

**PROPOSITION DE CONDITIONS DE SERVICE
REFLÉTANT L'IMPACT DE CERTAINES DÉCISIONS DES
TRIBUNAUX SUR LES ARTICLES 96 ET 102 DES
CONDITIONS DE SERVICE**

Table des matières

1	PORTÉE	5
2	SITUATION ACTUELLE	5
2.1	ARTICLE 102	5
2.2	ARTICLE 96	6
2.2.1	<i>Résumé des principales dispositions en vigueur</i>	<i>6</i>
2.2.2	<i>Contexte.....</i>	<i>7</i>
2.2.3	<i>Justification de la proposition.....</i>	<i>7</i>
3	PROPOSITION DE CONDITIONS DE SERVICE	9
3.1	ARTICLE 102	9
3.2	ARTICLE 96	11

1 PORTÉE

1 Dans le cadre de la décision D-2005-172, la Régie demande au Distributeur
2 d'évaluer les impacts sur les articles 96 (refus et interruption de service) et 102
3 (responsabilité) de trois arrêts des tribunaux supérieurs portant sur les conditions
4 de service et de voir à lui soumettre une proposition de conditions de service
5 reflétant ces impacts.

6 Les trois arrêts auxquels la Régie se réfère sont les suivants :

- 7 • *Allendale Mutual Insurance Co. et Kruger inc. c. Hydro-Québec*, Cour
8 d'appel, dossier no. 500-09-006603-989, 6 décembre 2001.
- 9 • *Brown c. Hydro-Québec*, Cour d'appel, dossier no. 500-09-010349-009,
10 22 mai 2003
- 11 • *Hydro-Québec c. Glykis*, [2004] 3 R.C.S. 285.

2 SITUATION ACTUELLE

2.1 Article 102

12 L'article 102 a déjà fait l'objet d'un examen dans le cadre du dossier
13 R-3439-2000 (voir notamment la pièce HQD-2, document 3).

14 Le Distributeur a pris acte de la décision de la Régie D-2001-60 portant sur la
15 question et considère toujours nécessaire le maintien des règles prévues à
16 l'article 102.

2.2 Article 96

2.2.1 Résumé des principales dispositions en vigueur

1 Le droit d'interruption du Distributeur découle de l'article 96 alinéa 2 (1) des
2 conditions de service d'électricité (antérieurement, l'article 99 du *Règlement 411*
3 *d'Hydro-Québec établissant les conditions de fourniture de l'électricité* était, à
4 toutes fins utiles, au même effet):

5 «**96.** Hydro-Québec peut également refuser de fournir ou de livrer de
6 l'électricité ou en interrompre la fourniture ou la livraison dans les cas
7 suivants:

8 1° le client ne paie pas sa facture à échéance ou ne se conforme pas aux
9 conditions d'une entente de paiement».

10

11 Or, l'article 10 des conditions de service prévoit que:

12 «**10.** Le client d'Hydro-Québec peut-être titulaire d'un ou plusieurs
13 abonnements».

14 En application de ces dispositions et des définitions des mots «client» et
15 «abonnement», le distributeur considère qu'il peut interrompre le service à toute
16 adresse d'un même client, peu importe l'abonnement pour lequel des sommes
17 sont dues, conformément à la décision *Glykis* de la Cour suprême du Canada.

18 Cependant, comme le démontrent les statistiques relatives aux interruptions de
19 service, le Distributeur s'autorise de ce droit de façon très limitée et lorsque
20 toutes les tentatives de recouvrement ont échoué.

21

2.2.2 Contexte

1 Lorsqu'un client met fin à son abonnement et en souscrit un nouveau, les
2 dispositions en vigueur permettent de «transférer» le solde du compte final sur le
3 nouveau compte dit «actif» du client et ainsi poursuivre les activités de
4 recouvrement sur ce compte. Cette façon de faire permet d'éviter l'introduction
5 de recours judiciaires pouvant s'avérer longs et coûteux pour toutes les parties.

6 Un balisage réalisé en 2003 auprès de 7 entreprises canadiennes indique que
7 cette pratique est aussi appliquée par toutes ces dernières, alors que 11
8 entreprises américaines sur 16 ont confirmé que les actions de recouvrement
9 peuvent avoir lieu sur un autre compte du même client.

10 Rappelons que plus de 700 000 déménagements sont traités par année par le
11 Distributeur, un phénomène unique en Amérique du Nord.

12 Ces changements de responsabilité génèrent autant de comptes dits «finaux»
13 (fin de la responsabilité à une adresse de service), comptes dont la dette
14 moyenne est d'environ 650 \$.

15 L'incitatif de paiement de ces comptes finaux demeure ultimement l'éventualité
16 de l'interruption de service à la nouvelle adresse de service du client
17 (l'interruption de service au local antérieur n'étant plus un moyen utile), qui fait
18 partie intégrale du processus de négociation.

19 Malgré ce fait, plus de 57 000 dossiers, pour un montant d'environ 16 millions de
20 dollars demeurent impayés annuellement et doivent effectivement être transférés
21 sur le compte actif du client, afin que les actions de recouvrement puissent se
22 poursuivre.

2.2.3 Justification de la proposition

23 Compte tenu de la réalité propre du Distributeur dont, entre autres, le nombre
24 élevé de clients et de déménagements, de même que la non interruption et le

1 rétablissement des clients résidentiels en période hivernale, il demeure essentiel
2 que le Distributeur conserve un moyen d'inciter le client en recouvrement à payer
3 les sommes dues qui soit proportionnel à son l'obligation de servir et qui évite
4 d'engager des sommes importantes au niveau de recours judiciaires, considérant
5 le niveau des sommes dues pour chaque abonnement.

6 De plus, il demeure que l'interruption de service constitue un élément
7 fondamental au processus de négociation dans le cadre des activités de
8 recouvrement du Distributeur.

9 Le maintien de l'intégralité de l'article 96 permet également d'éviter qu'un client
10 se soustrait à son obligation pour une dette contractée à une autre adresse de
11 service, sous le motif que l'abonnement a une vocation d'utilisation d'électricité
12 différente (ex.: immeuble à logements).

13 Dans l'éventualité où le Distributeur ne disposait pas d'un droit d'interruption de
14 service à la nouvelle adresse de service pour la dette d'un compte finalisé, seuls
15 des recours judiciaires pourraient alors être entrepris afin de percevoir les
16 sommes dues, recours dont le coût est de l'ordre d'environ 800 \$ par dossier.

17 Le Distributeur considère qu'un haut potentiel de comptes finaux résidentiels
18 deviendrait à risque. Il devrait alors se prémunir contre ce risque de perte et
19 revoir ses pratiques commerciales, tout en considérant l'existence d'une règle de
20 non interruption et de rétablissement du service pour la clientèle résidentielle en
21 période hivernale¹. Les moyens pourraient être, par exemple:

- 22 • de revoir les règles relatives aux demandes de dépôt et de garanties de
23 paiement à la clientèle résidentielle ;
- 24 • d'accélérer le processus de recouvrement et de favoriser des ententes
25 de paiement à court terme. De plus, les dépôts et garanties de paiement
26 sont limités par la réglementation à un montant équivalant à deux mois

¹ *Conditions de service d'électricité*, art. 96.1 et 98.2.

1 de consommation, d'où l'importance de considérer les délais de
2 recouvrement ;

- 3 • d'utiliser davantage le recours à l'interruption de service.

4 Toutefois, l'ensemble de ces moyens ne cadre pas avec la volonté du
5 Distributeur de poursuivre la recherche de solutions globales avec sa clientèle,
6 volonté qui s'est traduite par le dépôt d'un protocole à la Régie, et par
7 l'amélioration continue de ses façons de faire.

3 PROPOSITION DE CONDITIONS DE SERVICE

3.1 Article 102

8 Suite à l'analyse des arrêts *Kruger* et *Brown*, le Distributeur dépose une
9 proposition de modification aux conditions de service d'électricité reflétant
10 l'impact de ces arrêts sur l'article 102.

11 Le Distributeur propose le retrait de la mention «tant du point de vue contractuel
12 qu'extra contractuel» afin de s'assurer que la portée de la disposition soit limitée
13 aux éléments qui constituent des conditions de service d'électricité, comme
14 présenté dans le tableau ci-dessous.

15

1

Article 102 actuel	Proposition du Distributeur
<p>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.</p> <p>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:</p> <p>1° si l'électricité est fournie en basse et moyenne tension, selon la norme prévue à l'article 18;</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<p>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.</p> <p>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:</p> <p>1° si l'électricité est fournie en basse et moyenne tension, selon la norme prévue à l'article 18;</p> <p>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.</p> <p>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.</p>

2

3

3.2 Article 96

1 En ce qui a trait à l'article 96 des conditions de service, le Distributeur ne formule
 2 aucune proposition de modification des conditions de service découlant de l'arrêt
 3 *Glykis*. En effet, la Cour suprême du Canada a confirmé que «[l]e droit
 4 d'interrompre le service à tout point de livraison autre que celui pour lequel le
 5 compte est en souffrance est exprimé en termes clairs» dans la réglementation
 6 faisant en sorte que l'article 96 actuel n'a pas à être modifié des suites de cet
 7 arrêt.

8 Par voie de conséquence, l'article 96 demeure inchangé tel qu'exposé ci-bas.

Article 96 actuel	Proposition du Distributeur
<p>96. Sous réserve de l'article 20 de la <i>Loi sur le mode de paiement des services d'électricité et de gaz dans certains immeubles</i>, Hydro-Québec refuse de fournir ou de livrer l'électricité ou en interrompt la fourniture ou la livraison dans les cas suivants:</p> <p>[...]</p> <p>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:</p> <p>1° le client ne paie pas sa facture à échéance ou ne se conforme pas aux conditions d'une entente de paiement;</p> <p>2° le client refuse de fournir à Hydro-Québec les renseignements exigibles en vertu du présent règlement ou fournit des renseignements erronés;</p> <p>3° le client refuse de fournir le dépôt ou toute autre garantie exigible en vertu du présent règlement;</p> <p>4° les représentants d'Hydro-Québec n'ont pas les accès prévus à l'article 100.</p>	<p>Inchangé</p>

9