

RÉGIE DE L'ÉNERGIE - DOSSIER R-3535-2004

***Demande relative à la modification de certaines conditions de service  
liées à l'alimentation en électricité et les frais afférents***

**Propositions d'Option consommateurs**

Déposé le 8 décembre 2005

Pièce OC-1, Document 1

## TABLE DES MATIÈRES

<b>1- INTRODUCTION .....</b>	<b>1</b>
<b>2-CHAPITRE X- PROLONGEMENT ET MODIFICATION DU RÉSEAU DE DISTRIBUTION SECTION II – USAGE DOMESTIQUE AUTRE QUE PROMOTEUR.....</b>	<b>3</b>
<b>MISE EN CONTEXTE- RACCORDEMENTS ARTICLES X-4 ET X-5.....</b>	<b>3</b>
ARTICLE 53 VS. ARTICLE X-4- EXEMPTION POUR LES RÉSEAUX MUNICIPAUX D'ADDUCTION D'EAU OU D'ÉGOUTS.....	3
ARTICLE 54 VS. ARTICLE X-5- EXEMPTION DE 100 MÈTRES .....	4
<b>PROPOSITIONS.....</b>	<b>8</b>
<b>3-CHAPITRE X- PROLONGEMENT ET MODIFICATION DU RÉSEAU DE DISTRIBUTION SECTION VI – ABANDON DE PROJET .....</b>	<b>9</b>
<b>MISE EN CONTEXTE.....</b>	<b>9</b>
<b>PROPOSITIONS.....</b>	<b>11</b>
<b>4-AUTRES ARTICLES A MODIFIER – ARTICLE 90 .....</b>	<b>13</b>
<b>ARTICLE 90 - MISE EN CONTEXTE .....</b>	<b>13</b>
<b>PROPOSITIONS.....</b>	<b>15</b>
<b>5-AUTRES ARTICLES A MODIFIER – ARTICLES 98-99 .....</b>	<b>17</b>
<b>ARTICLES 98-99 - MISE EN CONTEXTE .....</b>	<b>17</b>
<b>PROPOSITIONS- ARTICLE 98 .....</b>	<b>18</b>
<b>PROPOSITIONS-ARTICLE 99 .....</b>	<b>19</b>
<b>6-CONCLUSION .....</b>	<b>21</b>

## 1

**INTRODUCTION**

Le 28 avril 2004, Hydro-Québec Distribution (ci-après le Distributeur ou HQD) a demandé la révision des conditions de service liées à l'alimentation en électricité prévues aux chapitres III, IV et V du *Règlement 634 sur les conditions de fourniture de l'électricité* (ci-après les Conditions de service) ainsi que des frais afférents prévus à la section XVIII du *Règlement numéro 663 d'Hydro-Québec établissant les tarifs d'électricité et les conditions de leur application* (les Tarifs du Distributeur).

A la suite à la décision de la Régie, D-2004-127, Option consommateurs (ci-après OC), laquelle s'est vue accorder le statut d'intervenant, a activement participé à huit rencontres techniques qui ont eu lieu entre le 22 juin 2004 et le 13 avril 2005. Ces rencontres techniques portaient sur l'application, l'étendue, le fonctionnement et les pistes d'amélioration des chapitres III, IV et V des Conditions de service ainsi que des frais afférents contenus dans les Tarifs du Distributeur.

Par la suite, la preuve du Distributeur a été complétée et une preuve amendée a été déposée auprès de la Régie le 18 juillet 2005.

Dans la Décision D-2005-136, la Régie a statué que l'élément de l'autoproduction allait faire l'objet d'un examen séparé dans le cadre du dossier R-3551-2004. Ainsi, nos propositions dans le cadre du présent dossier ne touchent pas les conditions de service portant sur la production distribuée.

La proposition actuelle du Distributeur comprend des ajustements à la structure des chapitres III, IV et V des Conditions de service et des frais afférents. Cette proposition se divise en cinq chapitres: modes d'alimentation, alimentation de l'installation électrique, prolongement et modification du réseau de distribution, coût des travaux et droits et obligations.

À la suite de la tenue des rencontres techniques ayant eu pour objectif d'éclaircir, de façon préliminaire, des sujets inhérents à la présente cause, Econalysis Consulting Services a reçu le mandat d'analyser avec Option consommateurs la proposition actuelle du Distributeur. Cette collaboration vise à assurer que les conditions de service faisant l'objet de révision, dans le cadre de la présente cause, sont justes et équitables pour l'ensemble des consommateurs résidentiels et que les obligations auxquelles ces derniers sont liés ne sont pas définies au détriment de leurs droits.

Dans le cadre de notre analyse nous avons pris en considération la directive émise par la Régie dans sa Décision D-2005-136 qui précisait :

« La Régie rappelle les instructions émises dans la décision D-2004-127. Elle s'attend, de la part des intervenants, à plus qu'une simple critique de la proposition du Distributeur. Elle recherche de leur part des propositions concrètes de Conditions de service qui feront l'objet d'un débat contradictoire dans le cadre du présent dossier. » (D-2005-136, p.4)

Par conséquent, afin de respecter cette instruction précise de la Régie, nous avons exclusivement abordés les sujets pour lesquels nous avons des propositions ciblées, concrètes et clairement définies.

Cependant, notons que l'ensemble de ces propositions ne constitue aucunement une liste exhaustive de nos préoccupations. S'il y a lieu, à la suite de toute la preuve déposée lors des audiences prévues dans le cadre de ce dossier, cette liste de propositions pourrait être modifiée lors de l'argumentation finale.

## 2

## CHAPITRE X- PROLONGEMENT ET MODIFICATION DU RÉSEAU DE DISTRIBUTION SECTION II – USAGE DOMESTIQUE AUTRE QUE PROMOTEUR

### **MISE EN CONTEXTE- RACCORDEMENTS ARTICLES X-4 ET X-5**

Le Distributeur propose des modifications aux conditions de services présentement existantes en ce qui concerne le prolongement et la modification de réseau. Par le biais de sa proposition, les articles 53 et 54 du Règlement 634 actuellement en vigueur seraient remplacés par les articles X-4 et X-5 respectivement. Les éléments principaux des modifications suggérées par le Distributeur ainsi que nos propres propositions par rapport à ces articles sont énoncées dans les sous-sections ci-après.

### **ARTICLE 53 VS. ARTICLE X-4- EXEMPTION POUR LES RÉSEAUX MUNICIPAUX D'ADDUCTION D'EAU OU D'ÉGOUTS**

Selon l'article 53 actuellement en vigueur, il y a une exemption de contribution pour toute nouvelle installation résidentielle à être raccordée lorsque l'installation est desservie par un réseau municipal d'adduction d'eau.<sup>1</sup> Par le biais de l'article X-4, actuellement proposé, le Distributeur propose d'ajouter les services d'un réseau d'égouts à cette exemption afin de permettre à un plus grand nombre de clients résidentiels de ne pas avoir à déboursier de contribution pour un raccordement. Cependant, il vient limiter cette proposition de deux manières importantes. En premier lieu, HQD propose d'ajouter une limite minimale de 100 propriétés pour qu'un client soit admissible à l'exemption. En d'autres termes, un client demandant un prolongement de ligne aérienne dans une zone où un réseau d'adduction d'eau ou d'égouts est présent mais que celui-ci ne dessert qu'un nombre équivalent ou inférieur à 99 propriétés, le

---

<sup>1</sup> HQD-2, doc.2, p.36

requérant n'est pas admissible à l'exemption de contribution. Deuxièmement, si Hydro-Québec détermine que des travaux liés au déboisement et aux droits de passage sont nécessaires, les coûts reliés à ces travaux doivent être assumés par le requérant.<sup>2</sup>

Alors que nous appuyons la proposition d'élargir la notion d'exemption afin d'y incorporer la présence d'un réseau d'égouts, nous questionnons la pertinence d'incorporer une limite minimale de 100 propriétés à la définition du réseau d'adduction d'eau ou d'égouts afin que les requérants soient éligibles à une exemption de contribution. Par ailleurs, nous questionnons également la nécessité d'exiger que les frais liés au déboisement et aux droits de passage soient assumés par le requérant.

Selon OC, HQD n'a pas démontré que ces limitations aux exemptions de contribution étaient justifiées ou souhaitables pour les clients résidentiels (autres que les promoteurs) pour lesquels ces exemptions sont applicables.

#### **ARTICLE 54 VS. ARTICLE X-5- EXEMPTION DE 100 MÈTRES**

Selon l'article 54 du Règlement 634 actuellement en vigueur, dans le cas où il n'y a pas de système d'adduction d'eau, un client résidentiel autre qu'un promoteur doit verser une contribution correspondant à l'excédent du coût des travaux sur le montant de l'allocation pour tout prolongement ou modification de réseau. Sur le montant payé, une exemption de 2000 \$ serait applicable.<sup>3</sup> Selon la proposition actuelle du Distributeur, en vertu de l'article X-5, une exemption de 100 mètres serait appliquée et viendrait remplacer l'exemption de 2000 \$, en l'absence d'un réseau d'adduction d'eau ou d'égouts. Conséquemment, un client résidentiel, autre qu'un promoteur, demandant un prolongement ou une modification de réseau aurait à assumer le coût des travaux au-delà de l'exemption de 100 mètres, le cas échéant.

---

<sup>2</sup> HQD-2, doc.1, p.20

<sup>3</sup> HQD-1, doc.4 p.13 et p.32

Selon les prévisions du Distributeur, l'acceptation de cette proposition aurait pour effet de réduire de 60 % (203 clients sur 325 en 2004) la proportion de clients qui auraient à déboursé une contribution. De plus, tel que soulevé par HQD :

« L'impact financier de l'ensemble des mesures proposées est favorable pour ces clients. Le gain total est évalué à environ 0,4 M\$, soit 0,36 M\$ attribuable à l'exemption de 100 mètres et le reste occasionné par l'ajustement de la valeur de l'allocation et du traitement pour les ajouts, ce qui ferait passer de 46 % (voir tableau 1) à 21 % les contributions finales payées par cette clientèle après 5 ans. »<sup>4</sup>

Bien que cette proposition constitue une amélioration des conditions existantes pour certains clients résidentiels, l'option d'appliquer l'exemption sur un plus grand nombre de mètres mérite d'être considéré. Sur la base de données recueillies depuis 2004 pour les ententes résidentielles, le Distributeur a suggéré les approximations énoncées dans le tableau I ci-dessous afin de préciser le nombre de demandes, par catégorie de distance de prolongement, qui ont été effectuées lors des 4 dernières années:

**TABLEAU I : NOMBRE D'ENTENTES PAR CATÉGORIE DE DISTANCE – USAGE RÉSIDENTIEL  
(EXCLUANT LES PROMOTEURS)**

Mètres	Pourcentage du nombre total d'ententes	2001	2002	2003	2004
100 m et moins	60 %	159	192	186	203
De 101 à 200 m	30 %	79	96	93	90
De 201 à 300 m	5 %	13	16	15	16
De 301 à 400 m	3%	8	10	10	10
De 401 à 500 m	1%	3	3	3	3
Plus de 500 m	1%	3	3	3	3
<b>Total</b>	100 %	264	320	310	325

Référence : Tableau R-1.2A HQD-3, doc.4, p.5

OC appuie la proposition du Distributeur dans la mesure où elle offre une exemption fixée en mètres plutôt qu'en dollars puisque celle-ci offre les avantages de simplification du traitement

---

<sup>4</sup> HQD-1, doc.4, p.41

des demandes de prolongement du réseau, de ne pas être affectée par le taux d'inflation ni par la nature des travaux requis ainsi que d'offrir une plus grande facilité d'application. Néanmoins, afin qu'un plus grand nombre de clients résidentiels puissent bénéficier de l'exemption, nous estimons que l'exemption fixée en mètres devrait être augmentée. Ceci aurait l'avantage additionnel de réduire de plus de 20 %, sur la base des ententes conclues entre 2000 et 2004, le nombre d'ententes de paiement devant être conclues entre le Distributeur et le client.<sup>5</sup>

**Tableau II: ALLOCATION SUPPLÉMENTAIRE DU DISTRIBUTEUR  
 CONSIDÉRANT UNE NOUVELLE LIMITE D'EXEMPTION**

<b>Limite d'exemption</b>	<b>Allocations supplémentaires</b>
De 101 à 200 mètres	0,23 M\$
De 101 à 300 mètres	0,60 M\$
De 101 à 400 mètres	1,00 M\$
De 101 à 500 mètres	1,20 M\$

Référence : Tableau R-31-E, HQD-3, doc.5, p.48.

Tel que le démontre le tableau II ci-haut, les montants d'exemption supplémentaires qui seraient alloués par HQD, sur la base des distances, représenteraient seulement entre 0,003 % et 0,01% de la base de tarification de 8 318,7 M\$ en 2004<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup> HQD-3, doc.4, p.5

<sup>6</sup> R-3579-2005, HQD-9, document 1, p. 3

Pour ce qui a trait aux clients devant néanmoins assumer une partie des coûts des travaux, en vertu des articles 49 et 54 des conditions de service actuellement en vigueur, tout client devant déboursier une contribution pour un prolongement ou un raccordement de réseau pour couvrir des frais allant jusqu'à concurrence de 1000 \$ doit acquitter son solde en un seul paiement et ce, avant le début des travaux. Dans sa proposition, le Distributeur suggère de retirer la limite de 1000 \$, afin de permettre à tout requérant d'étaler son paiement sur une période de 5 ans.<sup>7</sup> Malgré cette concession, la proposition actuelle continue d'être très pénalisante pour les clients qui doivent absorber des coûts pouvant atteindre près de 40 000 \$<sup>8</sup> (sur la base des ententes conclues en 2004) et lesquels pourraient ne pas être en mesure de défrayer les coûts demandés sur une période 5 ans.

D'ailleurs, HQD affirme que, même lorsque les coûts engendrés par un prolongement ou une modification de réseau seraient majeurs, un requérant résidentiel ne pourrait pas étaler son paiement sur une période allant au-delà de 5 ans, et cela sans exception.<sup>9</sup> En conséquence, dans tous les cas où un requérant doit assumer des coûts, lesquels peuvent être importants, pour un prolongement ou une modification de réseau, à défaut de payer tous les frais engendrés en un seul versement à la date de la signature de l'entente, la seule option qui lui serait offerte est l'étalement du paiement en 30 versements bimestriels avec la possibilité d'acquitter le solde avant terme.

Le manque de flexibilité par rapport aux modalités de paiement proposées nous appert contradictoire avec une partie d'un des principes fondamentaux sur lesquels repose la présente proposition du Distributeur, notamment lorsque celui affirme que « les changements s'effectueront de manière à respecter les clients et à tenir compte de leur capacité d'adaptation. »<sup>10</sup> Il est difficile, voire irréalisable, de concilier cet objectif méritoire avec le fait que

---

<sup>7</sup> HQD-1, doc.4, p.32

<sup>8</sup> Notons que le coût maximal, devant être remboursé par un client résidentiel et ayant fait l'objet d'une entente de paiement en 2004 est de 38 600 \$, HQD-3, doc.5, p.23.

<sup>9</sup> HQD-3, doc. 5, pp.38-39

<sup>10</sup> HQD-1, doc.1, p.14

le Distributeur « ne prévoit pas mettre en place de mesures adaptées aux clients qui éprouvent des difficultés à défrayer le coût des travaux qu'ils occasionnent. »<sup>11</sup> Par conséquent, la période d'étalement doit, minimalement, être portée sur une période plus longue afin qu'un plus grand nombre d'ententes de paiement puissent être conclues et de projets réalisés.

### **PROPOSITIONS**

En ce qui concerne l'article X-4, OC propose que la Régie approuve la proposition du Distributeur d'élargir l'exemption de contribution afin d'y incorporer la notion d'égout. Cependant, nous demandons à la Régie qu'elle exige du Distributeur de démontrer que les limitations aux exemptions de contribution qu'il propose et que nous avons souligné ci-haut sont réellement souhaitables et nécessaires pour la clientèle résidentielle (autre que les promoteurs).

Pour ce qui a trait à l'article X-5 tel que proposé par HQD, nos propositions sont les suivantes :

- Que la notion d'exemption de contribution soit augmentée de 100 à 200 mètres. Tel que le démontre le tableau 1, si cette exemption avait été appliquée entre 2000 et 2004, environ 90 % de la clientèle résidentielle (autre que promoteur) aurait bénéficiée d'une exemption de contribution et plus de 30 % des ententes de paiement conclues durant cette période n'auraient pas été nécessaires; Cette modification nous apparaît fort souhaitable, surtout compte tenu de l'impact tarifaire relativement négligeable qu'aurait une telle modification;
- Par la suite, qu'entre 200 et 500 mètres, les frais soient partagés entre le Distributeur et le requérant, dont 25 % des coûts seraient payables par le distributeur et 75 % par le requérant.
- Permettre l'étalement du paiement sur une période plus longue en passant de 5 à 10 ans afin de démontrer une plus grande flexibilité envers les clients qui ont de la difficulté à défrayer les frais demandés.

---

<sup>11</sup> HQD-3, doc. 5, p. 6

## 3

## CHAPITRE X- PROLONGEMENT ET MODIFICATION DU RÉSEAU DE DISTRIBUTION SECTION VI – ABANDON DE PROJET

### MISE EN CONTEXTE

Alors qu'actuellement le coût des travaux encouru pour les demandes de prolongement ou de modification de réseau abandonnées par le client résidentiel est incorporé dans le coût de service du Distributeur, ce dernier propose l'ajout de nouvelles règles visant à limiter le risque d'abandon de projet.<sup>12</sup> Plus précisément, le Distributeur cherche à s'assurer qu'il peut facturer au client ayant fait une demande de prolongement ou de modification de réseau « toutes les dépenses engagées et tous les coûts des travaux jusqu'alors effectués », <sup>13</sup> dans le cas où un client abandonne un projet une fois les travaux débutés. De manière plus précise, HQD propose la nouvelle modalité suivante :

« **X-14.** Lorsque le projet d'alimentation est abandonné après qu'Hydro-Québec et le requérant ont convenu d'une entente de réalisation, toutes les dépenses engagées et le coût des travaux effectués sont payables sur réception de la facture et ne sont pas remboursables.

Il y a abandon du projet lorsque :

1° le requérant avise Hydro-Québec qu'il abandonne le projet ; ou,

2° la mise sous tension n'a pas eu lieu dans un délai de 12 mois suivant la date prévue de raccordement, à moins que le requérant et Hydro-Québec ne conviennent d'une entente ». <sup>14</sup>

Au cours des cinq dernières années, aucun coût n'a dû être assumé par le client pour la cessation de travaux déjà entamés par Hydro-Québec. Cette circonstance semble être

---

<sup>12</sup> HQD-1, doc.4, p.33

<sup>13</sup> *Ibid*, p.34

<sup>14</sup> HQD-2, document 1, page 23, Chapitre X-14

attribuable au fait qu'aucun projet, à la connaissance du Distributeur, n'ait été abandonné une fois les travaux débutés, pour cette période.<sup>15</sup>

Néanmoins, le Distributeur considère qu'il est nécessaire d'ajouter cette nouvelle modalité en vue du « risque » d'abandon de projet puisque, dans le passé (et sans en préciser le nombre, les coûts, ni l'espace de temps auquel il se réfère), il a dû faire face à « plusieurs cas d'abandon de demandes de prolongement ou de modification de réseau. »<sup>16</sup> Notons que dans la circonstance, non improbable, où un client doit, même pour des raisons hors de son contrôle, mettre fin à un projet, si la proposition d'HQD est acceptée, le client devra assumer tous les coûts jusqu'alors encourus et ce dans les 21 jours de la date de facturation, tel qu'exigé par l'article 90 des conditions de service.<sup>17</sup>

Bien qu'il ne semble pas, à première vue, déraisonnable d'exiger qu'un client paie, au moins en partie, les frais encourus pour les travaux qu'il a demandé, il est fort inéquitable qu'aucun mécanisme de flexibilité ne soit proposé afin de tenir compte des raisons pouvant mener un client à devoir mettre fin aux travaux demandés ni de sa capacité de défrayer les coûts demandés. D'ailleurs, loin de prévoir un tel mécanisme de flexibilité, le Distributeur propose plutôt de pénaliser systématiquement tous les clients résidentiels qui doivent abandonner un projet, sans égard à leur capacité d'effectuer des paiements dans les délais imposés. Ainsi, selon la proposition du Distributeur, même dans le cas d'une force majeure ou de circonstances exceptionnelles, le client n'aurait aucun recours s'il est incapable de déboursier les frais demandés.

OC estime que cette proposition pourrait être indûment pénalisante pour les clients résidentiels puisqu'elle ne permet pas de tenir compte des circonstances qui peuvent mener un client à abandonner un projet de prolongement ou de modification de réseau. Conséquemment, **OC recommande que la Régie rejette la proposition du Distributeur** à cet égard.

---

<sup>15</sup> HQD-3, doc. 5, p. 8

<sup>16</sup> HQD-1, doc.4, pp.33-34

<sup>17</sup> HQD-1, doc.8, p.11. Voir également notre proposition de modification de l'article 90.

## **PROPOSITIONS**

OC propose que la Régie rejette intégralement la proposition du Distributeur afin que les coûts reliés à l'abandon de projet demeurent incorporées dans le coût de service, tel qu'ils l'ont été à ce jour. Nous estimons que les risques reliés à l'abandon de projet ne doivent pas être assumés, dans leur totalité, par le client. Si toutefois Hydro-Québec juge que le client "abuse du système", une demande pourrait être déposée à la Régie afin qu'elle puisse statuer sur la possibilité qu'Hydro-Québec récupère, en partie ou en totalité, les coûts engendrés par le projet jusqu'au moment de son abandon. Nous réitérons que, **lorsqu'il n'y a aucun cas d'abus, OC s'oppose à l'introduction de l'article sur l'abandon de projet tel que proposé par le Distributeur.**

Néanmoins, **si la Régie juge nécessaire d'inclure un article visant l'abandon de projet** lequel permettrait au Distributeur, selon des paramètres clairement définis, de récupérer, en partie ou en totalité, tous les frais encourus jusqu'au moment d'annulation du projet, **OC propose que la Régie impose, minimalement, les conditions décrites ci-après.**

OC propose, dans le cas d'abandon de projet de prolongement ou de modification de réseau pour lesquels des travaux ont déjà été entamés, que le remboursement de toutes les dépenses engagées et de tous les coûts des travaux jusqu'alors effectués soient déterminés au cas par cas. De manière plus précise, nos propositions sont les suivantes :

1. **Dans le cas d'un abandon de projet dû à une force majeure**, nous proposons que les projets abandonnés par les clients résidentiels soient soumis à la Régie afin qu'elle puisse effectuer une évaluation des raisons sous-jacentes à l'abandon du projet et afin que celle-ci puisse déterminer si le client doit assumer les frais jusqu'alors encourus. Compte tenu du faible nombre de projets abandonnés au cours des cinq dernières années ceci n'aurait pas pour effet d'augmenter indûment le fardeau de la Régie.

2. **Dans le cas d'abandon de projet dû à une circonstance exceptionnelle de la part du requérant**, tel qu'un changement imprévu de sa situation économique, nous proposons que le Distributeur assume les frais jusqu'alors encourus pour le projet.

À défaut par la Régie d'accepter cette proposition, nous proposons qu'une évaluation soit effectuée par celle-ci afin qu'elle détermine qui aura la responsabilité d'assumer les frais jusqu'alors encourus. Dans le cas où la Régie décidait que le client est responsable d'assumer les frais, nous proposons que, dans tous les cas, le Distributeur tente de conclure une entente de paiement avec le requérant dans les 30 jours suivant l'avis d'abandon du projet.

3. **Lorsqu'il y a abandon du projet en raison d'une mise sous tension laquelle n'a pas eu lieu dans un délai de 12 mois suivant la date prévue de raccordement**, et dans le cas où le requérant et Hydro-Québec n'auraient pas convenu d'une entente afin de prolonger le délai, nous proposons :

- a. Que le Distributeur envoie un rappel final (par la poste) à l'expiration du délai de 12 mois suivant la date de raccordement afin d'aviser le client qu'il a l'option de conclure une entente pour prolonger le délai, le cas échéant;
- b. Qu'à la réception du rappel final par le requérant, qu'une période additionnelle de 30 jours lui soit accordée afin qu'il puisse conclure cette entente avec le Distributeur;
- c. Si, malgré le délai additionnel de 30 jours, une entente de prolongation de délai n'est pas conclue entre le client et le Distributeur, ce dernier doit proposer au requérant la possibilité de conclure une entente de paiement afin d'assumer les frais occasionnés par l'abandon du projet;

## 4

**AUTRES ARTICLES A MODIFIER – ARTICLE 90****ARTICLE 90 - MISE EN CONTEXTE**

HQD propose une série de modifications à l'article 90 des conditions de service portant sur les frais d'administration applicables aux factures d'électricité et aux chèques retournés par une institution financière pour provision insuffisante.

Selon l'article 90 actuellement en vigueur, un client doit payer toute facture dans les 21 jours de la date de facturation. Le défaut de payer la facture à échéance entraîne des frais d'administration sur l'arriéré, lesquels sont applicables à la facture d'électricité. Chaque mois subséquent, Hydro-Québec facture des frais d'administration sur l'arriéré de manière conforme aux frais applicables aux factures d'électricité. De plus, si un chèque est émis afin de régler une facture d'électricité et qu'il est retourné par une institution financière pour provision insuffisante, le client doit payer à Hydro-Québec les frais reliés au chèque retourné pour provision insuffisante.

Or, le Distributeur propose les modifications suivantes à l'article 90 :

1. Que les frais d'administration sur l'arriéré soient non seulement applicables sur la facture d'électricité, mais à tous les frais liés aux services d'électricité ou au coût des travaux;
2. Que les frais d'administration sur l'arriéré facturés à chaque mois subséquent soient applicables à tous les frais liés au service d'électricité ou au coût des travaux en amont des frais liés à la facture d'électricité;

3. Si Hydro-Québec est avisée par une institution financière qu'il y a provision insuffisante pour un paiement dû, HQD propose que les clients déboursent des frais pour provision insuffisante, sans égard au mode de paiement utilisé.<sup>18</sup>

Nous ne pouvons pas appuyer les modifications proposées par le Distributeur puisqu'elles sont indûment pénalisantes pour les clients résidentiels, notamment pour les clients éprouvant déjà des difficultés de paiement. Selon nous, l'article 90 actuellement en vigueur est déjà trop rigide et devrait être assoupli puisqu'il ne permet pas de tenir compte du fait que les clients, y compris les clients à faible revenu lesquels doivent consacrer une plus grande proportion de leur salaire à leur facture d'énergie, sont déjà pénalisés en devant payer des arriérés.

Or, au lieu d'assouplir cette règle afin de tenir compte des difficultés de paiement de plusieurs clients, HQD propose d'augmenter les frais applicables notamment à ce type de clients. Notre position par rapport à chacun des trois éléments de la proposition d'HQD, est la suivante :

1. Puisque la date de facturation n'est pas nécessairement la date de mise à la poste, nous proposons que la période de grâce de 21 jours soit calculée à partir de la date de mise à la poste. Cette proposition vise à assurer que le client est informé des sommes dues le plus tôt possible avant la date d'échéance du paiement.

Par ailleurs, OC s'oppose à ce que les frais d'administration sur l'arriéré soient applicables à la facture d'électricité ainsi qu'aux frais liés au service d'électricité et au coût des travaux, tel que proposé par le Distributeur. OC estime, entre autre, que les frais d'administration sur l'arriéré doivent être calculés à partir de la date d'échéance du paiement et non à la date de facturation;

2. OC s'oppose à ce que les frais d'administration sur l'arriéré énoncés au point 1 ci-dessus, soient applicables à chaque mois par la suite. Nous estimons qu'à ce stade, il est nécessaire que le Distributeur communique avec le client afin que ce dernier soit

---

<sup>18</sup> HQD-1, doc. 8, pp.10-11

informé du fait qu'il a l'option de conclure une entente de paiement avec le Distributeur. Si une entente de paiement est conclue, nous estimons que des arriérés ne doivent pas être ajoutés aux frais reliés à la facture d'électricité. Si toutefois le Distributeur et le client ne conviennent pas d'une entente, les frais d'administration applicables sur l'arriéré doivent être calculés à partir de la date d'échéance du paiement;

3. Non seulement OC s'oppose-t-elle à la proposition du Distributeur d'élargir la notion de frais applicables pour cause de provision insuffisante à d'autres modes de paiement, elle s'oppose à ce que des frais additionnels pour provision insuffisante soient facturés aux clients pour tous les modes de paiement y compris les chèques. Nous estimons que les clients ayant des provisions insuffisantes afin d'effectuer le paiement complet de leur facture d'électricité, lequel est un service essentiel, sont suffisamment pénalisés en devant payer les frais applicables sur l'arriéré et en payant des frais *NSF* à leurs institutions financières.

Pour ce qui a trait au troisième point, notons que l'article 13 de la *Loi sur la protection du consommateur* indique qu'est « interdite la stipulation qui impose au consommateur, dans le cas d'inexécution de son obligation, le paiement de frais autres que l'intérêt couru. »<sup>19</sup> Nonobstant le fait que le Distributeur soit lié uniquement par certains articles de la *Loi sur la protection du consommateur*, nous estimons qu'il est tout à fait approprié et envisageable qu'il s'en inspire, afin de tenir compte des conditions qui y sont énoncées. Les modifications précises à l'article 90 sont précisées dans le tableau ci-dessous.

## **PROPOSITIONS**

---

<sup>19</sup> L.R.Q., chapitre P-40.1, Art.13, mis à jour le 1<sup>er</sup> novembre 2005

Tableau III : Modifications proposées à l'article 90 des conditions de service

Article proposé par HQD	Article proposé par OC
<p><b>90.</b> Le client doit payer toute facture, en dollars canadiens, dans les 21 jours de la date de facturation. Si le 21<sup>e</sup> jour tombe un jour où les services à la clientèle d'Hydro-Québec sont fermés, l'échéance est reportée au premier jour ouvrable suivant. Le défaut de payer à l'échéance entraîne des frais d'administration sur l'arriéré, au taux applicable à la date de facturation et calculé conformément aux frais d'administration applicables à la facturation par Hydro-Québec prévus aux tarifs d'électricité.</p> <p>Chaque mois par la suite, Hydro-Québec applique à l'arriéré des frais d'administration au taux applicable à la date de facturation précédente, calculé conformément aux frais d'administration applicables à la facturation par Hydro-Québec prévus aux tarifs d'électricité et composé mensuellement.</p> <p>Si Hydro-Québec est avisée par une institution financière que le paiement ne peut être effectué pour cause de provision insuffisante, le client doit payer à Hydro-Québec les frais pour provision insuffisante prévus aux tarifs d'électricité</p>	<p><b>90.</b> Le client doit payer toute facture, en dollars canadiens, dans les 21 jours de la date de <del>facturation</del> <u>mise à la poste</u>. Si le 21<sup>e</sup> jour tombe un jour où les services à la clientèle d'Hydro-Québec sont fermés, l'échéance est reportée au premier jour ouvrable suivant. Le défaut de payer à l'échéance entraîne des frais d'administration sur l'arriéré, au taux applicable à la date de facturation et calculé <u>à partir de la date d'échéance du paiement</u> conformément aux frais d'administration applicables <u>à la facturation par Hydro-Québec aux factures d'électricité</u> prévus aux tarifs d'électricité.</p> <p>Chaque mois par la suite, <del>si Hydro-Québec et le client n'ont toujours pas conclu une entente de paiement</del>, Hydro-Québec applique à l'arriéré des frais d'administration au taux applicable à la date de facturation précédente, calculé conformément aux frais d'administration applicables <del>à la facturation par Hydro-Québec</del> à la facture d'électricité prévus aux tarifs d'électricité et composé mensuellement.</p> <p><del>Si Hydro-Québec est avisée par une institution financière que le paiement ne peut être effectué pour cause de provision insuffisante, le client doit payer à Hydro-Québec les frais pour provision insuffisante prévus aux tarifs d'électricité</del></p>

## 5

**AUTRES ARTICLES A MODIFIER – ARTICLES 98-99****ARTICLES 98-99 - MISE EN CONTEXTE**

Comme les articles 98 et 99 portent sur le rétablissement de service suite à une interruption de celui-ci, les répercussions sur les clients en difficulté de paiement sont importantes.

En ce qui a trait à l'article 98, tel que le souligne HQD :

« Dans la fixation du niveau des frais, le Distributeur doit [...] tenir compte du fait que la majorité des clients interrompus sont des clients en difficulté de paiement. Aussi, malgré le déficit important dans la gestion de ces activités (revenu moyen de 56 \$ alors que le coût moyen est de 215 \$), le Distributeur est très réticent à réviser à la hausse les frais actuellement appliqués. Comme ces frais touchent plus particulièrement les clients en difficulté de paiement, le Distributeur est d'avis qu'une hausse des frais pourrait se traduire en bout ligne par des créances douteuses difficiles à récupérer. »<sup>20</sup>

En conséquence, nous appuyons la proposition du Distributeur de remplacer les frais variables pour le rétablissement de service par des frais fixes de 50 \$. Cependant, compte tenu du fait que la majorité des clients interrompus sont des clients en difficulté de paiement, il est essentiel pour OC de s'assurer que les frais d'interruption de service proposés par le Distributeur, soient payables seulement au moment du rétablissement de service.

Nous acceptons également la proposition du Distributeur de refléter les coûts additionnels engendrés par des demandes de rétablissement de service en dehors des heures régulières de travail, en cohérence avec les frais de mise sous tension. Cependant, nous estimons qu'il est essentiel que le Distributeur informe le client des frais additionnels pouvant être engendrés en

---

<sup>20</sup> HQD-1, doc.7, p.23

dehors des heures régulières afin que celui-ci puisse soupeser les options qui lui sont offertes à leur juste valeur et ainsi qu'ainsi il puisse faire un choix éclairé.

### **PROPOSITIONS- ARTICLE 98**

De manière générale, bien que les modifications proposées par le Distributeur à l'article 98 soient acceptables, voire même souhaitables en ce qui à trait à l'uniformisation des frais d'interruption de service de 50 \$, payables au moment du rétablissement de service, lorsque le rétablissement est effectué lors des heures régulières. Rappelons que nous tenons à nous assurer que le client soit bien informé par le Distributeur de l'impact de demander le rétablissement en dehors de ces heures. Cette dernière proposition a pour objectif de s'assurer que le client puisse faire un choix éclairé. Les précisions que nous souhaitons apporter à la proposition du Distributeur sont reflétées dans le tableau ci-dessous.

**Tableau IV : Modifications proposées à l'article 98 des conditions de service**

<b>Article proposé par HQD</b>	<b>Article proposé par d'OC</b>
<p><b>98.</b> Lorsque la fourniture ou la livraison de l'électricité est interrompue en vertu de l'article 96, sauf dans les cas prévus aux paragraphes 1° et 2° du premier alinéa, le client doit remédier à la situation ayant justifié l'interruption et payer à Hydro-Québec les frais d'interruption de service prévus aux tarifs d'électricité. Advenant que le client exige le rétablissement en dehors des heures régulières, Hydro-Québec lui facture les coûts additionnels de cette demande.</p>	<p><b>98.</b> Lorsque la fourniture ou la livraison de l'électricité est interrompue en vertu de l'article 96, sauf dans les cas prévus aux paragraphes 1° et 2° du premier alinéa, le client doit, <u>au moment du rétablissement de service,</u> remédier à la situation ayant justifié l'interruption et payer à Hydro-Québec les frais d'interruption de service prévus aux tarifs d'électricité. Advenant que le client exige le rétablissement en dehors des heures régulières, Hydro-Québec, <u>après avoir informé le client des coûts additionnels pouvant être engendrés par cette demande, peut lui facturer les ces</u> coûts additionnels <del>de cette demande.</del></p>

**PROPOSITIONS-ARTICLE 99**

Puisqu'un client doit déjà assumer des frais relativement prohibitifs au moment du rétablissement de service, nous considérons qu'il est essentiel qu'Hydro-Québec facilite la conclusion d'une entente de paiement afin d'éviter la résiliation d'abonnement laquelle engendre des coûts supplémentaires.

Notons que le Distributeur propose des frais uniformes de 200 \$ pour tous les éléments correspondant à la mise sous tension, selon sa nouvelle définition, si cette dernière est effectuée lors des heures régulières. Cependant, les changements à l'article 99, tels que proposés par HQD, n'intègrent pas cette précision quant aux heures régulières. L'obligation de la part d'HQD d'informer le client des frais additionnels qui seraient engendrés en dehors des heures régulières est également absente de la proposition du Distributeur.

Tel que précisé dans la section précédente portant sur l'article 98, bien que nous acceptions la proposition du Distributeur de refléter les coûts additionnels engendrés par des demandes de rétablissement de service en dehors des heures régulières de travail, il demeure essentiel, selon nous, que le Distributeur informe le client des frais additionnels pouvant être engendrés en dehors de ces heures afin que celui-ci puisse faire un choix éclairé.

Le tableau ci-après expose notre proposition par rapport à celle du Distributeur pour l'article 99.

**Tableau V : Modifications proposées à l'article 99 des conditions de service**

Article proposé par HQD	Article proposé par d'OC
<p><b>99.</b> Lorsque Hydro-Québec interrompt la fourniture ou la livraison de l'électricité en vertu de l'article 96 pendant au moins 30 jours francs consécutifs, elle peut résilier immédiatement l'abonnement en faisant parvenir au client un avis écrit à cet effet, sauf dans les cas prévus aux paragraphes 1° et 2° du premier alinéa de l'article 96.</p> <p>Les frais de mise sous tension et autres frais prévus aux tarifs d'électricité et toute autre</p>	<p><b>99.</b> Lorsque Hydro-Québec interrompt la fourniture ou la livraison de l'électricité en vertu de l'article 96 pendant au moins 30 jours francs consécutifs, <u>si aucune entente de paiement n'a pu être conclue entre le client et Hydro-Québec, cette dernière</u> <del>elle</del> peut résilier immédiatement l'abonnement en faisant parvenir au client un avis écrit à cet effet, sauf dans les cas prévus aux paragraphes 1° et 2° du premier alinéa de l'article 96.</p>

somme alors due par le client relativement au service et à la livraison de l'électricité sont payables avant le raccordement.

Les frais de mise sous tension et autres frais prévus aux tarifs d'électricité et toute autre somme alors due par le client relativement au service et à la livraison de l'électricité sont payables avant le raccordement. Advenant que le client exige la mise sous tension en dehors des heures régulières, Hydro-Québec, après avoir informé le client des coûts additionnels pouvant être engendrés par cette demande, peut lui facturer ces coûts.

## 6

**CONCLUSION**

Sommairement, entre autres, pour les raisons soulevées tout au long de ces propositions, Option consommateurs est d'avis que les conditions de services actuellement en vigueur et, dans plusieurs cas, celles proposées par le Distributeur dans le cadre de la présente cause, manque parfois de flexibilité vis-à-vis les consommateurs résidentiels.

Bien entendu, nous avons effectué des propositions de bonification à la proposition actuelle du Distributeur, entre autre, dans le but d'assurer une cohérence entre les objectifs visés et les résultats escomptés et ce dans l'intérêt de tous les consommateurs.

Nous tenons à préciser que l'absence de propositions ou de commentaires à l'égard de certaines modifications soumises par Hydro-Québec Distributeur ne doit pas bien entendu être interprétée comme signifiant notre adhésion.

Par conséquent, nous nous réservons le droit d'élaborer plus en détail sur les propositions suggérées dans le présent document mais aussi sur d'autres modifications proposées par HQD dans ce dossier, à la lumière de toute la preuve présentée.