

## Pièce UC-2.5

### Chapitre 10 : Plaintes et pouvoirs de la Régie

---

1. D'entrée de jeu, il nous apparaît important de faire une distinction entre l'objet du chapitre 10
  - a. tel que proposé par SCGM à son texte des conditions de service du 29 mars 2006 (SCGM-1, doc. 4.2); et
  - b. celui que nous proposons à notre texte révisé des conditions de service.
2. SCGM propose de faire d'un article le texte portant sur la procédure d'examen des plaintes qui apparaissait à la toute fin de sa proposition originale sans en modifier le contenu.
3. Autrement dit, SCGM inscrit au texte des conditions de service une disposition portant sur la procédure d'examen des plaintes et informe brièvement ses clients des recours dont ils disposent en matière de plaintes.
4. Nous sommes d'accord avec le fait que les consommateurs doivent être informés du fait que les conditions de service sont assujetties à une procédure de plainte.
5. Pour l'UC, le chapitre 10 que nous proposons porte plutôt sur les pouvoirs de la Régie en matière d'application des conditions de service et des mesures appropriées à imposer en cas de défaut ou manquement de la part du distributeur.
6. À la page 7 de notre mémoire, l'UC présente succinctement sa position à l'égard des pénalités et pouvoirs de la Régie en matière de plainte.
7. Plus exactement, l'UC

*est d'avis qu'un régime de pénalités intégré aux conditions de services des distributeurs constituerait un puissant incitatif pour que les distributeurs voient à appliquer avec toute la diligence requise les conditions de services sanctionnés par la Régie.*
8. Notre position à cet effet se traduit par l'ajout du chapitre 10 au texte des conditions de service des distributeurs de gaz naturel tel qu'il avait été soumis à l'origine.

9. À la page 28 de notre texte des conditions de service, on peut lire

*La Régie, dans le cadre d'un dossier de plainte dans lequel un client établit que Gaz Métro n'a pas respecté ses obligations en vertu des présentes conditions de service, peut, à sa discrétion, imposer toutes pénalités ou sanctions qu'elle juge raisonnables.*

*Une pénalité ou sanction monétaire ne peut, en aucun cas, être transféré à la base de tarification.*

10. Il nous apparaît sain d'élaborer d'avantage sur les motifs qui incitent l'UC à ajouter une telle disposition au texte des conditions de service.
11. Il y a d'abord les propositions actuelles des distributeurs gaziers.
12. Ces dernières propositions incluent nombre de dispositions qui prévoient une « amende » ou une « sanction » au client qui fait défaut de respecter une condition prévue au texte.
13. L'article 9.3 portant sur le supplément de recouvrement (de SCGM-1, doc. 4.2) constitue un bon exemple.
14. Cet article prévoit qu'un

*[...] supplément de recouvrement [...] est ajouté au solde impayé le jour suivant la date limite de paiement.*

15. Le client qui ne paie pas à échéance une facture pour le service de gaz naturel se voit imposer une « amende » par le distributeur pour ne pas avoir rencontré l'obligation à laquelle il est assujéti.
16. L'obligation à laquelle il est fait référence à l'article 9.3 est celle prescrite à l'article 7.1 Date limite [de paiement] qui précise que

*Le client doit acquitter le montant total à payer qui apparaît sur la facture au plus tard à la date limite de paiement qui y est indiquée.*

17. « L'amende », ici le supplément de recouvrement, a pour objectif d'inciter le client à payer sa facture promptement.
18. On le voit, le texte des conditions de service prévoit des incitatifs (amendes ou sanctions) afin d'amener le client à respecter ses obligations de façon diligente.
19. Mais il n'existe pas de contre-partie équivalente pour les distributeurs.
20. À l'heure actuelle, la Régie peut ordonner qu'une condition de service soit respectée et prévoir un redressement le cas échéant.

21. Par « redressement » nous entendons plus généralement la correction d'un défaut de respecter une condition de service ou un tarif.
22. Un exemple de redressement serait le cas d'un consommateur « usage domestique » qui se verrait facturer la redevance journalière au taux des clients commerciaux (35¢ au lieu de 26¢).
23. Ici, le redressement serait d'octroyer au client la somme perçue en trop par le distributeur.
24. À cet effet, on peut référer à un passage de la décision D-2005-38 qui indiquait que

*Quand le mauvais tarif est appliqué, il est facile pour la Régie de rétablir la situation et de remettre le consommateur dans la même situation que si le bon tarif avait été appliqué à partir d'une date déterminée.*

25. On le voit, le redressement vise les cas où l'on souhaite rétablir une situation et remettre le consommateur dans la situation dans laquelle il aurait dû se trouver s'il n'y avait pas eu défaut de respecter une condition ou un tarif.
26. Mais dans bien des cas, si une condition de service n'a pas été respectée dans les délais requis ou de la manière prescrite, le redressement n'est pas possible.
27. Dans ces cas, la Régie ne peut que constater qu'il y a bien eu défaut de respecter ladite condition sans aucune autre conséquence pour le distributeur.
28. Si l'on prévoit des amendes ou des sanctions au client qui manque à ses obligations, ne devrait-il pas en être de même pour le distributeur ?
29. L'UC est d'avis que le texte des conditions de service qui sera adopté par la Régie et auquel les consommateurs et les distributeurs devront se conformer en vertu de la décision à venir doit prévoir spécifiquement la possibilité d'appliquer des amendes au distributeur qui manque à ses obligations (et donc ne respecte pas la décision), comme il est prévu pour les clients, pour l'inciter à les appliquer diligemment.
30. C'est dans cette optique que nous avons fait notre proposition quant à l'ajout d'un chapitre sur les « pouvoirs de la Régie ».
31. Nous sommes d'avis qu'une telle disposition incitera l'application diligente des conditions de service par les distributeurs et rétablira l'équilibre et l'équité entre toutes les parties.
32. L'UC est d'avis qu'une telle disposition est compatible avec le pouvoir implicite de la Régie de déterminer les mesures appropriées pour faire appliquer les tarifs et conditions de service sanctionnés par elle.

33. Dans la décision D-2005-38 (p. 18), la Régie indique

*[...] qu'elle a certainement le pouvoir implicite de déterminer les mesures appropriées pour faire en sorte que les tarifs et les conditions soient correctement appliqués au consommateur. La Régie ne peut cependant interpréter la Loi et se conférer des pouvoirs implicites incompatibles avec ses autres compétences d'attribution. Ainsi, la Régie ne peut inférer de l'article 101 de la Loi qu'elle peut, au cas par cas lors de l'examen d'une plainte, ordonner l'application de nouveaux tarifs et de nouvelles conditions de service.*

34. Maintenant j'en viens à l'article lui-même tel qu'il est écrit dans notre proposition de texte.

35. Sa formulation ne traduit peut-être pas adéquatement notre position et son libellé est peut-être discutable.

36. Toutefois ce qui importe pour l'UC est que la Régie se prononce sur l'opportunité du principe et de la demande que lui fait l'UC. Dans ce contexte l'UC croit que le débat ne devrait pas, du moins pour l'instant, porter sur la formulation exacte du libellé mais plutôt sur le principe qu'il sous-tend, à savoir, le pouvoir de la Régie d'imposer une amende à un distributeur qui manque aux obligations qui lui sont prescrites aux conditions de service.

37. Nous sommes d'avis qu'une telle disposition doit figurer au texte des conditions de service pour que la Régie puisse en user.

38. J'aimerais également revenir sur les motifs ayant incité l'UC à ajouter le deuxième paragraphe du chapitre 10.

39. Dans notre proposition de texte, à la page 28, on peut lire

*[qu'une] pénalité ou sanction monétaire ne peut, en aucun cas, être transféré à la base de tarification.*

40. Ici, nous tenons à souligner que sa formulation traduit adéquatement notre position mais que son libellé pourrait faire l'objet d'une reformulation.

41. Par exemple, on devrait parler d'amende plutôt que de pénalité compte tenu des définitions généralement admises de ses deux termes.

Définitions d'amende selon le Grand dictionnaire terminologique de l'Office québécois de la langue française (nos soulignés) :

- a. Pénalité pécuniaire prononcée en matière civile, pénale ou fiscale et consistant généralement à exiger le paiement d'une somme d'argent au Trésor public;
- b. Peine pécuniaire prononcée en matière civile, fiscale ou pénale à la suite d'une infraction légalement constatée et versée dans les caisses du Trésor public;
- c. Sanction pécuniaire imposée pour infraction à une loi ou à un règlement.

Définitions de pénalité selon le Grand dictionnaire terminologique de l'Office québécois de la langue française (nos soulignés) :

- a. Somme forfaitaire que l'une des parties est tenue de verser à l'autre à défaut d'exécution;
- b. Montant prévu au contrat et déduit de la somme due au mandataire, en raison de performances inférieures à celles qui sont définies contractuellement;
- c. Sanction punitive imposée par la loi à la suite d'une infraction.

42. Ce que l'on doit retenir de notre proposition quant à l'allocation de l'amende (ou imputation de l'amende), c'est qu'elle doit s'appliquer au distributeur et ne pas être refilé à l'ensemble de la clientèle.
43. Dans le système de réglementation actuel, s'il était possible pour un distributeur d'inclure une amende imposée par la Régie à son coût de service, cela aurait un impact sur le revenu requis et c'est l'ensemble de la clientèle qui assumerait finalement l'amende.
44. L'UC est d'avis que cette façon de faire (c'est-à-dire que l'amende se retrouve incluse au coût de service) serait injuste et inefficace.
45. Injuste car c'est la clientèle qui assumerait les conséquences de la faute du distributeur plutôt que ce dernier.
46. Et inefficace car l'idée de l'amende est d'inciter le distributeur à appliquer les conditions de service de façon diligente.
47. Si ce dernier n'assume pas les conséquences d'appliquer diligemment les conditions auxquelles il doit fournir ses services, l'incitatif que devait constituer l'amende n'est plus.

48. Finalement, la position de l'UC ainsi que ses propositions en matière d'incitatif à l'application diligente des conditions de service ne doit surtout pas être perçu comme un régime de compensation à l'inexécution d'une obligation prévue au texte des conditions de service (approche assimilable à l'adjudication de dommages pour faute contractuelle).
49. Notre position est que la Régie a les pouvoirs implicites de déterminer les mesures appropriées pour faire en sorte que les tarifs et les conditions soient correctement appliqués au consommateur.
50. Notre position est que le régime d'amendes que nous proposons constitue une partie des mesures appropriées que la Régie peut ordonner pour que le distributeur s'applique à rencontrer ses obligations et, conséquemment, que les tarifs et les conditions soient correctement appliqués au consommateur.
51. Notre position est que l'amende imposée au distributeur fautif ne s'applique pas à son coût de service (effets sur base de tarification et revenu requis).
52. Notre position est également à l'effet que la Régie, dans le cas d'une plainte, devrait exercer sa discrétion et disposer d'un tel dossier en imposant un redressement lorsque requis et, si elle le jugeait adéquat et pertinent, une amende qui diffère selon la nature de la faute et ce sans égard aux autres recours que pourrait avoir le client (devant d'autres tribunaux ou instances pour un recours en dommage par exemple).
53. De plus, dans le cas où une telle plainte s'avérait fondée, les conditions de service devraient spécifier que le consommateur ayant déposé et présenté cette plainte pourra, en vertu de l'article 36 de la Loi, demander le remboursement de ses frais et dépenses.

\* \* \*