratuitement, sur sa propriété, à des endroits faciles d'accès, sécuritaires et convenus avec Hydro-Québec, les équipements d'Hydro-Québec nécessaires au service, à la livraison, au contrôle et au mesurage de l'électricité, y compris les points de raccordement et de livraison.

Il doit également consentir, gratuitement, à Hydro-Québec le droit à l'usage du tréfonds pour l'installation, le maintien, le raccordement, l'exploitation, l'utilisation et l'entretien des équipements d'Hydro-Québec et le droit de sceller tout point permettant un raccordement avant mesurage.

61. Les transformateurs de courant et de tension d'Hydro-Québec ne peuvent être installés:

1° dans une chambre annexe;

2° dans une chambre souterraine;

3° dans un poste de transformation sur socle.

Tous les autres appareillages de mesurage d'Hydro-Québec ne peuvent être localisés à l'intérieur de l'endroit où est installé un poste de transformation appartenant à un client.

62. Sous réserve de la priorité du client d'utiliser ses circuits de télécommunications, celui-ci doit consentir, gratuitement, à Hydro-Québec l'usage de ces circuits aux fins du mesurage et du contrôle de l'électricité.

63. L'installation électrique située du côté du client à partir du point de raccordement lui appartient, à l'exception de l'appareillage électrique fourni et installé par Hydro-Québec pour le service, la livraison, le contrôle et le mesurage de l'électricité.

Lorsque l'électricité est fournie en moyenne tension selon la section III du chapitre III ou en haute tension, l'installation électrique du client comprend le poste de transformation.

64. L'installation électrique du client doit correspondre aux renseignements que celui-ci a fournis à Hydro-Québec en vertu de l'article 76 et elle doit permettre le raccordement à la tension fournie par Hydro-Québec.

Cette installation doit être approuvée ou autorisée par une autorité ayant juridiction en la matière en vertu de toute disposition législative ou réglementaire applicable et elle doit être construite, branchée, protégée, utilisée et entretenue de façon à ne pas causer de perturbation au réseau, à ne pas nuire à la qualité du service d'électricité aux installations des autres clients et à ne pas mettre en danger la sécurité des représentants d'Hydro-Québec.

65. Lorsque le réseau est aérien et que le branchement du client est souterrain pour une alimentation en basse ou moyenne tension, le branchement peut être installé sur le poteau situé sur le réseau si les conditions suivantes sont respectées:

1° l'espace sur le poteau en permet l'installation et le droit d'usage nécessaire a été obtenu du propriétaire du poteau;

2° le branchement du client peut y être installé sans nuire aux exigences d'ordre technique, de sécurité ou d'exploitation;

3° lorsque le branchement est en moyenne tension, les câbles, les boîtes d'extrémité et les parafoudres du client sont installés sur le poteau par Hydro-Québec, aux frais du client, et l'ensemble de l'équipement doit être compatible avec celui d'Hydro-Québec;

4° le client assume le coût du branchement et des travaux de génie civil nécessaires; toutefois, lorsque la traversée d'une voie publique est exigée en vertu d'une disposition

législative ou réglementaire, le coût de cette traversée est aux frais d'Hydro-Québec et le point de raccordement est situé, au choix d'Hydro-Québec, soit sur le poteau, soit dans la boîte ou la chambre de raccordement située sur la propriété du client.

Si Hydro-Québec remplace, déplace ou enlève le poteau et l'équipement installé sur celui-ci, le client doit alors payer les frais relatifs à la manipulation de son installation électrique et, le cas échéant, au raccordement de celle-ci.

66. Le client doit assurer la protection des biens et la sécurité des personnes qui se trouvent aux endroits où l'électricité est fournie ou livrée et il est responsable de se prémunir contre les conséquences de toute interruption du service et de la livraison de l'électricité et il doit protéger son installation électrique et ses appareils contre les variations ou pertes de tension, les variations de fréquence et les mises à la terre accidentelles.

67. Le type, les caractéristiques et le réglage des appareils de protection du client doivent permettre la coordination entre la protection du client et celle d'Hydro-Québec.

68. Lorsque l'électricité est fournie en moyenne ou en haute tension par plusieurs lignes, le client doit l'utiliser par les lignes qu'Hydro-Québec lui désigne.

Si l'une des lignes désignées fait défaut ou requiert une mise hors tension, le client doit utiliser, à la suite d'une autorisation ou d'une demande d'Hydro-Québec, l'électricité par une autre ligne que lui désigne Hydro-Québec et ce, uniquement pour la durée des travaux, à moins qu'Hydro-Québec ne lui indique une période d'utilisation plus longue.

69. Le client ne peut utiliser un appareillage de production d'électricité en parallèle au réseau d'Hydro-Québec à moins d'obtenir une autorisation écrite d'Hydro-Québec.

70. Lorsque le client installe un groupe électrogène d'urgence, celui-ci doit être doté d'un appareil de commutation à commande manuelle ou automatique autorisé par Hydro-Québec.

71. Le client doit informer immédiatement Hydro-Québec de toute défectuosité électrique ou mécanique de son installation électrique susceptible de perturber le réseau d'Hydro-Québec, de nuire à l'alimentation des autres clients ou de mettre en danger la sécurité des biens ou des personnes.

72. Lorsque l'électricité est fournie en moyenne ou en haute tension, Hydro-Québec doit pouvoir, pour assurer la gestion de son réseau, communiquer en tout temps avec des personnes autorisées selon la Loi sur les maîtres électriciens (L.R.Q., c. M-3), que lui désigne le client.

Le client doit informer immédiatement Hydro-Québec du remplacement de ces personnes.

73. Lorsque le facteur de puissance, mesuré au point de livraison, est habituellement inférieur à 90 % pour un abonnement de petite puissance et de moyenne puissance, ou inférieur à 95 % pour un abonnement de grande puissance, le client doit installer, à ses frais, un appareillage correctif, sur demande écrite d'Hydro-Québec, sans que le facteur de puissance corrigé ne devienne capacitif.

L'appareillage correctif doit être conçu et installé de façon à ne pas perturber le réseau d'Hydro-Québec et à pouvoir être débranché, en tout ou en partie, sur demande d'Hydro-Québec ou selon la variation de la puissance utilisée par le client.

CHAPITRE VI - CONDITIONS DE VENTE DE L'ÉLECTRICITÉ

SECTION I - UTILISATION DE L'ÉLECTRICITÉ

74. Le client doit utiliser l'électricité selon la limite de puissance disponible, de façon à ne pas causer de perturbation au réseau d'Hydro-Québec, à ne pas nuire au service d’électricité aux autres clients et à ne pas mettre en danger la sécurité des représentants d'Hydro-Québec.

75. Le client doit, au préalable, obtenir l'autorisation d'Hydro-Québec pour modifier son branchement, pour changer son utilisation de l'électricité ou pour installer de l'appareillage de contrôle de charge en avant de l'appareillage de mesurage. Dans ce dernier cas, un seul transformateur de courant par phase peut être installé et il doit être déjà installé par le fabricant et servir à alimenter les relais de protection de l'installation du client.

L'appareillage du client destiné à la gestion de la charge électrique, doit être installé après l'appareillage de mesurage d'Hydro-Québec.

Seuls les transformateurs de mesurage du client, servant exclusivement à la protection électrique ou à l'indication de la tension de l'installation électrique, peuvent être installés en avant de l'appareillage de mesurage d'Hydro-Québec.

76. Le client fournit à Hydro-Québec les renseignements relatifs à son utilisation de l'électricité et aux caractéristiques de ses installations électriques, nécessaires à la gestion du réseau ou pour en assurer la sécurité. Il doit avertir immédiatement Hydro-Québec de tout changement dans les renseignements fournis.

77. Le client ne peut revendre, louer, prêter, échanger ou donner l'électricité fournie ou livrée par Hydro-Québec, à moins qu'il soit lui-même une entreprise de distribution d'énergie électrique visée à la Loi sur les systèmes municipaux et les systèmes privés d'électricité (L.R.Q., c. S-41).

Le présent article ne peut être interprété comme interdisant la location de quelque local ou immeuble dont le coût du loyer comprend celui de l'électricité.

SECTION II - DÉPÔTS ET GARANTIES DE PAIEMENT

78. Sous réserve de l'article 20 de la Loi sur le mode de paiement des services d'électricité et de gaz dans certains immeubles (L.R.Q., c. M-37), Hydro-Québec peut exiger un dépôt en argent ou une garantie d'un client qui, au cours des 48 mois qui précèdent la date de sa dernière facture, n'a pas payé à échéance une facture d'électricité pour l'abonnement dont il est ou était titulaire.

79. Un dépôt en argent ou une garantie est requis pour tout nouvel abonnement à des fins d'usage autre que domestique sauf pour les abonnements suivants;

1° l'abonnement d'un organisme public visé à l'annexe II;

2° l'abonnement d'une institution financière visée à l'annexe II;

3° l'abonnement grande puissance;

4° l'abonnement pour un immeuble visé par la Loi sur le mode de paiement des services d'électricité et de gaz dans certains immeubles;

5° l'abonnement pour une demande de branchement temporaire pour un chantier de construction;

6° l'abonnement pour la vente à forfait d'électricité lorsqu'il y a une faible consommation d'électricité, tels les cabines téléphoniques et les appareils de câblodistribution directement reliés au réseau d'Hydro-Québec;

7° l'abonnement dont la demande de modification ne vise qu'un changement de l'adresse de service du client;

8° l'abonnement du client qui, pendant les 48 mois qui précèdent la date de sa demande, a payé à échéance les factures d'électricité pour ses autres abonnements à des fins d'usage autre que domestique;

9° l'abonnement du client qui est une personne physique, qui pendant les 48 mois qui précèdent la date de sa demande a payé à échéance les factures d'électricité pour ses autres abonnements à la condition qu'il n'y ait pas de facturation de la puissance pour ce nouvel abonnement.

80. Tout dépôt ou garantie visé à l'article 78 ne peut excéder une somme égale à la facturation estimée la plus élevée pour la puissance et l'énergie, toutes taxes incluses, pour deux mois consécutifs à l'intérieur des douze mois qui suivent la date de la détermination du montant du dépôt ou de la garantie.

81. Tout dépôt en argent porte intérêt, pour les 12 mois qui suivent le 1er avril d'une année, selon le taux applicable aux dépôts prévu au règlement tarifaire.

L'intérêt se calcule au 31 mars de chaque année et il est payable avant le 1er juin de chaque année; si le dépôt est remboursé, l'intérêt se calcule jusqu'à la date du remboursement et il est payable à cette date.

82. Hydro-Québec applique la totalité ou une partie du dépôt et de l'intérêt couru ou de la garantie au solde débiteur d'un compte en souffrance du client dans les cas suivants:

1° l'abonnement qui a fait l'objet du dépôt ou de la garantie est résilié;

2° la livraison de l'électricité est interrompue en vertu du paragraphe 1° de l'article 96 pour l'abonnement qui a fait l'objet du dépôt ou de la garantie.

Tout solde du dépôt ou de la garantie non-appliqué est alors remis au client.

83. Le client qui a versé un dépôt en argent ou une garantie de paiement a droit au remboursement de ce dépôt ou à la remise de cette garantie dans les cas suivants:

1° pour un abonnement à des fins d'usage domestique, le client a payé ses factures d'électricité à échéance pendant les 24 mois qui suivent le versement du dépôt ou de la garantie;

2° pour un abonnement à des fins d'usage autre que domestique, le client a payé ses factures à échéance pendant les 48 mois qui suivent le versement du dépôt ou de la garantie.

Le remboursement du dépôt ou la remise de la garantie s'effectue dans les 60 jours qui suivent l'expiration de l'un ou l'autre des délais visés aux paragraphes 1° et 2°.

Hydro-Québec rembourse, au choix du client, le dépôt et l'intérêt couru, soit en les créditant au compte du client, soit en les lui faisant parvenir.

SECTION III - MESURAGE DE L'ÉLECTRICITÉ

84. L'électricité livrée au client est mesurée au moyen de l'appareillage de mesurage fourni et installé par Hydro-Québec.

Tout équipement ou appareil autre que l'appareillage de mesurage d'Hydro-Québec est fourni et installé par le client à ses frais.

Lorsque l'électricité est mesurée en basse tension, le client doit installer les transformateurs de courant d'Hydro-Québec et raccorder l'enroulement primaire de ceux-ci lorsqu'ils doivent être installés dans un poste blindé.

Lorsque l'électricité est mesurée en moyenne ou en haute tension, le client doit installer les transformateurs de tension et de courant d'Hydro-Québec et raccorder l'enroulement primaire de ceux-ci.

85. Sous réserve du règlement tarifaire, l'électricité livrée fait l'objet d'un mesurage distinct pour chaque point de livraison chez le client, sauf dans les cas suivants:

1° pour la vente à forfait de l'électricité;

2° pour le service d'électricité à des fins d'éclairage public et d'éclairage Sentinelle définis au règlement tarifaire;

3° au 15 avril 1987, l'électricité était mesurée par un seul appareillage de mesurage et elle l'est encore le 13 juin 1996, même si elle est livrée à plusieurs points de livraison chez le client et ce, tant que le branchement du client n'est pas modifié.

86. Même s'il y a plusieurs appareillages de mesurage dans un immeuble, le client doit permettre à Hydro-Québec d'effectuer, à des fins d'analyse de la consommation de l'électricité, un mesurage global de l'électricité livrée dans la totalité ou dans une partie de l'immeuble.

SECTION IV - FACTURATION ET PAIEMENT

§ 1. — Modes de facturation

87. Dans le cas de l'abonnement pour lequel seule l'énergie est mesurée, Hydro-Québec effectue le relevé des compteurs aux fins de la facturation selon l'une des fréquences suivantes:

1° au moins une fois l'an, pour les installations éloignées et difficiles d'accès, telles une station météo, une tour micro-ondes, une antenne radio ou une pompe;

2° au moins tous les 120 jours, dans les autres cas.

Dans le cas de l'abonnement pour lequel la puissance et l'énergie sont mesurées, Hydro-Québec effectue le relevé des compteurs et le recul des indicateurs de maximum aux fins de la facturation selon l'une des fréquences suivantes:

1° approximativement tous les 60 jours, pour l'abonnement dont la puissance facturée mesurée ou calculée est généralement inférieure à 50 kW;

2° approximativement tous les 30 jours, pour l'abonnement dont la puissance facturée mesurée ou calculée est généralement égale ou supérieure à 50 kW.

88. 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.

Malgré l'article 87, lorsque Hydro-Québec ne peut effectuer le relevé des compteurs, elle établit les factures sur une estimation, soit de la consommation d'énergie, soit de l'appel de puissance et de la consommation d'énergie. Elle effectue les réajustements sur une facture subséquente établie à la suite d'un relevé de compteur.

Hydro-Québec établit également la facture initiale et la facture finale sur une estimation, soit de la consommation d'énergie, soit de l'appel de puissance et de la consommation d'énergie. Toutefois, le client peut fournir son propre relevé de compteur et Hydro-Québec établit la facture en conséquence.

88.1 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.

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.

89. Dans le cas où l'électricité mesurée par l'appareillage de mesurage d'Hydro-Québec ou facturée ne correspond pas à l'électricité réellement utilisée, ou en l'absence d'appareillage de mesurage, Hydro-Québec établit la consommation d'énergie et la puissance de facturation à partir d'un ou de plusieurs des éléments suivants:

1° les données fournies par des épreuves de mesurage;

2° l'inventaire des appareils raccordés et l'estimation de leur utilisation moyenne;

3° les valeurs enregistrées durant les périodes de consommation précédant ou suivant immédiatement la défectuosité de l'appareillage de mesurage ou durant la même période de l'année précédente;

4° tout autre moyen destiné à établir ou à estimer la consommation d'énergie ou l'appel de puissance.

Lorsqu'il s'agit d'un réseau autonome dont l'électricité livrée aux clients n'est généralement pas mesurée, Hydro-Québec peut aussi établir la consommation moyenne par abonnement à l'intérieur d'une même catégorie d'usage.

§ 2. — Modes de paiement

90. Le client doit payer toute facture, en dollars canadiens, dans les 21 jours de la date de facturation. Si le 21e jour tombe un jour où les services à la clientèle d'Hydro-Québec sont fermés, l'échéance est reportée au premier jour ouvrable suivant. Le défaut de payer à l'échéance entraîne des frais d'administration sur l'arriéré, au taux applicable à la date de facturation et calculé conformément aux frais d'administration applicables aux factures d'électricité prévus au règlement tarifaire.

Chaque mois par la suite, Hydro-Québec applique à l'arriéré des frais d'administration au taux applicable à la date de facturation précédente, calculé conformément aux frais d'administration applicables aux factures d'électricité prévus au règlement tarifaire et composé mensuellement.

Si un chèque émis en règlement d'une facture d'électricité est retourné par une institution financière pour provision insuffisante, le client paie à Hydro-Québec les frais pour chèque retourné par une institution financière pour provision insuffisante prévus au règlement tarifaire.

91. Le client peut payer sa facture par la poste ou chez tout agent autorisé par Hydro-Québec mentionné à l’annexe IV.

92. Le client ne peut déduire sur sa facture une somme qui lui est due par Hydro-Québec ou une réclamation directe ou reconventionnelle qu'il peut ou prétend avoir contre Hydro-Québec.

93. Le client dont l'abonnement est assujetti à un tarif domestique ou à un tarif général de petite puissance ou de moyenne puissance en vertu du règlement tarifaire, peut bénéficier, après entente avec Hydro-Québec, du mode de versements égaux selon lequel Hydro-Québec répartit en 12 versements mensuels égaux le coût prévu de l'électricité.

Le client peut adhérer au mode de versements égaux en tout temps. Cependant, l'échéance de toute entente quant au mode de versements égaux, correspond à la date du relevé des compteurs effectué pour la première facturation après le 31 juillet de chaque année.

Hydro-Québec révise, pendant la durée de l'entente, le montant des versements égaux dans les cas suivants:

1° le tarif d'électricité applicable à l'abonnement est modifié au cours de la période;

2° le client déménage au cours de la période;

3° si, en se référant aux versements déjà payés et à l'électricité réellement utilisée par le client au cours des mois de consommation visés par ces versements, Hydro-Québec constate qu'il y aura un écart important, à la fin du dernier mois de consommation, entre la somme des versements prévus et le coût prévu de l'électricité.

Le montant du dernier versement correspond au solde du compte du client à la fin du dernier mois visé par l'entente. Le solde du compte est calculé par Hydro-Québec et il est égal à la différence entre le coût total de l'électricité réellement utilisée par le client pour les mois de consommation visés par l'entente et la somme des versements effectués. Si le solde est supérieur au montant du versement précédent, le client peut demander à Hydro-Québec, dans le délai prévu à l'article 90, de répartir cet excédent sur ses six prochains versements.

À la fin du dernier mois de consommation, Hydro-Québec révise le montant des versements prévus pour les 12 mois de consommation suivants et l'entente initiale conclue avec le client est reconduite, sous réserve des conditions prévues aux deuxième et troisième alinéas, à moins que le client n'avise Hydro-Québec qu'il désire mettre fin à l'entente.

Lorsque le client bénéficie du mode de versements égaux, Hydro-Québec lui fait parvenir une facture mensuelle pour le versement exigible ou, s'il paye par prélèvements automatiques, un relevé de compte périodique.

Hydro-Québec peut mettre fin au mode de versements égaux si le client a plus d’un versement impayé.

A

SECTION V - REFUS OU INTERRUPTION DU SERVICE

§ 1. — Interruption pour fins du réseau

94. Hydro-Québec livre et fournit l'électricité sous réserve des interruptions pouvant résulter d'une situation d'urgence, d'un accident, d'un bris d'équipement ou du déclenchement de l'appareillage de protection du réseau.

95. Hydro-Québec peut interrompre, en tout temps, le service ou la livraison de l'électricité aux fins de l'entretien, de la réparation, de la modification ou de la gestion du réseau ou pour des fins d'utilité publique ou de sécurité publique.

§ 2. — Refus ou interruption du service ou de la livraison de l'électricité

96. Sous réserve de l'article 20 de la Loi sur le mode de paiement des services d'électricité et de gaz dans certains immeubles, Hydro-Québec refuse de fournir ou de livrer l'électricité ou en interrompt **la fourniture** ou la livraison dans les cas suivants:

1° un organisme fédéral, provincial ou municipal ayant juridiction en la matière l'ordonne;

2° la sécurité publique l'exige;

3° le client manipule ou dérange l'appareillage de mesurage ou tout autre appareillage d'Hydro-Québec, entrave la fourniture ou la livraison de l'électricité ou contrevient aux dispositions de l'article 101;

4° le client n'apporte pas les modifications ou les ajustements nécessaires pour que son installation électrique soit conforme aux exigences prévues au présent règlement ou malgré la demande d'Hydro-Québec, il n'élimine pas les causes de perturbation au réseau;

5° le client n'utilise pas l'électricité conformément aux dispositions de la section I du présent chapitre;

6° le client refuse de permettre l'installation, sur sa propriété, des équipements d'Hydro-Québec, dont l'appareillage de mesurage et de contrôle ou refuse de fournir à Hydro-Québec les droits et installations requis pour le scellage, le mesurage et le contrôle;

7° l'installation électrique a été raccordée au réseau sans l'autorisation d'Hydro-Québec;

8° l'installation électrique du client n'a pas été approuvée ou autorisée par une autorité ayant juridiction en la matière en vertu de toute disposition législative ou réglementaire applicable;

9° l'occupant, le locataire, l'administrateur ou le propriétaire visé à l'article **15** utilise ou peut utiliser l'électricité sans avoir conclu un abonnement.

Hydro-Québec peut également refuser de fournir ou de livrer de l'électricité ou en interrompre la fourniture ou la livraison dans les cas suivants:

1° le client ne paie pas sa facture à échéance;

2° le client refuse de fournir à Hydro-Québec les renseignements exigibles en vertu du présent règlement ou fournir des renseignements erronés;

3° le client refuse de fournir le dépôt ou toute autre garantie exigibles en vertu du présent règlement;

4° le client refuse l'accès chez lui aux représentants d'Hydro-Québec en contravention de l'article 100.

97. Dans le cas où Hydro-Québec procède à l'interruption de la fourniture ou de la livraison de l'électricité en vertu de l'article 96, sauf dans les cas prévus aux paragraphes 1° à 3° et 7° du premier alinéa de cet article, il donne un avis d'au moins 8 jours francs au client de son intention de procéder à cette interruption.

Cet avis doit être envoyé par tout moyen permettant de faire la preuve de son envoi.

98. Lorsque la fourniture ou la livraison de l'électricité est interrompue en vertu de l'article 96, le client doit pour le rétablissement de la fourniture ou de la livraison de l'électricité, remédier à la situation ayant justifié l'interruption et payer à Hydro-Québec les frais réels supportés pour l'interruption et ceux prévus pour le rétablissement de la fourniture ou de la livraison de l'électricité. Ces frais ne peuvent en aucun cas être inférieurs aux frais de rétablissement de service prévus au règlement tarifaire.

Le client doit également verser le dépôt ou la garantie prévu à l'article 78 si l'interruption de la fourniture ou de la livraison de l'électricité est faite en application du paragraphe 1° du deuxième alinéa de l'article 96.

99. Lorsque Hydro-Québec interrompt la fourniture ou la livraison de l'électricité en vertu de l'article 96 pendant au moins 30 jours francs consécutifs, elle peut résilier immédiatement l'abonnement en faisant parvenir au client un avis écrit à cet effet, sauf dans les cas prévus aux paragraphes 1° et 2° du premier alinéa de l'article 96.

Les frais dus en vertu de l'article 15, ceux prévus au règlement tarifaire, et toute autre somme alors due par le client relativement à la fourniture et à la livraison de l'électricité sont payables avant le raccordement.

SECTION VI - ACCÈS AUX INSTALLATIONS D'HYDRO-QUÉBEC

100. Le client doit permettre à Hydro-Québec et à ses représentants de pénétrer sur sa propriété dans les cas suivants:

1° pour rétablir ou interrompre la fourniture ou la livraison de l'électricité;

2° pour procéder à l'installation, l'exploitation, l'inspection, l'entretien, la réparation, la modification ou l'enlèvement de l'équipement appartenant à Hydro-Québec;

3° pour vérifier si l'utilisation de l'électricité par le client est conforme aux dispositions de la section I du présent chapitre;

4° pour effectuer le relevé des compteurs.

Hydro-Québec peut pénétrer sur la propriété du client, en tout temps, lorsque la continuité de la fourniture et de la livraison de l'électricité ou la sécurité l'exigent et entre 8 h 00 et 21 h 00 tous les jours, sauf les dimanches et jours fériés, pour toute autre raison.

Le client doit obtenir, au préalable, l'autorisation d'Hydro-Québec lorsqu'il a l'intention de procéder à des travaux d'aménagement ou de modification sur sa propriété ou sur ses installations de nature à empêcher ou à entraver l'exercice du droit d'accès prévu au présent article.

101. Le client ne peut entraver le bon fonctionnement des installations, de l'appareillage et de l'équipement d'Hydro-Québec et il lui est interdit d'en faire usage et d'y effectuer quelque manoeuvre ou quelque intervention que se soit, à moins qu'il obtienne une autorisation expresse d'Hydro-Québec.

A

CHAPITRE VII - RESPONSABILITÉ

SECTION I - RESPONSABILITÉ

102. Hydro-Québec ne garantit pas le maintien à un niveau stable de la tension et de la fréquence, ni la continuité du service et de la livraison de l'électricité. Elle ne peut en aucun cas, tant du point de vue contractuel qu'extra contractuel, être tenue responsable des préjudices causés aux biens résultant de la fourniture ou de la livraison de l'électricité ou du défaut de fournir ou de livrer l'électricité, ou résultant d'une mise à la terre accidentelle, d'une défaillance mécanique sur son réseau, de toute interruption de service visée à la section V du chapitre VI, de variations de fréquence ou de variations de la tension de fourniture.

Hydro-Québec ne peut être tenue responsable des préjudices résultant d'une tension de fourniture en régime permanent qui n'excède pas les limites suivantes:

1° si l'électricité est fournie en basse et moyenne tension, selon la norme prévue à l'article 18;

2° si l'électricité est fournie en haute tension, un écart jusqu'à plus ou moins 10 % par rapport à la tension nominale de fourniture.

Hydro-Québec ne peut être tenue responsable des préjudices résultant de cas de force majeure, y compris lorsque ceux-ci causent des variations de la tension de fourniture qui excèdent les limites de variations de tension mentionnées au deuxième alinéa.

103. Le client est gardien de l'appareillage d'Hydro-Québec installé sur sa propriété, à l'exception des poteaux et des conducteurs aériens.

104. Tout abonnement et toute entente conclus en vertu du présent règlement, toute installation effectuée par Hydro-Québec et tout raccordement du réseau à l'installation électrique du client, toute autorisation donnée par Hydro-Québec, toute inspection ou vérification effectuée par elle et **le service** ou la livraison de l'électricité par elle ne constituent pas et ne doivent pas être interprétés comme constituant une évaluation ni une garantie par Hydro-Québec de la valeur fonctionnelle, du rendement ou de la sécurité des installations du client, dont son installation électrique et ses appareils de protection, ni de leur conformité à toute disposition législative ou réglementaire applicable.

Lorsque le client n'utilise pas l'électricité conformément à l'article 74, il est responsable de tout préjudice causé à d'autres clients ou à Hydro-Québec.

CHAPITRE VIII - DISPOSITIONS TRANSITOIRES ET FINALE

105. Les dispositions du présent règlement s'appliquent à tout abonnement conclu à compter du 13 juin 1996.

Elles s'appliquent aussi à tout abonnement conclu avec Hydro-Québec ou l'une de ses filiales avant le 15 avril 1987 et toujours en vigueur le 13 juin 1996 sans que le client n'ait à formuler la demande prévue à l'article 5.

Les dispositions prévues à l'article 16 s'appliquent pour la continuation et le renouvellement de tout abonnement en cours le 13 juin 1996, selon la catégorie d'usage pour laquelle l'abonnement a été conclu.

L'abonnement pour le service d'éclairage Sentinelle en vigueur le 1er mai 1986 se continue, s'il est encore en vigueur le 13 juin 1996, jusqu'à l'expiration du terme en cours le 13 juin 1996 et il se continue par la suite selon le terme convenu entre le client et Hydro-Québec ou, s'il n'y en a pas, d'année en année jusqu'à ce que le client ou Hydro-Québec le résilie en donnant un avis écrit d'au moins 30 jours francs à cet effet avant l'échéance du terme initial ou celui de sa reconduction.

106. Malgré la section I du chapitre III, tout client qui recevait l'électricité en basse tension avant le 15 avril 1987 et qui la reçoit encore en basse tension le 13 juin 1996 continue de la recevoir selon le mode de fourniture par lequel elle lui est fournie le 13 juin 1996 et ce, jusqu'à ce que son branchement soit modifié.

Lorsque la tension de fourniture de l'électricité à l'installation électrique du client avant le 15 avril 1987 était la tension triphasée 600 V, 3 fils et qu'elle l'est encore le 13 juin 1996, Hydro-Québec peut, en tout temps, à ses propres frais, changer cette tension pour adopter la tension triphasée 347/600 V, étoile, neutre mis à la terre. Dans ce cas, elle informe le client, par avis écrit d'au moins 30 jours francs avant la date de la conversion de la tension du réseau et de la cessation du service à la tension existante.

Lorsque la tension de fourniture de l'électricité à l'installation électrique du client depuis le 15 avril 1987 est la tension triphasée 600 V, 3 fils et qu'elle l'est encore le 13 juin 1996, Hydro-Québec peut, en tout temps, changer cette tension pour adopter la tension triphasée 347/600 V, étoile, neutre mis à la terre. Dans ce cas, elle informe le client, par avis écrit d'au moins 30 jours francs avant la date de la conversion de la tension du réseau et de la cessation du service à la tension existante.

La fourniture d'électricité à la tension triphasée 600 V, 3 fils demeure assujettie aux articles 23 et 24 du règlement n° 411 établissant les conditions de fourniture de l'électricité approuvé par le décret 477-87 du 25 mars 1987 et modifié par les règlements nos 439, 475, 500 et 526 respectivement approuvés par les décrets 354-89 du 8 mars 1989, 1693-89 du 1er novembre 1989, 1354-90 du 19 septembre 1990 et 429-92 du 25 mars 1992.

107. Malgré la section II du chapitre IV, toute entente écrite conclue avant le 1er janvier 1997 concernant un mode de fourniture ou de travaux de prolongement ou de modification du réseau Hydro-Québec, conserve ses effets et elle est assujettie, lorsque applicables, aux dispositions des chapitres 3 et 4 du règlement n° 411 établissant les conditions de fourniture de l'électricité approuvé par le décret 477-87 du 25 mars 1987 et modifié par les règlements nos 439, 475, 500 et 526 respectivement approuvés par les décrets 354-89 du 8 mars 1989, 1693-89 du 1er novembre 1989, 1354-90 du 19 septembre 1990 et 429-92 du 25 mars 1992.

ANNEXE I (a. 8)

RENSEIGNEMENTS POUR LA DEMANDE D'ABONNEMENT
USAGE DOMESTIQUE

Local ou lieu à desservir :

1° Nom, raison sociale ;
2° Affectation ;
3° Adresse civique ;
4° Adresse de facturation.

Titulaire de l’abonnement :

1° Nom ;
2° Adresse ;
3° Adresse précédente ;
4° Numéro de téléphone résidentiel;
5° Numéro de téléphone au travail;
6° Numéro d’assurance sociale.

Usage de l’électricité :

A

Charges raccordées (lorsque l'installation nominale est supérieure à 200 ampères) :

1° Éclairage ;
2° Chauffage ;
3° Ventilation
4° Force motrice ;
5° Procédés ;
6° Autres.

Puissance demandée :

Date pour laquelle le service est demandé :

ANNEXE I (a. 8)

RENSEIGNEMENTS POUR LA DEMANDE D'ABONNEMENT
USAGE AUTRE QUE DOMESTIQUE

Local ou lieu à desservir :

1° Nom, raison sociale ;
2° Affectation ;
3° Adresse civique ;
4° Adresse de facturation.

Titulaire de l'abonnement *:*

1º Nom ;
2º Adresse ;
3º Adresse précédente ;
4º Numéro de téléphone
5º Numéro de matricule (F.C.E.);

Usage de l'électricité *:*

Charges raccordées *:*

1° Éclairage ;
2° Chauffage ;
3° Ventilation
4° Force motrice ;
5° Procédés ;

A

6° Autres.

Puissance demandée *:*

Date pour laquelle le service est demandé *:*

A

ANNEXE II (a. 79)

ORGANISMES PUBLICS ET INSTITUTIONS FINANCIÈRES

1. Organismes publics:

1° les gouvernements du Canada et du Québec et leurs ministères;

2° les organismes gouvernementaux:

les organismes dont le gouvernement ou un ministre nomme la majorité des membres, dont la loi ordonne que les fonctionnaires ou employés soient nommés ou rémunérés suivant la Loi sur la fonction publique (L.R.Q. c. F-3.1.1) ou la Loi concernant l'emploi dans la fonction publique du Canada (L.R.C., 1985, c. P-33), ou dont le capital-actions provient, pour la moitié ou plus, du fonds consolidé du revenu;

3° les établissements de santé ou de services sociaux:

a) les établissements publics au sens de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (L.R.Q., c. S-4.2) ou au sens de la Loi sur les services de santé et les services sociaux pour les autochones cris (L.R.Q., c. S-5), modifié par l'article 20 du chapitre 23 des Lois de 1994;

b) les régies régionales de la santé et des services sociaux instituées en vertu de la Loi sur les services de santé et les services sociaux et les conseils régionaux de santé et de services sociaux constituées en vertu de la Loi sur les services de santé et les services sociaux pour les autochtones cris;

c) la Corporation d'hébergement du Québec visée à la Loi sur les services de santé et les services sociaux;

4° les organismes municipaux:

a) la Communauté urbaine de Montréal, la Communauté urbaine de Québec, la Communauté régionale de l'Outaouais, les sociétés de transport de ces organismes, la Société de Transport de la rive-sud de Montréal, les sociétés de transport municipal et le Conseil métropolitain du Haut-Saguenay;

b) les municipalités, les municipalités de comté et les municipalités régionales de comté et les organismes constitués à titre d'agent de l'une ou de l'autre de ces municipalités ou relevant autrement de leur autorité;

5° les organismes scolaires:

a) les commissions scolaires et les écoles publiques, le Conseil scolaire de l'île de Montréal;

b) les collèges d'enseignement général et professionnel régis par la Loi sur les collèges d'enseignement général et professionnel (L.R.Q., c. C-29);

c) les organismes institués en vertu de la Loi sur l'Université du Québec (L.R.Q., c. U-1).

2. Institutions financières:

1° les banques régies par la Loi sur les banques (L.R.C., 1985, c. B-1.01);

2° les caisses d'épargne et de crédit régies par la Loi sur les caisses d'épargne et de crédit (L.R.Q., c. C-4);

3° les compagnies d'assurances au sens de la Loi sur les assurances (L.R.Q., c. A-32);

4° les compagnies de fiducie au sens de la Loi sur les sociétés de fiducie et les sociétés d'épargne (L.R.Q., c. S-29.01).

A

ANNEXE III (a. 38)

MÉTHODE POUR L'ÉTABLISSEMENT DE LA VALEUR DE REMPLACEMENT DE L'ÉQUIPEMENT ÉLECTRIQUE DU CLIENT

La valeur qui résulte d'une dépréciation de 4 % par année pour chaque élément installé dans le poste de transformation du client et qui ne sera plus utilisé en raison d'un conversion de tension, calculée selon la formule suivante:

c = a (100-4b) / 100

a = coût du matériel neuf équivalent installé, y compris le matériel, la main-d'oeuvre et les frais généraux d'administration.

b = âge de l'élément.

c = valeur de remplacement dépréciée.

Dans le cas où un élément fait l'objet d'une modification plutôt que d'un remplacement, par exemple un transformateur rembobiné, le coût de la modification tient lieu de la valeur de remplacement dépréciée pour cet élément, ce coût ne devant pas excéder la valeur de remplacement dépréciée de l'élément.

La valeur de remplacement dépréciée (c) ne peut pas être inférieure à 20 % de (a).

A

ANNEXE IV

Liste des agents autorisés
(Article 91)

Banque Canadienne Impériale de Commerce

Banque de Montréal

Banque Laurentienne

Banque Nationale du Canada

Banque Royale du Canada

Banque Scotia

Banque Toronto Dominion

Caisse centrale Desjardins

A

#ANNEXE V

Règlement nº 663 d'Hydro-Québec établissant les tarifs d'électricité et les conditions de leur application
(a. 6, a. 15, a. 36, a. 38, a. 54, a. 57, a. 58, a. 81, a. 90, a. 98, a. 99)

SECTION XVIII

FRAIS LIÉS À LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ

297. Domaine d'application:

Les frais apparaissant aux articles de la présente section s'appliquent conformément aux dispositions du règlement sur les conditions de fourniture de l'électricité.

298. Frais concernant l'abonnement au service d'électricité:

— Frais de gestion de dossier

Un montant de 20 $.

— Frais d'ouverture de dossier

Un montant de 50 $.

— Frais de mise sous tension à la suite d'une demande de cessation

Un montant minimum de 130 $.

299. Frais concernant les modes de fourniture de l'électricité:

— Montant unitaire pour un transformateur à 2 enroulements

Un montant de 2 $ par kilovoltampère de puissance de transformation installée.

300. Frais concernant le raccordement au réseau:

— Frais de raccordement permanent

Un montant de 200 $.

— Frais spéciaux de branchement pour réseau autonome

Un montant de 5 000 $ pour les 20 premiers kilowatts; l'excédent, s'il en est, est facturé à 250 $ le kilowatt.

— Allocation pour usage domestique

Un montant de 2 000 $ pour chaque unité de logement.

— Taux d'intérêt applicable aux paiements par versements

Un intérêt de 1,493 % bimestriellement, soit 9,3 % sur une base annuelle.

— Crédit annuel par unité de logement

Un montant de 520 $ par unité de logement.

— Facteur d'étalement

Un facteur d'étalement sur 5 ans de 0,26.

— Crédit annuel selon la puissance

Un montant de 85 $ par kilowatt.

— Crédit annuel selon l'énergie

Un montant de 7,05 $ par kilowattheure.

— Allocation pour usage autre que domestique

Un montant de 325 $ par kilowatt.

— Frais de raccordement temporaire

Un montant de 100 $.

A

— Frais de débranchement au point de raccordement

Un montant de 100 $.

— Taux annuel pour le calcul de la valeur actualisée des frais d'exploitation, d'entretien des installations et de réinvestissement des équipements

Un taux annuel de 9,3 %.

— Frais d'administration pour les travaux de prolongement ou de modification du réseau et du branchement

Des frais d'administration de 30 %.

301. Frais concernant les conditions de vente de l'électricité:

— Taux applicable aux dépôts

Le taux appliqué est le taux fixé au 1er avril de chaque année sur les certificats de dépôt garanti d'un an de la Banque nationale du Canada.

— Frais d'administration applicables aux factures d'électricité

Le taux des frais d'administration est le taux apparaissant dans le tableau qui suit vis-à-vis de la fourchette de référence dans laquelle se situe le taux d'intérêt préférentiel de la Banque nationale du Canada à cette date.

Fourchettes de référence des taux d'intérêts préférentiels de la Banque nationale du Canada	Taux des frais d'administration
% mensuel	% mensuel
7,99 et moins	1,2 soit 15,38% l'an
de 8 à 9,99	1,4 soit 18,16% l'an
de 10 à 11,99	1,6 soit 20,98% l'an
de 12 à 13,99	1,7 soit 22,42% l'an
de 14 à 15,99	1,9 soit 25,34% l'an
de 16 à 17,99	2,1 soit 28,32% l'an
de 18 et plus	2,2 soit 29,84% l'an

Ce taux est révisé chaque fois que le taux d'intérêt préférentiel de la Banque nationale du Canada se situe, durant 60 jours consécutifs, au-dessous ou au-dessus de la fourchette de référence ayant servi à déterminer le taux des frais d'administration jusque-là applicable. Le nouveau taux s'applique à compter du 61e jour.

— Frais pour chèque retourné par une institution financière pour provision insuffisante

Un montant de 10 $.

— Frais de rétablissement de service

Un montant minimum de 50 $.