

**RÉPONSES D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION
À LA DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS NO.2
DE LA RÉGIE**

1 RÉFÉRENCES : (I) PIÈCE HQD-2, DOCUMENT 3, PAGES 7 À 9

DOSSIER R-3439-2000, PIÈCE HQD-13, DOCUMENT 1, PAGE 12

Préambule :

À la référence (ii), le Distributeur décrit les étapes du processus de recouvrement en cas de non paiement d'une facture par son client.

Demandes :

- 1.1** Veuillez décrire le processus employé lorsque le Distributeur a l'intention d'interrompre le service d'électricité chez un client à une autre adresse que celle dont l'abonnement a un solde impayé. Veuillez déposer le texte votre politique interne.

Réponse:

Dans les situations de soldes impayés, le Distributeur n'a recours à l'interruption de service qu'une fois testées toutes les autres avenues de solutions possibles. En ce sens, il encourage fortement le client visé à négocier une entente de paiement.

Dans le cas spécifique d'une éventuelle interruption chez un client à une autre adresse que celle dont l'abonnement est en défaut de paiement, le Distributeur cherche premièrement à regrouper l'ensemble des sommes dues. Il procède, lorsque possible, au virement des sommes impayées des comptes finaux sur le compte actif du client. Les sommes ainsi virées sont clairement identifiées sur la facture du client.

Lorsque cette facture demeure impayée, même après l'envoi de factures de rappel, un avis de retard est envoyé au client au moins 15 jours avant l'envoi de l'avis d'interruption.

En l'absence du paiement de la facture ou d'une entente de paiement pour régulariser la situation, un avis d'interruption est émis au moins 8 jours francs avant l'éventuelle interruption.

Un appel téléphonique est également fait au client d'un abonnement pour usage domestique afin de négocier une

entente de paiement quelques jours avant l'éventuelle interruption.

En tout temps, le Distributeur reste prêt à négocier une entente de paiement afin d'éviter l'interruption de service et le client peut toujours contacter le service du recouvrement en vue de conclure une telle entente.

- 1.2 Veuillez indiquer de quelle façon est avisé le client qu'une interruption est susceptible d'être effectuée à une adresse de service dont l'abonnement n'est pas en défaut de paiement.

Réponse:

Voir la réponse à la question 1.1 précédente.

2 RÉFÉRENCE : DÉCISION D-2001-60, DOSSIER R-3439-2000, PAGE 16

Préambule :

« Hydro Québec rappelle que, malgré la présence de la clause de non-responsabilité [...] : " [...] lorsqu'il est évident que des dommages ont été causés suite à une erreur, à une fausse manoeuvre d'un employé d'Hydro-Québec, après analyse du cas, va trouver une solution pour régler à l'amiable [...] les réclamations de sa clientèle ". »

Demande :

- 1.3 Veuillez décrire la politique interne du Distributeur concernant le traitement de réclamations dans un tel contexte. Veuillez déposer le texte de cette politique.

Réponse:

Pour traiter les réclamations de ses clients concernant des bris d'appareils subis à la suite de variations de tension, le Distributeur s'est doté d'une pratique d'affaires visant à encadrer les circonstances et les cas où il peut y avoir versement de compensation monétaire pour les dommages subis.

Le Distributeur procède par enquête afin de déterminer les causes des variations de tension ayant amené le client à déposer

la réclamation. Cependant, il arrive fréquemment que les résultats de l'enquête ne permettent pas de déterminer la cause exacte des variations de tension. Souvent, il peut s'avérer que les installations même du client sont à l'origine des variations de la tension électrique. Considérant que ces installations appartiennent au client et qu'il n'est pas dans le mandat du Distributeur de vérifier l'installation électrique d'un client (mise à la terre, répartition des circuits, etc.), Hydro-Québec Distribution a défini certaines balises qui permettent de faciliter le traitement des réclamations de cette nature. Ces balises sont exprimées dans la pratique d'affaires intitulée : "Indemnisation pour des dommages matériels causés chez un client par des variations de tension" et qui est jointe à l'annexe 1 de la présente pièce.

ANNEXE 1

PRATIQUE COMMERCIALE RELATIVE À L'INDEMNISATION POUR DES DOMMAGES MATÉRIELS CAUSÉS CHEZ UN CLIENT PAR DES VARIATIONS DE TENSION

Titre : Indemnisation pour des dommages matériels causés chez un client par des variations de tension.

Hydro-Québec met tout en œuvre pour assurer un traitement juste et équitable de sa clientèle en matière de réclamations résultant des variations de tension.

Il y a compensation monétaire lorsque les dommages matériels subis par le client résultent directement :

- d'un bris ou d'un défaut des équipements situés en amont du point de raccordement jusqu'au transformateur du réseau de distribution inclusivement, à l'exclusion de l'appareillage de mesurage ;
- de l'absence d'un parafoudre au transformateur du réseau électrique de distribution alimentant le client et que ces bris matériels soient attribuables à la foudre ;
- de retard manifeste à effectuer un programme d'émondage ou de rénovation d'un réseau désuet ou de problématique connu ;
- de manœuvres inadéquates ou accidentelles causées sur le réseau électrique de distribution par le personnel d'Hydro-Québec ;
- du régime permanent de tension au branchement d'Hydro-Québec se situant hors limite des conditions habituelles d'exploitation du distributeur.

Il n'y a pas de compensation monétaire lorsque les dommages matériels subis par le client résultent d'un défaut de la fourniture ou de l'absence de fourniture de l'électricité causés par :

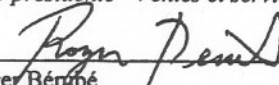
- des événements météorologiques (inondation, foudre, tornade, verglas, vents violents, etc.) ;
- un tiers, le client, un objet ou un animal.

Pour les autres types d'événements non couverts par cette pratique commerciale (ex.: faute d'un entrepreneur lié par contrat avec le distributeur), Hydro-Québec procédera à l'analyse des dossiers au cas le cas.

RÉFÉRENCES :

- Règlement no 634 sur les conditions de fourniture d'électricité, chap. VII, section I, article 102 et chap. V, section I, article 66.
- Décision de la Cour d'appel dans l'affaire KRUGER – 2001 / 500-09-006603-989 (500-05-000270-957 – 1998).
- Décision de la Cour du Québec dans l'affaire HUDON – 2002 / 200-32-027171-015.
- Tensions recommandées pour des réseaux à courant alternatif de 0 à 50 000 Volts, Norme ACNOR CAN3-C235-83.
- Gestion intégrée de la végétation en distribution, ISO 14 001, 1^{ère} édition – 2001.


Ghislaine Larocque
Vice-présidente - Ventes et services à la clientèle


Roger Bérubé
Vice-président - Réseau

1^{er} AOÛT 2003
Mise en vigueur

