

ARTICLE 102 ET RESPONSABILITÉ DU DISTRIBUTEUR

Table des matières

1	CONTEXTE	5
2	CLAUSE D'EXONÉRATION DE RESPONSABILITÉ	6
2.1	HISTORIQUE	6
2.2	JUSTIFICATION.....	9
3	NOUVELLE PROPOSITION DU DISTRIBUTEUR	9
3.1	JURISPRUDENCE.....	10
3.2	MODIFICATIONS PROPOSÉES	10
3.3	TEXTE PROPOSÉ POUR L'ARTICLE 102	11
4	GESTION DES RÉCLAMATIONS	13
4.1	OBJECTIF DE LA PRATIQUE	13
4.2	PROCESSUS D'EXAMEN D'UNE RÉCLAMATION.....	14
4.3	CODIFICATION DE LA PRATIQUE.....	15

1 CONTEXTE

1 Dans le cadre du dossier R-3535-2004, le Distributeur proposait, une
2 modification de la clause d'exonération de responsabilité prévue à l'article 102
3 des conditions de service d'électricité afin de limiter sa portée à la lumière des
4 arrêts *Allendale Mutual Insurance Co. et Kruger inc. c. Hydro-Québec* (ci après
5 «Kruger») et *Hydro-Québec c. Brown*. La modification proposée par le
6 Distributeur consistait alors à retirer de l'article 102 la mention «tant du point de
7 vue contractuel qu'extra contractuel», afin de confirmer que la disposition ne
8 pouvait s'appliquer qu'en matière contractuelle.

9 En réponse à une demande de renseignements de la Régie, le Distributeur a
10 déposé un document intitulé «indemnisation pour des dommages matériels
11 causés chez un client par des variations de tension» concernant l'application
12 interne de la clause d'exonération de responsabilité¹. .

13 La Régie présente clairement sa position dans sa décision D-2006-116 en ces
14 termes : «*Sans en accepter l'abrogation, la Régie est d'avis que l'article 102, tel*
15 *que modifié, est encore trop large compte tenu de la preuve au dossier, de la*
16 *jurisprudence et des pratiques commerciales du Distributeur*». En conséquence,
17 elle demande au Distributeur de réduire la portée de l'article 102 afin qu'il
18 s'harmonise avec ses pratiques commerciales.

19 En réponse à cette demande de la Régie, le Distributeur propose un nouveau
20 libellé pour l'article 102 afin de l'harmoniser aux récentes décisions et modes de
21 gestion essentiel à une bonne administration des demandes de réclamations.

¹ HQD-4, document 1, annexe 1 (phase I), Pratique commerciale n° PC 4.2-09.

2 CLAUSE D'EXONÉRATION DE RESPONSABILITÉ

1 La clause d'exonération de responsabilité est contenue dans les conditions de
2 service d'électricité d'Hydro-Québec, à la réglementation et aux contrats
3 antérieurement applicables depuis 1965. Une telle clause apparaît toujours
4 justifiée aujourd'hui compte tenu de l'étendue du réseau de distribution et des
5 différents aléas auxquels le Distributeur fait face dans la gestion de son réseau.

2.1 Historique

6 Le *Règlement no. 86 régissant la fourniture d'électricité en basse tension pour*
7 *les services domiciliaires et les services généraux*² (le Règlement 86) prévoyait
8 dès 1965, d'une part que le fournisseur d'électricité n'était pas responsable des
9 blessures corporelles ou des dommages à la propriété découlant d'une
10 défectuosité de l'installation électrique de l'abonné ou de sa négligence et d'autre
11 part, que le fournisseur n'était pas responsable des interruptions de service. Le
12 passage qui suit reproduit les extraits pertinents du Règlement 86.

13

14 «**27.** Le fournisseur n'est pas responsable des blessures corporelles ou des
15 dommages à la propriété, attribuables à des défectuosités dans l'installation de
16 l'abonné ou résultant de toute négligence de ce dernier.

17

18 **28.** Le fournisseur ne peut pas être tenu responsable des dommages résultant
19 de quelque interruption de service que ce soit, y compris les interruptions pour
20 fins d'entretien.³»

21

22 En 1987, la clause d'exonération de responsabilité était modifiée par l'article 105
23 du *Règlement no. 411 régissant les conditions de fourniture de l'électricité*⁴ (le
24 Règlement 411) pour devenir la base du texte actuel. La clause excluait toute
25 responsabilité du distributeur d'électricité, tant du point de vue délictuel que
26 contractuel, et couvrait tant les dommages causés à la personne que ceux

² Approuvé par l'arrêté en conseil 2486 du 23 décembre 1965.

³ Texte en vigueur et non modifié du 23 décembre 1965 au 15 avril 1987.

1 causés aux biens, dans le cadre de la fourniture d'électricité, du défaut de fournir
2 résultant d'une mise à la terre accidentelle ou d'une défaillance mécanique sur le
3 réseau ou de toute interruption de service. En ce qui concerne la fourniture
4 d'électricité en régime permanent, la clause référerait à la norme de l'ACNOR
5 CAN3-C235-83 pour la fourniture en moyenne et basse tension, et à un écart de
6 10 % pour la haute tension. Un alinéa portant sur la force majeure était
7 également ajouté. Le passage qui suit reproduit les extraits pertinents du
8 Règlement 411.

9

10 «**105.** Le distributeur ne garantit pas le maintien à un niveau stable de la tension
11 et de la fréquence, ni la continuité de la fourniture et de la livraison de l'électricité.

12
13 Il ne peut en aucun cas, tant du point de vue délictuel que du point de vue
14 contractuel, être tenu responsable des dommages et pertes causés à la
15 personne ou aux biens résultant de la fourniture ou de la livraison d'électricité ou
16 du défaut de fournir ou de livrer l'électricité, ou résultant d'une mise à la terre
17 accidentelle, d'une défaillance mécanique sur son réseau, de toute interruption
18 de service visée à la section 5 (chapitre 6) du présent règlement, de variations de
19 la tension de fourniture n'excédant pas les limites suivantes :

- 20 • Si l'électricité est fournie en basse et moyenne tension: selon les limites
21 recommandées à la norme visée par l'article 17 (chapitre 3) du présent
22 règlement;
- 23 • Si l'électricité est fournie en haute tension: un écart jusqu'à plus ou moins
24 10 % par rapport à la tension nominale de fourniture.

25
26 De plus, le distributeur ne peut être tenu responsable des dommages et pertes
27 résultant de cas fortuite ou de force majeure, y compris lorsque ces derniers
28 causent des variations de la tension de fourniture qui excèdent les limites de
29 variations de tension mentionnées au présent article.⁵»

30

31 En 1996, des modifications ont été apportées à la clause d'exonération de
32 responsabilité par l'article 102 du *Règlement no. 634 sur les conditions de*
33 *fourniture d'électricité*⁶ (le Règlement 634), afin de mettre à jour le vocabulaire,
34 par l'ajout des termes «tant du point de vue contractuel qu'extracontractuel» de
35 même que par la limitation de sa portée aux dommages causés aux biens,

⁴ Approuvé par le décret 477-87 du 25 mars 1987.

⁵ Texte en vigueur et non modifié du 15 avril 1987 au 22 mai 1996.

1 conformément à l'article 1474 C.c.Q. Pour l'essentiel, le texte de la clause et sa
2 portée étaient maintenus. Le passage qui suit reproduit l'article 102 du
3 Règlement 634.

4

5 «**102.** Hydro-Québec ne garantit pas le maintien à un niveau stable de la tension
6 et de la fréquence, ni la continuité de la fourniture et de la livraison de l'électricité.

7

8 Elle ne peut en aucun cas, tant du point de vue contractuel qu'extra contractuel,
9 être tenue responsable des préjudices causés aux biens résultant de la fourniture
10 ou de la livraison d'électricité ou du défaut de fournir ou de livrer l'électricité, ou
11 résultant d'une mise à la terre accidentelle, d'une défaillance mécanique sur son
12 réseau, de toute interruption de service visée à la section V du chapitre IV, de
13 variations de fréquence ou de variations de la tension de fourniture.

14

15 Hydro-Québec ne peut être tenue responsable des préjudices résultant d'une
16 tension de fourniture en régime permanent qui n'excède pas les limites
17 suivantes :

18 1° si l'électricité est fournie en basse et moyenne tension: selon les limites
19 recommandées à la norme visée par l'article 17 (chapitre 3) du présent
20 règlement;

21 2° si l'électricité est fournie en haute tension: un écart jusqu'à plus ou moins 10
22 % par rapport à la tension nominale de fourniture.

23

24 Hydro-Québec ne peut être tenue responsable des préjudices résultant de cas
25 de force majeure, y compris lorsque ceux-ci causent des variations de la tension
26 de fourniture qui excèdent les limites de variations de tension mentionnées au
27 deuxième alinéa.»

28

29 Plus récemment, dans le cadre du dossier R-3439-2000 portant sur la révision de
30 certaines conditions de service d'électricité, la Régie considérait, après un débat
31 impliquant le Distributeur et certains intervenants, que la preuve administrée en
32 l'instance ne pouvait justifier une modification à l'article 102 du règlement 634. Le
33 Distributeur avait alors mis en preuve sa pratique commerciale qui l'amenait à
34 indemniser les clients dans certaines situations, bien que la clause d'exonération
35 de responsabilité ait pu servir de fondement pour décliner toute responsabilité.

⁶ Approuvé par le décret 607-96 du 22 mai 1996.

1 Dans le présent dossier, la Régie a décidé d'inclure la clause d'exonération de
2 responsabilité aux autres sujets amenés par le Distributeur, en raison des arrêts
3 de la Cour d'appel du Québec dans les affaires *Kruger* et *Brown*.

2.2 Justification

4 Le Distributeur met tout en œuvre afin de minimiser les variations de tension
5 ainsi que les interruptions d'alimentation sur son réseau. Il ne peut toutefois
6 garantir une qualité de l'alimentation électrique d'un réseau de distribution qui
7 compte quelque 100 000 kilomètres de ligne de moyenne tension, 55 000
8 kilomètres de ligne de basse tension et 500 000 transformateurs. La végétation,
9 les conditions climatiques et les défaillances d'équipement ne sont que quelques
10 exemples des très nombreuses sources de perturbation auxquelles fait face le
11 Distributeur dans la gestion quotidienne de son réseau.

12 De plus, il est souvent difficile voire impossible de connaître la source des
13 perturbations acheminées sur le réseau. L'installation électrique du client est
14 fréquemment la cause des dommages qu'il peut subir, par exemple lorsque
15 l'alimentation est rétablie après une panne. Les activités d'autres clients sur la
16 ligne peuvent aussi être la source des perturbations.

17 En conséquence, une clause d'exonération intégrée aux conditions de service
18 s'avère essentielle malgré les critères élevés de conception et d'entretien du
19 réseau.

3 NOUVELLE PROPOSITION DU DISTRIBUTEUR

20 Dans sa décision D-2006-116, la Régie mentionne que la portée de l'article 102
21 demeure trop large compte tenu de la jurisprudence, des pratiques commerciales
22 du Distributeur et de la preuve au dossier. Dans les sections qui suivent, le
23 Distributeur aborde successivement ces aspects.

3.1 Jurisprudence

1 Une analyse approfondie de l'arrêt *Kruger* indique que la Cour d'appel du
2 Québec limite la portée de l'article 105 du Règlement 411 non seulement à la
3 responsabilité contractuelle du Distributeur, mais encore aux seuls aspects liés à
4 la livraison d'électricité aux clients, dont la tension, la fréquence ainsi que les
5 pannes et les interruptions de service⁷. Pour le tribunal, il ne faisait aucun doute
6 qu'une limitation de responsabilité pour les pannes et variations de tension
7 constituait des «tarifs et conditions» auxquels l'énergie est fournie en vertu de
8 l'article 22.0.1 de la *Loi sur Hydro-Québec*⁸, aujourd'hui l'article 31 al. 1 (1) de la
9 *Loi sur la Régie de l'énergie*.

10 En effet, la Cour d'appel exclut du champ d'application de l'article 102 les cas où
11 un équipement du Distributeur cause directement un dommage à un tiers, qu'il
12 soit, par ailleurs, client ou non du service d'électricité. Le bris d'un
13 transformateur qui provoque un incendie ou encore la rupture d'un conducteur
14 sur le réseau causant des dommages à une voiture sont des exemples de
15 situations qui ne devraient donc pas être couvertes par la clause d'exonération
16 de responsabilité, suivant le raisonnement de la Cour d'appel.

3.2 Modifications proposées

17 Afin de répondre à la demande de la Régie de limiter une nouvelle fois la portée
18 de l'article 102 eu égard à la jurisprudence applicable, le Distributeur propose
19 que la disposition trouve application uniquement dans le cadre de la livraison
20 d'électricité à ses clients, laquelle constitue son obligation principale en vertu du
21 contrat de service d'électricité. La notion de «bris mécanique sur son réseau» qui
22 apparaît à la clause d'exonération de responsabilité depuis 1987 est donc retirée,
23 pour ne retenir que les variations de tension ou de fréquence et les défauts de

⁷ Voir paragraphes 26 et 43 à 47 de la décision.

⁸ Voir paragraphes 24 et 25 de la décision.

1 livrer l'électricité, à savoir les pannes et interruptions de service, peu importe leur
2 cause, sauf en cas de faute intentionnelle ou lourde, conformément à l'article
3 1474 C.c.Q.

4 De plus, le Distributeur croit opportun de profiter de cette révision afin de retirer
5 de l'article 102 les précisions relatives à la livraison d'électricité en régime
6 permanent. Puisqu'il s'agit d'un sujet inclus dans la livraison d'électricité, l'arrêt
7 Kruger est compatible avec le retrait de la précision relative à la norme de
8 l'ACNOR dans le cas de la livraison en basse et moyenne tension et d'un écart
9 de 10 % dans le cas de la livraison en haute tension.

10 Enfin, le dernier alinéa de l'article 102 ayant trait à la force majeure est
11 également supprimé. Le Distributeur croit qu'il est préférable de s'en remettre au
12 droit commun dans la définition d'une force majeure, telle que celle-ci peut
13 évoluer en jurisprudence, plutôt que d'énumérer diverses situations pouvant
14 constituer des cas de force majeure.

3.3 Texte proposé pour l'article 102

15 La nouvelle proposition de texte pour l'article 102 du Distributeur est présentée
16 dans le tableau suivant :

1

Proposition initiale du Distributeur	Nouvelle proposition du Distributeur	Commentaire
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.	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.	Disposition maintenue
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 de tout dommage matériel causé aux biens par une ou plusieurs variations ou pertes de tension ou de fréquence, interruptions de service pratiquées conformément aux présentes conditions de service ou défauts de livrer l'électricité.	Disposition modifiée – Retrait de la notion de responsabilité contractuelle et extracontractuelle Retrait du champ d'application de l'article 102 des dommages causés par un bris mécanique sur le réseau
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.		Disposition supprimée – Le second alinéa de l'article 102 couvre la responsabilité du Distributeur en matière de tension.
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.		Disposition supprimée – Inutilité de conserver une mention relative à la force majeure, considérant le Code civil du Québec

2

3

4 GESTION DES RÉCLAMATIONS

1 Dans le cadre de la phase I du présent dossier, en réponse à une demande de
2 renseignements de la Régie, le Distributeur a fait la preuve qu'il s'était doté d'une
3 «pratique d'affaires visant à encadrer les circonstances et les cas où il peut y
4 avoir versement de compensation monétaire pour les dommages subis»⁹. Dans
5 le même ordre d'idées, le Distributeur démontrait que seule une analyse de
6 chaque demande au cas le cas pouvait permettre de prendre une décision à cet
7 égard. Des balises servant à guider le travail des employés du Distributeur qui
8 traitent les demandes des clients, apparaissant au document intitulé «Pratique
9 commerciale - indemnisation pour des dommages matériels causés chez un
10 client par des variations de tension – no. PC 4.2-09», ont également été
11 déposées en preuve¹⁰.

4.1 Objectif de la pratique

12 Il importe de préciser que ce document n'est pas destiné au public. Il s'agit plutôt
13 d'un guide dans le cadre du travail des employés du Distributeur qui procèdent à
14 l'analyse des demandes d'indemnisation formulées par les clients. Tel que l'a
15 indiqué le témoin du Distributeur en audience, c'est uniquement après enquête et
16 analyse de la réclamation qu'une décision est prise quant à une indemnisation
17 possible¹¹. L'activité *Réclamations* est gérée de manière à minimiser les coûts
18 de traitement de l'ensemble des demandes, éviter les alourdissements associés
19 aux recours possibles des clients devant les tribunaux et à favoriser la
20 satisfaction des clients qui déposent une réclamation, peu importe qu'une
21 indemnisation soit versée ou non. La somme réclamée par le client est
22 également un facteur d'analyse de sa réclamation.

⁹ HQD-4, document 1, page 4 (phase I).

¹⁰ HQD-4, document 1, annexe 1 (phase I).

¹¹ Notes sténographiques, volume 3, page 19 (phase I).

4.2 Processus d'examen d'une réclamation

1 À cet égard, le processus de traitement des réclamations s'apparente à celui des
2 plaintes où chaque demande formulée par les clients, tant de façon verbale
3 qu'écrite, est enregistrée pour ensuite être analysée au cas le cas.

4 Le maintien de bonnes relations commerciales et le contrôle des coûts sont deux
5 des objectifs visés par la gestion des réclamations. Le Distributeur prend donc
6 les moyens nécessaires pour assurer une gestion courante saine et efficiente
7 des demandes de réclamation des clients, à l'instar de la conciliation en matière
8 de plaintes, de la négociation d'ententes de paiement avec les clients et de la
9 gestion des activités de recouvrement en général. À cet égard, il est utile de
10 rappeler que le processus de conciliation impliquant un conciliateur nommé par
11 la Régie conduit à la conclusion d'une entente sur une base commerciale entre le
12 Distributeur et son client et que cette entente n'est pas soumise à l'approbation
13 de la Régie. De même, en ce qui concerne les activités de recouvrement du
14 Distributeur, la décision d'entreprendre ou non des procédures judiciaires contre
15 les clients en défaut de paiement et la décision d'exécuter ou non les jugements
16 obtenus relève de la gestion courante par le Distributeur et demeure conforme au
17 cadre réglementaire.

18 En matière de traitement des réclamations, l'approche mise en place par le
19 Distributeur tient compte tant du montant de la réclamation que du coût du
20 traitement de la demande, dans un souci de minimisation des coûts.

21 En 2006, le Distributeur a traité 2 200 réclamations pour des variations de
22 tension¹². De ce nombre, 742 ont été accueillies pour un montant total de
23 compensations de l'ordre de 700 000 \$ sur un total de 3 millions de \$ réclamés.

¹² Sur un total de 7 326 réclamations traitées en 2006.

4.3 Codification de la pratique

1 La codification dans les conditions de service de la pratique commerciale no.
2 PC 4.2-09 n'est pas opportune, car celle-ci n'a pas la portée qu'un lecteur
3 externe peut lui donner sans explications adéquates. De plus, elle est le reflet
4 d'une saine gestion d'un service de réclamations tout en n'étant pas contraire
5 aux conditions de service d'électricité.

6 De surcroît, et plus fondamentalement, la codification de ce document, lequel
7 peut laisser croire au lecteur externe qu'une compensation est automatiquement
8 versée dès la survenance de manœuvres inadéquates ou accidentelles sur le
9 réseau, par exemple, est inconciliable avec le maintien d'une clause de non
10 responsabilité dans les conditions de service d'électricité.

11 L'article 102 et ses versions précédentes viennent en effet mettre de côté le
12 régime de responsabilité contractuelle de droit commun basé sur la faute, pour
13 adopter un régime plus exigeant, basé cette fois sur la faute lourde ou
14 intentionnelle. Or, la codification d'un document construit autour de la notion de
15 manœuvres inadéquates, d'accident, ou de simple bris d'équipement en amont
16 du point de raccordement, donc, au plan juridique, de simple faute, aurait pour
17 conséquence de retirer tout effet utile à l'article 102. Celui-ci, au mieux, ne ferait
18 alors que reprendre le droit commun prévu au Code civil du Québec.

19 Puisque la Régie a affirmé dans sa décision D-2006-116 qu'elle n'acceptait pas
20 l'abrogation de la clause d'exonération de responsabilité, la codification de la
21 pratique commerciale no. PC 4.2-09 doit être écartée.

22 L'absence de débat soulevé par la question au cours de la phase I et le
23 précédent que constitue la décision de la Régie dans le dossier R-3439-2000
24 avaient amené le Distributeur à limiter sa preuve sur les effets des arrêts de la
25 Cour d'appel du Québec sur l'article 102 et sur la codification d'un document
26 interne qui n'avait pas été conçu à cette fin.