

C A N A D A

**RÉGIE DE L'ÉNERGIE**

---

**PROVINCE DE QUÉBEC**  
DISTRICT DE MONTRÉAL

*In re: Audience relative à la révision  
des conditions de fourniture d'électricité  
d'Hydro-Québec, Phase 3*

---

**No: R-3439-2000**

**HYDRO-QUÉBEC**

Proposante

-et-

**OPTION CONSOMMATEURS**

Intervenante

---

**COMMENTAIRES D'OPTION CONSOMMATEURS SUR  
LA PROPOSITION DE CODIFICATION DU DISTRIBUTEUR  
EN MATIÈRES D'ENTENTES DE PAIEMENT**

**(PHASE III)**

Le 3 octobre 2002

**COMMENTAIRES D'OPTION CONSOMMATEURS SUR  
LA PROPOSITION DE CODIFICATION DU DISTRIBUTEUR  
EN MATIÈRES D'ENTENTES DE PAIEMENT**

**(PHASE III)**

TABLE DES MATIÈRES

- 1.- Introduction
- 2.- Commentaires d'Option consommateurs
- 3.- Conclusion

## 1.- Introduction

Lors de l'audience tenue devant la Régie de l'énergie le 12 septembre 2002, le distributeur a soumis à la Régie ainsi qu'aux intervenants une proposition de codification en matière d'entente de paiement (HQD-16, document 2 amendé). À l'égard de cette proposition, Option consommateurs a les commentaires et réserves suivantes.

## 2.- Commentaires d'Option consommateurs

### 2.1 Proposition du distributeur de codifier l'interdiction d'interrompre le service si le client respecte une entente de paiement

Le distributeur propose une modification à l'article 96, 2<sup>e</sup> paragraphe, 1<sup>er</sup> alinéa, où il est décrit que le client ne pourra subir une interruption de service dans le cas où celui-ci se conforme aux conditions d'une entente de paiement.

Option consommateurs est en accord avec le libellé proposé par le distributeur à cet égard.

### 2.2 Proposition du distributeur de codifier l'obligation de proposer une entente de paiement avant l'interruption du service

Dans le cadre de sa proposition, le distributeur propose l'ajout à l'article 96.2 du règlement 634 sur les conditions de fournitures, le paragraphe suivant:

«Avant de procéder à une interruption de service en vertu du 1<sup>er</sup> paragraphe du 2<sup>ième</sup> alinéa de l'article 96, Hydro-Québec propose, à la demande du client d'un abonnement pour usage domestique, une entente de paiement.»

Le distributeur propose également un ajout à l'article 3 dudit règlement afin de définir le terme entente de paiement. Sommairement, il s'agit d'une entente proposée au client par Hydro-Québec afin de payer les sommes dues qui doit permettre d'acquitter la dette et le coût de la consommation prévue pour le terme de ladite entente.

À ces propositions se greffe le document HQD-16, document 4, qui constitue les réflexions du distributeur concernant les modalités d'encadrement des ententes de paiement. À cet effet, le distributeur maintient que l'ensemble des éléments contenus au protocole demeurent et le distributeur s'engage à apporter une attention particulière sur l'aspect communication et support aux clients dans le processus de plainte (les éléments E, F et H du protocole du distributeur).

En réponse aux questions lors de l'audience intervenue le 12 septembre 2002, le

distributeur a énoncé les positions suivantes, à savoir:

- S Que la formalité de la demande par le client au distributeur d'une entente de paiement sera satisfaite dès que le client aura communiqué sa demande au distributeur. Cette demande pourra se faire verbalement dès les premiers contacts du client avec le service à la clientèle du distributeur (notes sténographiques / vol. 12 / pp. 52 à 54).
- S Le distributeur réitère également que la Régie, dans le cadre de cette proposition, aurait une compétence limitée. Ainsi, selon les commentaires rendus à l'audience, la position du distributeur est que la Régie dans le cadre de l'exercice de sa compétence n'aurait qu'à vérifier, dans les cas où il y a eu interruption de service pour non paiement de facture, que le client a bien un compte en souffrance, qu'il a reçu les avis requis, que la procédure d'interruption ne contrevient à aucune autre disposition réglementaire ou légale et qu'enfin une proposition d'entente de paiement a été faite au client en défaut (notes sténographiques / vol. 12 / pp. 55 à 61).
- S Le distributeur a également précisé que la forme de l'entente de paiement proposée au client sera dans un premier temps verbale et qu'elle sera confirmée par écrit telles que les procédures actuellement en vigueur le prévoient (notes sténographiques / vol. 12 / p. 62).
- S Le distributeur a également précisé que cette formalité de proposition d'une entente de paiement sera accomplie dès qu'un représentant du distributeur aura énoncé verbalement cette proposition au client en défaut (notes sténographiques / vol. 12 / pp. 62 et 63).
- S Enfin, le distributeur a précisé que le client en défaut serait informé de la faculté qui lui est offerte d'obtenir une proposition d'entente de paiement et ce, verbalement dès les premiers contacts avec le service à la clientèle (notes sténographiques / vol. 12 / pp. 63 à 67).

Option consommateurs salue ces propositions du distributeur et souhaite cependant que les éléments suivants ainsi que les préoccupations énoncées ci-après y soient greffés. Option consommateurs se réserve le droit d'émettre des commentaires ou propositions additionnelles afin de préciser son intervention.

L'élément central de la relation entre un client en défaut d'acquitter les sommes dues à l'échéance et le distributeur est évidemment l'entente de paiement. Tel que le distributeur l'a mentionné tout au long de cette audience, cette entente de paiement sera balisée par les éléments mentionnés au protocole mis de l'avant par le distributeur. Or, dans son libellé actuel, les propositions du distributeur n'ont pas pour effet de permettre à la Régie de se prononcer pleinement sur l'application dudit protocole dans le cadre des ententes de paiement. Ainsi, le distributeur n'a qu'une seule obligation dans le cadre de la proposition en cause. Sa seule obligation est celle de proposer une entente de paiement à un client qui en fait la demande. Par la suite, la Régie, dans l'exercice de sa compétence, n'aura qu'à vérifier les éléments «mécaniques» du dossier de plainte déposé auprès d'elle. Il ne s'agit pas d'une situation acceptable puisque encore une fois le distributeur, par cette proposition, demeure malgré tout juge et partie de sa relation avec son client. Dans le cadre de la proposition, tel qu'il a été mentionné par les représentants d'Hydro-Québec en audience, la Régie n'aurait aucune juridiction sur l'application réelle du protocole ainsi que des engagements du distributeur énoncés dans le cadre de cette audience. Il ne s'agit pas là d'une situation acceptable puisqu'elle maintient le statut quo qui prévaut déjà dans le cadre du processus de plainte en vigueur actuellement.

Option consommateurs a toujours maintenu la position de faire de l'offre d'une entente de paiement une condition préalable à l'interruption du service. Cette offre d'entente de paiement doit également être raisonnable. Il s'agit de l'élément central des préoccupations d'Option consommateurs qui n'est pas reflété dans la dernière proposition du distributeur. Tel que mentionné à la décision D-2001-259, la Régie a énoncé l'opinion que l'exercice de sa compétence est souhaitable. Le tout, afin de prévenir l'émergence de situations pouvant conduire à l'arbitraire dans des activités à caractère monopolistique et ce, en établissant des normes minimales. Or, la proposition du distributeur ne rencontre pas les paramètres fixés par la Régie dans cette décision. Ainsi, ce simple ajout au règlement 634 n'aura pas pour effet de permettre à la Régie de constater le caractère injustifiable d'une interruption matérialisée ou imminente qu'aurait à subir un client du distributeur. En ce sens, suivre la proposition mise de l'avant par le distributeur aurait pour conséquence de bâillonner la Régie de l'énergie dans le cadre de l'exercice de sa compétence puisque celle-ci n'aurait qu'à vérifier de façon mécanique que certaines formalités ont été accomplies par le distributeur. Ceci ne permettrait pas le plein exercice par la Régie de sa compétence et ne permettrait pas au plaignant d'obtenir le droit à une audience véritable et complète.

### **3.- Conclusion**

Option consommateurs réitère sa position à l'effet que la codification du principe de l'obligation de soumettre une entente de paiement raisonnable à un client en défaut d'acquitter les sommes dues au distributeur est nécessaire. Le corollaire à cette obligation doit être nécessairement la suspension du processus d'interruption de service prévu au règlement.

La proposition du distributeur constitue ni plus ni moins qu'une véritable barrière à l'exercice plein et entier de sa compétence par la Régie de l'énergie. Ce qui n'est pas souhaitable ni conforme à la décision rendue le 12 novembre 2001 en la présente instance.