

**SANCTIONS ASSOCIÉES
AUX CONDITIONS DE SERVICE**

Table des matières

1	DEMANDE DE LA RÉGIE.....	5
2	ANALYSE DES MODALITÉS	6
2.1	OBLIGATION D'INFORMER	8
2.2	OBLIGATION D'AGIR DANS UN TEMPS PRESCRIT.....	13
2.3	OBLIGATION DE FOURNIR LE SERVICE D'ÉLECTRICITÉ	15
3	SOLUTIONS EN CAS DE MANQUEMENT	16
4	BALISAGE	18
5	CONCLUSION.....	20

1 DEMANDE DE LA RÉGIE

1 La présente étude est produite en suivi de la décision D-2007-81 établissant les
2 principes sous-jacents à la modification de certaines conditions de service liées à
3 l'alimentation en électricité et des frais afférents. Dans sa décision, la Régie ordonne au
4 Distributeur de soumettre un dossier portant sur les sanctions applicables aux
5 manquements aux conditions de service :

6 *La Régie ordonne au Distributeur, conformément aux articles 31 et 48 de la Loi,*
7 *de proposer de telles modalités et de les soumettre à l'examen de la Régie*
8 *dans un délai de 18 mois de la présente décision¹.*

9 Afin d'illustrer la nature des modalités visées par la Régie, cette dernière cite la réponse
10 d'un témoin du Distributeur à une question portant sur les sanctions :

11 *[...] s'il y avait des propositions de sanctions de la nature de modalités, comme*
12 *celles de l'article 88.1, ce serait certainement intéressant de les examiner. Sauf*
13 *que de telles propositions ne sont pas au dossier².*

14 Il est utile d'analyser la disposition précitée afin de bien encadrer l'étude du Distributeur
15 et sa position sur le sujet. Les modalités contenues à l'ancien article 88.1 (maintenant
16 article 11.3³) visent à permettre au client qui ne reçoit pas sa facture finale dans les
17 délais prévus de s'acquitter de son obligation de paiement en plus d'un versement, sans
18 avoir à déboursier des frais d'administration. Elles constituent donc une forme de
19 sanction à un manquement à une obligation du Distributeur.

20 L'article 11.3 se lit comme suit :

21 **11.3** *Lorsque seule l'énergie est mesurée, Hydro-Québec envoie une facture*
22 *finale au client dans un délai maximal de 60 jours de la date de la résiliation de*
23 *l'abonnement.*

24 *Lorsque la puissance et l'énergie sont mesurées, Hydro-Québec envoie une*
25 *facture finale au client dans un délai maximal de 30 jours de la date de la*
26 *résiliation de l'abonnement.*

27 *En l'absence de facturation dans le délai prévu, Hydro-Québec accepte que le*
28 *solde dû soit acquitté en deux (2) versements consécutifs suivant l'échéance*
29 *prévue à l'article 11.6. Hydro-Québec peut également convenir d'une entente*
30 *avec le client.*

¹ D-2007-81, page 23.

² Idem

³ À moins d'une mention contraire, tous les numéros d'article indiqués au présent document réfèrent aux conditions de service d'électricité fixées par la Régie par sa décision D-2008-028, en vigueur depuis le 1^{er} avril 2008.

1 *Hydro-Québec doit avoir accès au compteur et le client doit avoir dûment avisé*
2 *Hydro-Québec de la date de résiliation de son abonnement pour que*
3 *s'appliquent les délais prévus au présent article.*

4 Le Distributeur procède donc, d'une part, au recensement des autres articles des
5 *Conditions de service* qui incluent des modalités de même nature que celles prévues à
6 l'article 11.3, et d'autre part, à l'examen d'autres articles qui prévoient des obligations
7 pour le Distributeur. Cet exercice est réalisé dans un contexte où la Régie a toujours
8 considéré dans ses décisions sur le sujet que l'attribution de dommages-intérêts ne
9 relève pas de sa juridiction, mais bien de celles des tribunaux civils.

10 L'étude du Distributeur porte donc sur d'éventuelles sanctions de nature autre que celle
11 du paiement de dommages-intérêts. Le terme « sanction » doit donc être pris au sens
12 de conséquences du non respect par le Distributeur d'une obligation contenue aux
13 *Conditions de service de l'électricité.*

2 ANALYSE DES MODALITÉS

14 Les *Conditions de service* visent à définir les règles applicables tant au niveau du
15 contrat de service d'électricité d'un client que du raccordement au réseau d'Hydro-
16 Québec. Elles définissent les obligations de chacune des parties, soit le client ou le
17 requérant et Hydro-Québec.

18 L'examen des *Conditions de service* montre que des modalités équivalentes à celles
19 incluses de l'article 11.3 se retrouvent dans un seul autre article qui prévoit, de la même
20 façon, la possibilité de payer en deux versements sans que ne soient imposés de frais
21 d'administration, lorsque le Distributeur ne procède pas à l'envoi de la facture dans le
22 délai déterminé. L'article 11.2 se lit comme suit :

23 *11.2 Dans le cas de l'abonnement pour lequel seule l'énergie est mesurée,*
24 *Hydro-Québec envoie une facture au client au moins tous les 90 jours. Hydro-*
25 *Québec doit avoir accès au compteur pour que ce délai s'applique à l'égard de*
26 *la facture initiale.*

27 *En l'absence de facturation dans le délai prévu, Hydro-Québec accepte que le*
28 *solde dû soit acquitté en deux (2) versements consécutifs suivant l'échéance*
29 *prévue à l'article 11.6. Hydro-Québec peut également convenir d'une entente*
30 *de paiement avec le client.*

31 *Malgré l'article 11.1, lorsqu'Hydro-Québec ne peut effectuer le relevé des*
32 *compteurs, elle établit les factures sur une estimation, soit de la consommation*
33 *d'énergie, soit de l'appel de puissance et de la consommation d'énergie. Elle*

1 *effectue les réajustements sur une facture subséquente établie à la suite d'un*
2 *relevé de compteur.*

3 *Hydro-Québec établit également la facture initiale et la facture finale sur une*
4 *estimation, soit de la consommation d'énergie, soit de l'appel de puissance et*
5 *de la consommation d'énergie. Toutefois, le client peut fournir son propre relevé*
6 *de compteur et Hydro-Québec établit la facture en conséquence.*

7 Un autre article qui contient des modalités pouvant s'apparenter à une sanction est
8 l'article 11.5 qui traite de la correction des erreurs de facturation. Ce dernier limite la
9 période durant laquelle Hydro-Québec peut réclamer des montants découlant d'une
10 correction d'erreurs de facturation.

11 **11.5** *Dans les cas où l'électricité facturée au client ne correspond pas à*
12 *l'électricité réellement utilisée ou que la facture est de quelque façon entachée*
13 *d'erreur, Hydro-Québec apporte les corrections appropriées selon les modalités*
14 *suivantes :*

15 *1° Pour un abonnement d'usage domestique ou un abonnement autre que*
16 *domestique pour lequel seule l'énergie est mesurée :*

17 *a) lorsque la correction entraîne un débit sur la facture du client, Hydro-*
18 *Québec réclame à ce dernier le montant résultant de l'application de la*
19 *correction pour toutes les périodes de consommation affectées, mais*
20 *n'excédant pas six (6) mois;*

21 *b) lorsque la correction entraîne un crédit sur la facture du client, Hydro-*
22 *Québec rembourse ce dernier :*

23 *i) dans le cas d'un défaut de l'appareillage de mesurage, le montant*
24 *résultant de l'application de la correction pour toutes les périodes de*
25 *consommation affectées;*

26 *ii) dans tous les autres cas, le montant résultant de l'application de*
27 *la correction pour toutes les périodes de consommation affectées,*
28 *mais n'excédant pas 36 mois;*

29 *iii) dans le cas où la période est indéterminée, elle est réputée être*
30 *de six (6) mois. [...]*

31 L'article 11.5 contient des conséquences établies en fonction de la capacité d'agir de
32 chacune des parties au niveau des délais à l'intérieur desquels les anomalies peuvent
33 être détectées et sur la base d'une comparaison avec les pratiques des autres
34 distributeurs d'énergie⁴. L'article 11.5 encadre adéquatement les règles applicables en

⁴ Décision relative au thème 3 et aux sujets reportés de la phase 1 de la révision des conditions de service d'électricité d'Hydro-Québec, D-2001-259, 12 novembre 2001, pages 48 et suivantes.

1 cas de manquement à l'obligation qu'a le Distributeur de facturer les clients
2 conformément aux tarifs applicables et aux conditions de service.

3 Outre les articles 11.2, 11.3 et 11.5, le Distributeur n'a pas relevé d'autres articles
4 prévoyant des modalités de la nature de sanctions applicables suite au manquement à
5 une obligation.

6 Toutefois, cette absence de modalités ne signifie pas qu'aucune conséquence à un
7 manquement ne découle d'obligations prévues dans d'autres articles des *Conditions de*
8 *service*, comme le montre l'analyse du Distributeur présentée dans les pages qui
9 suivent. Cette analyse porte sur les principales obligations prévues aux *Conditions de*
10 *service* regroupées en trois catégories :

- 11 • obligation d'informer,
- 12 • obligation d'agir dans un temps prescrit (surtout pour la facturation ou le
13 remboursement des sommes dues),
- 14 • obligation de fournir le service d'électricité, un corollaire à l'obligation de
15 desserte contenue dans la *Loi sur la Régie de l'énergie*.

16 Pour chacune des catégories d'obligation, le Distributeur présente les conséquences
17 d'un éventuel manquement de sa part et les moyens pour remédier aux situations
18 rencontrées. Le Distributeur n'a pas fait la liste exhaustive des articles qui contiennent
19 une obligation, mais fournit, à titre d'illustration pour chacune de ces catégories
20 d'obligation, les principaux éléments qui ont alimenté ses réflexions à l'égard de la
21 demande de la Régie.

2.1 Obligation d'informer

22 Les *Conditions de service* prévoient à la fois une obligation générale d'information
23 « quant aux présentes conditions de service » à l'article 2.1 et une obligation spécifique
24 dans certaines circonstances bien définies, par exemple à l'article 2.2. Cette obligation
25 prend diverses formes de façon à s'adapter aux besoins des clients. Toutefois, aucun
26 texte des *Conditions de service* ne contient une sanction formelle semblable à celle que
27 l'on retrouve à l'article 11.3 en cas de manquement à l'obligation d'informer. Cette
28 absence de sanction s'explique et se justifie par la diversité des situations vécues et par

1 l'impact limité qu'aurait un manquement à cet égard, de même que par les nombreuses
2 possibilités qu'a le Distributeur d'y pallier lorsqu'il est requis de le faire.

3 Par ailleurs, en matière d'information au client, les obligations d'Hydro-Québec prévues
4 aux *Conditions de service* sont de façon générale plus exigeantes que celles d'autres
5 distributeurs canadiens (voir la section 4).

6 Les articles 2.1, 2.2, 5.6, 12.5, 12.6 et 15.6 font directement référence à l'obligation
7 d'Hydro-Québec d'informer le client et se lisent comme suit :

8 **2.1** *Hydro-Québec informe ses clients quant aux présentes conditions de*
9 *service.*

10 **2.2** *Lorsqu'Hydro-Québec réalise des travaux dont le coût facturé au requérant*
11 *est supérieur aux « frais de mise sous tension » prévus aux tarifs d'électricité*
12 *pour les heures régulières de travail d'Hydro-Québec, cette dernière lui*
13 *communique les renseignements suivants :*

14 *1. toute information utile à propos de l'échéancier et de la nature des*
15 *travaux ainsi que les exigences techniques applicables aux travaux qui*
16 *seront réalisés par le requérant à la demande d'Hydro-Québec;*

17 *2. le coût des travaux et les frais liés au service d'électricité prévus aux*
18 *tarifs d'électricité qui seront facturés, ainsi que les termes de paiement;*

19 *3. le coût estimé des travaux dont la valeur sera révisée selon le coût réel*
20 *encouru une fois ceux-ci complétés.*

21 **5.6** *Hydro-Québec confirme par écrit à chacun des clients, les principales*
22 *caractéristiques de l'abonnement dont il est titulaire.*

23 **12.5** *Dans le cas où Hydro-Québec a l'intention de procéder à l'interruption du*
24 *service ou de la livraison de l'électricité d'un client qui ne paie pas sa facture à*
25 *échéance, elle donne un avis de retard informant le client de l'éventualité d'une*
26 *interruption de service, et ce, au moins 15 jours francs avant l'envoi de l'avis*
27 *d'interruption.*

28 *Cet avis de retard doit être envoyé par tout moyen permettant de faire la preuve*
29 *de son envoi.*

30 *Avant de procéder à une interruption de service en vertu du paragraphe 1° du*
31 *deuxième alinéa de l'article 12.3, Hydro-Québec propose, à la demande du*
32 *client d'un abonnement pour usage domestique, une entente de paiement.*

33 **12.6** *Dans le cas où Hydro-Québec procède à l'interruption du service ou de la*
34 *livraison de l'électricité en vertu de l'article 12.3, sauf dans les cas prévus aux*
35 *paragrapes 1° à 3° et 7° du premier alinéa de cet article, il donne un avis d'au*
36 *moins huit (8) jours francs au client de son intention de procéder à cette*
37 *interruption.*

1 *Cet avis doit être envoyé par tout moyen permettant de faire la preuve de son*
2 *envoi.*

3 **15.6** *Lorsque le coût des travaux est supérieur aux « frais de mise sous*
4 *tension » prévus aux tarifs d'électricité pour les heures régulières de travail*
5 *d'Hydro-Québec, cette dernière fournit une évaluation sommaire écrite du coût*
6 *des travaux.*

7 L'obligation d'informer contenue à l'article 2.1 est générale et en lien avec le besoin des
8 clients de connaître les règles applicables à leur abonnement durant leur relation
9 d'affaires avec le Distributeur. Ce dernier informe les clients en adaptant l'approche et le
10 message à leurs besoins et à la situation donnée.

11 Par exemple, lorsque qu'un client souscrit à un abonnement, le Distributeur envoie un
12 résumé des principales conditions de service. Advenant le cas où un client n'aurait pas
13 reçu ce résumé et en informe le Distributeur, ce dernier veillerait à lui faire parvenir tout
14 document pertinent. Le manquement à informer le client serait ainsi corrigé dès la
15 formulation de la demande du client. Rappelons que l'introduction de la confirmation
16 d'abonnement a été faite avec l'objectif de réduire le nombre de litiges et les
17 malentendus.

18 Dans le cas de la réalisation de travaux visés par l'article 2.2, un manquement à
19 l'obligation d'informer constitue de l'avis du Distributeur la principale situation où une
20 lacune au niveau de l'information pourrait avoir des conséquences pour le client ou le
21 requérant, notamment quant à l'acceptation du paiement d'une contribution. En effet, le
22 requérant qui demande que des travaux soient effectués doit être en mesure de donner
23 un consentement éclairé préalablement à la réalisation des travaux et au paiement de
24 sa contribution.

25 Les *Conditions de service* ne prévoient pas de conséquences spécifiques dans le cas
26 d'un manquement à l'article 2.2. Comme le paiement du coût des travaux est exigible
27 avant leur réalisation, il ne devrait pas exister de situations où ce manquement
28 conduirait au raccordement d'un client sans que celui-ci ait été informé des coûts
29 afférents. Toutefois, dans le cas hypothétique d'une demande de raccordement d'un
30 client qui bénéficierait du droit de payer sa contribution en 30 versements, si le
31 Distributeur avait commencé les travaux et si le requérant refusait d'en payer le coût,
32 Hydro-Québec pourrait mettre fin aux travaux en cours et entreprendre dès lors des
33 discussions avec le requérant. Si les travaux étaient abandonnés, le requérant ne serait

1 alors évidemment pas tenu de payer quelque contribution que ce soit. Cependant, si le
2 requérant souhaitait que les travaux se poursuivent néanmoins, le Distributeur lui
3 transmettrait l'information requise puis le requérant signerait éventuellement une entente
4 de contribution. Les parties se seraient entendues sur les travaux requis et les coûts
5 afférents qui seraient pris en compte dans une entente de contribution signée. Les
6 travaux pourraient alors être complétés selon les termes de l'entente et les installations
7 électriques du requérant seraient alimentées. Dans cet exemple, Hydro-Québec aurait
8 ainsi corrigé son manquement et le requérant, exercé ses choix conformément aux
9 *Conditions de service*. Cette solution, bien que non codifiée dans les *Conditions de*
10 *service*, s'impose d'elle-même. Elle répond aux besoins des parties en cause et assure
11 un règlement équitable et souple de chacune des situations qui peuvent survenir. La
12 codification d'une sanction serait ici non seulement inutile, mais complexe, compte tenu
13 qu'il s'agit de situations très particulières.

14 Il en serait de même face au manquement de fournir l'évaluation sommaire écrite
15 contenue à l'article 15.6, qui est assimilable à l'obligation contenue à l'article 2.2 en
16 termes d'obligation d'informer. Le client qui n'aurait pas accepté une évaluation
17 sommaire écrite du coût des travaux n'aurait pas à payer les travaux entrepris en
18 l'absence de consentement de sa part. Le correctif applicable dans ce cas serait donc
19 de même nature que celui qui serait effectivement appliqué en cas de manquement à
20 l'article 2.2.

21 La confirmation écrite prévue à l'article 5.6 vise à informer le client de certaines des
22 caractéristiques de son contrat d'abonnement afin de confirmer notamment les
23 paramètres de facturation et de lui permettre d'apporter les changements requis le cas
24 échéant. Par ailleurs, la majorité des informations relatives à l'abonnement se trouvent
25 également sur la facture d'électricité.

26 Cette disposition vient du fait que l'abonnement au service d'électricité amène des
27 obligations pour le client, notamment celle de payer la facture que lui transmet Hydro-
28 Québec. Conséquemment, la personne qui reçoit une confirmation d'abonnement, alors
29 qu'elle ne souhaite pas être client, doit pouvoir contester en temps utile sa responsabilité
30 à l'égard du compte. Le Distributeur reçoit d'ailleurs des demandes de clients qui
31 contestent principalement la date de début ou de fin de leur abonnement au service

1 d'électricité. Dans chaque cas, une analyse est réalisée et les règles prévues aux
2 *Conditions de service* sont appliquées.

3 Un manquement à l'envoi de cette confirmation constitue un faible risque que le client
4 subisse un réel préjudice puisque la grande majorité de l'information se retrouve
5 également sur la facture transmise au client à tous les mois ou aux deux mois selon le
6 tarif applicable.

7 Pour les clients susceptibles d'interruption de service suite au non-paiement de leur
8 facture d'électricité, les articles 12.5 et 12.6 assurent qu'aucun client ne verra le service
9 d'électricité interrompu sans avoir reçu un avis dans des délais déterminés et sans avoir
10 eu l'occasion de négocier une entente de paiement avec Hydro-Québec. Dans le cas où
11 Hydro-Québec n'aurait pas procédé à l'envoi de l'avis de retard, il rectifierait la situation
12 en l'envoyant. Le délai commencerait alors à courir à compter de cette date.

13 Si le Distributeur constatait qu'aucun avis n'avait été envoyé préalablement à
14 l'interruption, il aurait l'obligation de rétablir le service immédiatement, sans frais pour le
15 client, et procéderait ensuite à son envoi selon les règles prévues à ces articles. Que ce
16 soit dans le cas du défaut d'envoyer l'avis de retard ou de celui d'envoyer l'avis
17 d'interruption, le Distributeur verrait ainsi son délai d'intervention retardé, augmentant de
18 ce fait son risque de subir une perte associée au non paiement de la facture d'électricité.
19 Ultimement, si le client ne réglait pas le paiement de sa facture d'électricité ou ne
20 concluait pas d'entente de paiement, il serait alors interrompu selon les règles prévues
21 aux *Conditions de service*. Encore ici, la codification d'une modalité de la nature d'une
22 sanction aurait comme effet d'alourdir le texte réglementaire, sans apporter de nouvelles
23 obligations aux parties.

24 Ajouter une modalité de la nature d'une sanction à l'obligation d'informer en vertu de l'un
25 ou l'autre de ces articles amènerait l'effet pervers de restreindre la capacité du
26 Distributeur d'adapter son message et ses communications au contexte et aux besoins
27 particuliers d'un client dans une situation donnée.

28 Une telle modalité n'aurait donc, dans les faits, aucun avantage réel au niveau de la
29 qualité du service à la clientèle. L'approche actuelle, plus souple, répond aux mêmes
30 objectifs tout en laissant la latitude nécessaire pour adapter le service à la clientèle au
31 contexte et à l'évolution constante des besoins. De plus, le Distributeur soumet qu'un

1 manquement à l'obligation d'informer peut être corrigé dans la majorité des cas par la
2 transmission, même tardive, de l'information en question. La question de savoir si un
3 client peut avoir subi un préjudice susceptible d'indemnisation en raison d'un
4 manquement à l'obligation d'information du Distributeur est propre à chaque cas. En
5 l'absence d'uniformité de situation, comme dans le cas de l'absence de facturation dans
6 un délai de 90 jours, la codification d'une sanction n'est pas appropriée.

7 De plus, il est utile de rappeler que dans toutes les situations mentionnées ici, la Régie
8 conserve sa compétence exclusive d'examiner les plaintes des clients et d'appliquer,
9 selon sa discrétion exercée dans le respect de la loi, les mesures correctives qu'elle
10 détermine concernant un manquement à l'application des obligations d'information
11 prévues aux *Conditions de service*. En ce qui concerne l'attribution de dommages-
12 intérêts, le client bénéficie des recours disponibles devant les tribunaux civils.

2.2 Obligation d'agir dans un temps prescrit

13 Les obligations de procéder à la relève de compteurs, à la facturation et au
14 remboursement des dépôts dans un certain délai sont encadrées par plusieurs articles
15 des *Conditions de service*. Ainsi, comme expliqué à la section 2, lorsque le Distributeur
16 ne procède pas à l'envoi des factures dans les délais prévus aux articles 11.2 et 11.3, il
17 donne la possibilité au client de répartir ses paiements. En outre, l'article 11.5 prévoit
18 que l'ajustement des erreurs de facturation ne porte que sur une période limitée.

19 Les cas où le client peut subir un réel préjudice du fait d'un manquement à agir dans un
20 délai prescrit sont donc bien circonscrits dans les *Conditions de service* et les
21 conséquences pour le Distributeur sont clairement établies, lorsqu'applicables.

22 Outre les articles mentionnés plus haut, on retrouve une obligation d'agir dans un temps
23 prescrit notamment à l'article 11.1, des *Conditions de service*.

24 *11.1 Dans le cas de l'abonnement pour lequel seule l'énergie est mesurée,*
25 *Hydro-Québec effectue le relevé des compteurs aux fins de la facturation selon*
26 *l'une des fréquences suivantes :*

27 *1° au moins une fois l'an, pour les installations éloignées et difficiles*
28 *d'accès, telles une station météo, une tour micro-ondes, une antenne radio*
29 *ou une pompe;*

30 *2° au moins tous les 120 jours, dans les autres cas.*

1 *Dans le cas de l'abonnement pour lequel la puissance et l'énergie sont*
2 *mesurées, Hydro-Québec effectue le relevé des compteurs et le recul des*
3 *indicateurs de maximum aux fins de la facturation selon l'une des fréquences*
4 *suivantes:*

5 *1° approximativement tous les 60 jours, pour l'abonnement dont la*
6 *puissance facturée, mesurée ou calculée est généralement inférieure à 50*
7 *kW;*

8 *2° approximativement tous les 30 jours, pour l'abonnement dont la*
9 *puissance facturée, mesurée ou calculée est généralement égale ou*
10 *supérieure à 50 kW.*

11 Les délais contenus à l'article 11.1 sont une cible dont l'atteinte est sujette à divers
12 évènements, souvent extérieurs au Distributeur, comme un nonaccès au compteur. La
13 codification d'une éventuelle sanction pourrait s'avérer impossible puisqu'il faudrait alors
14 prendre en compte tous les cas de figure et y trouver des modalités de réparation
15 adaptées.

16 Enfin, bien que l'article 12.7 ne contienne pas de sanctions à proprement parler, il fait
17 état d'une durée limitée pendant laquelle l'avis d'interruption de service est valide.
18 Lorsque le Distributeur procède à l'envoi d'un avis d'interruption, il doit donc être prêt à
19 interrompre le client dans un délai restreint, faute de quoi il devrait procéder à l'envoi
20 d'un nouvel avis. L'article 12.7 se lit comme suit :

21 **12.7** *L'avis mentionné à l'article 12.6 est valide pour une durée de 45 jours de la*
22 *date de son envoi.*

23 Advenant le cas où le Distributeur se voyait imposer des modalités de la nature d'une
24 sanction liées au fait de ne pas respecter certains délais, il devrait alors prioriser sa
25 charge de travail pour respecter ses obligations au détriment d'autres activités.

26 A cet égard, le Distributeur rappelle les propos tenus devant la Régie, dans le cadre du
27 dossier R-3535-2004, phase 2⁵, lorsqu'il a été question de codifier des délais de
28 raccordement.

29 *[70] Quelle serait la conséquence à votre avis, si on codifiait?*
30

31 *R. Bien, c'est parce que si... S'il y a une obligation pour le Distributeur de*
32 *réaliser les travaux à l'intérieur d'un délai X, bien, le Distributeur*
33 *nécessairement va prendre les moyens nécessaires pour y arriver. Puis ça, ça*
34 *va engendrer des coûts pour l'ensemble de la clientèle, parce qu'il faut tenir*

⁵ Voir les notes sténographiques de l'audience, pièce A-10-2, aux pages 63 et suivantes.

1 *compte de l'ensemble des autres opérations qu'on a à réaliser puis les*
2 *impondérables qu'on va avoir.*

3 Comme pour les délais de raccordement, l'ajout de sanctions dans les *Conditions de*
4 *service* afin d'encadrer les délais applicables à certaines activités du Distributeur
5 pourrait impliquer l'obligation de prioriser une charge de travail au détriment des autres
6 et de s'assurer d'avoir en tout temps les effectifs requis pour respecter ces délais, ce qui
7 représenterait des coûts d'exploitation additionnels.

2.3 Obligation de fournir le service d'électricité

8 Le Distributeur identifie notamment trois articles qui prévoient l'obligation de fournir le
9 service d'électricité, soit les articles 12.1, 12.2 et 12.11. Cette obligation est toutefois
10 tempérée par le droit du Distributeur d'interrompre le service d'électricité ou d'en refuser
11 la livraison.

12 **12.1** *Hydro-Québec livre et fournit l'électricité sous réserve des interruptions*
13 *pouvant résulter d'une situation d'urgence, d'un accident, d'un bris*
14 *d'équipement ou du déclenchement de l'appareillage de protection du*
15 *réseau.*

16 **12.2** *Hydro-Québec peut interrompre, en tout temps, le service ou la*
17 *livraison de l'électricité aux fins de l'entretien, de la réparation, de la*
18 *modification ou de la gestion du réseau ou pour des fins d'utilité publique ou*
19 *de sécurité publique.*

20 **12.11** *Lorsque le service ou la livraison de l'électricité est interrompu en*
21 *vertu des paragraphes 1° à 4° du deuxième alinéa de l'article 12.3, Hydro-*
22 *Québec procède, avec l'accord du client, au rétablissement du service ou de*
23 *la livraison de l'électricité au client résidentiel dont le système de chauffage*
24 *requiert l'électricité à une résidence principale qu'il occupe le ou vers le 1^{er}*
25 *décembre auquel cas sont ajoutés sur la facture du client les frais*
26 *mentionnés à l'article 12.9.*

27 L'exploitation d'un réseau de Distribution demande une gestion souple et apte à faire
28 face aux imprévus. Les interventions programmées peuvent être retardées du fait que
29 les équipes susceptibles de les réaliser sont notamment appelées à répondre à des
30 demandes urgentes, comme c'est le cas lors de pannes majeures. Par conséquent, les
31 articles 12.1 et 12.2 prévoient une obligation modulée de fournir et livrer l'électricité,
32 sans toutefois que celle-ci ne soit assortie de modalités de la nature d'une sanction.

1 Par ailleurs, le Distributeur effectue des suivis réguliers à la Régie de sa performance au
2 niveau la fiabilité du service électrique dans son rapport annuel et dans son dossier
3 tarifaire, par le biais des indicateurs.

4 Nulle part dans la réglementation des distributeurs analysée ne retrouve-t-on de
5 sanctions relativement à un manquement à l'obligation de fournir le service d'électricité.
6 Seules les conditions de service ontariennes prévoient l'obligation d'aviser les clients
7 avant les interruptions planifiées, sans toutefois qu'il n'y ait de sanctions en cas de
8 défaut d'aviser. Toutefois, l'obligation d'informer les clients préalablement à une
9 interruption ne pourrait pas être absolue compte tenu des impératifs liés à la gestion de
10 réseau. Les interruptions peuvent aussi être requises de manière urgente sans que le
11 Distributeur n'ait le temps ni la possibilité d'aviser les clients. Obliger le Distributeur à
12 aviser les clients des interruptions aurait pour conséquence de limiter sa capacité
13 d'intervention sur le réseau et de lui créer une charge lourde à gérer alors que la qualité
14 globale du service ne serait pas nécessairement améliorée. Par ailleurs, malgré
15 l'absence de sanctions dans les conditions de service, le Distributeur tente d'aviser les
16 clients lorsqu'il prévoit une interruption sur le réseau.

17 Le Distributeur reçoit peu de plaintes et de réclamations au niveau de la continuité du
18 service, ce qui permet de conclure à l'absence de réels problèmes à cet égard.

19 L'article 12.11 prévoit les modalités applicables au rétablissement du service des clients
20 résidentiels pour la période d'hiver. Il s'agit d'une disposition à caractère humanitaire
21 prévoyant le rétablissement du service, même lorsque les clients sont en défaut de
22 payer leur facture d'électricité. Il ne s'agit donc pas d'une sanction pour le Distributeur,
23 puisque le manquement dont il est question est celui du client, mais d'une obligation qui,
24 si elle n'était pas respectée, pourrait faire l'objet d'une ordonnance de la Régie, comme
25 dans tous les cas de non respect d'une obligation prévue aux *Conditions de service*.

3 SOLUTIONS EN CAS DE MANQUEMENT

26 L'absence de modalités de la nature de sanctions dans plusieurs articles des *Conditions*
27 *de service* comportant une obligation de la part du Distributeur n'implique pas pour
28 autant que le client n'a aucun recours en cas de manquement du Distributeur. En effet,
29 le client insatisfait du service reçu peut faire une plainte. Une fois la plainte analysée à la

1 lumière des *Conditions de service* ou des tarifs, le Distributeur peut, dans certains cas,
2 apporter des correctifs au niveau du traitement de ce type de situation. De plus, dans le
3 cas où le client est toujours insatisfait de la réponse du Distributeur, il peut formuler une
4 plainte auprès de la Régie qui pourra trancher le différend, souvent après une séance de
5 conciliation entre le Distributeur et le client. Le processus de plainte permet donc, à la
6 fois au Distributeur et à la Régie, de suivre les sources d'insatisfaction de la clientèle et
7 d'intervenir au besoin.

8 Des rencontres avec des groupes de protection des consommateurs et la Régie ont été
9 organisées pour examiner les processus d'affaires en place chez le Distributeur, dont le
10 processus de traitement des plaintes, comme cela a été fait dans le cas du
11 recouvrement. À lumière des échanges, le Distributeur estime que le mécanisme de
12 traitement des plaintes en place répond aux besoins des clients dans le cas de
13 manquement du Distributeur aux *Conditions de service*.

14 Par ailleurs, l'analyse des plaintes reçues par le Distributeur⁶ ne permet pas de cerner
15 de problématiques particulières qui nécessiteraient l'ajout de conséquences de la nature
16 de sanctions. Par exemple, pour l'année 2008, le Distributeur a enregistré 8 883
17 plaintes. De ce nombre, un peu plus de 3 500 étaient liées à l'implantation du Système
18 d'information clientèle (SIC). Le nombre de ces plaintes devrait diminuer dans les
19 années futures. En retranchant ces plaintes, le Distributeur se trouve en présence d'une
20 faible majorité de plaintes portant sur la facturation ou sur la consommation, lesquelles
21 se trouvent couvertes par les dispositions de l'article 11.5. Un fait intéressant à noter,
22 sur l'ensemble des plaintes reçues par le Distributeur en 2008, seulement 140 plaintes
23 ont été portées en appel à la Régie et seulement 5 plaintes ont reçu un accueil partiel ou
24 total de sa part. Les autres ont été soit réglées, soit abandonnées par le client, soit
25 rejetées par la Régie. Ces statistiques tendent à démontrer que l'imposition de sanctions
26 dans les *Conditions de service* n'est pas nécessaire pour bien répondre aux
27 préoccupations des clients. De plus, ces statistiques indiquent qu'il n'existe pas de
28 problématique commune et susceptible d'une solution unique de la nature de celle
29 proposée à l'article 11.5 des *Conditions de service* qui bénéficierait de l'imposition d'une
30 sanction.

⁶ Voir la pièce HQD-7, document 3 du Rapport annuel 2008 du Distributeur présenté à la Régie.

4 BALISAGE

1 Un balisage effectué avec d'autres entreprises de distribution d'électricité canadiennes⁷
2 permet de conclure que les conditions de service d'Hydro-Québec se comparent à ce
3 qui existe ailleurs au Canada. La réglementation canadienne ne comporte pas plus de
4 modalité de la nature d'une sanction que la réglementation québécoise.

5 Au niveau de l'information au client, il n'existe pas, dans les autres juridictions étudiées,
6 de dispositions comparables à celles contenues aux articles 2.1 et 2.2 des *Conditions de*
7 *service d'électricité*.

8 À Hydro-One, l'obligation d'informer se présente sous deux formes principales, mais ne
9 donne lieu à aucune sanction définie :

- 10 • Premièrement, l'entreprise doit informer toute personne qui désire effectuer des
11 travaux, de la localisation des câbles souterrains. Si Hydro-One n'est pas en
12 mesure de fournir cette information et que des travaux d'excavation doivent être
13 entrepris, elle procédera sans frais à l'interruption et au rétablissement du
14 service dans la région où l'excavation doit être réalisée⁸.

- 15 • En second lieu, Hydro-One doit informer le client de la juridiction de Mesures
16 Canada lorsque l'exactitude d'un compteur est en jeu⁹. La juridiction de
17 Mesures Canada est un élément prévu dans plusieurs juridictions.

18 Au Nouveau Brunswick, le manquement à une obligation d'informer ne donne pas plus
19 lieu à des sanctions. Les conditions de service détaillent toutefois cette obligation
20 lorsqu'elles prévoient les éléments qui doivent être contenus sur la facture sans prévoir
21 une sanction applicable si un des éléments devait être manquant. En cas d'erreur sur la
22 facture, le chef du service à la clientèle doit communiquer avec le client pour l'informer

⁷ Hydro-One, BC Hydro, Fortis Alberta, Manitoba Hydro, NB Power et Sask Power. Ces entreprises sont les mêmes qui avaient servi au balisage effectués pour l'élaboration du dossier R-3535-2004.

⁸ Conditions de service d'Hydro One : [\[http://www.hydroone.com/MyHome/MyAccount/ConditionsofService/Documents/Hydro_One_Conditions_of_Service_March_2008.pdf\]](http://www.hydroone.com/MyHome/MyAccount/ConditionsofService/Documents/Hydro_One_Conditions_of_Service_March_2008.pdf). Voir la section 2, Distribution activités – general, A, Cable locate.

⁹ Voir les articles 2.3.7.6 et 2.3.7.7 des conditions de service d'Hydro One.

1 de l'erreur et des mesures correctives applicables¹⁰. Aucune sanction n'est applicable au
2 distributeur si le chef n'appelle pas le client ou ne l'informe pas des correctifs apportés.

3 En Alberta, du côté de Fortis, la seule mention se rapprochant d'une obligation
4 d'informer est dans la mention d'un guide détaillant à la fois les conditions de service et
5 des règles relatives à la sécurité¹¹.

6 Hydro-One, BC Hydro, Sask Power et Fortis Alberta prévoient dans leurs conditions de
7 service la question relative à l'exactitude du compteur en indiquant clairement qu'en cas
8 de mécontentement à cet égard, le client peut demander à Mesures Canada de vérifier le
9 compteur. Dans ces cas, cette demande est souvent aux frais du client. Ce dernier se
10 voit toutefois rembourser ses frais dans le cas où Mesures Canada lui donne raison.

11 Rien dans les conditions de service du Distributeur ne prévoit la juridiction de Mesures
12 Canada lors de mécontentement sur l'exactitude du compteur. Par contre, une telle juridiction
13 est prévue dans la *Loi sur l'inspection de l'électricité et du gaz* à laquelle Hydro-Québec
14 est soumise. De facto, le Distributeur avise le client de son droit de recours à Mesures
15 Canada bien que cela ne fasse pas partie des *Conditions de service*. Contrairement à ce
16 que l'on retrouve dans d'autres juridictions, la Régie a interprété les *Conditions de*
17 *service* comme lui permettant d'entendre les plaintes des consommateurs d'électricité se
18 rapportant aux contestations de l'exactitude du compteur. Dès lors, la codification de
19 l'obligation d'informer le client d'un droit de recours auprès d'un autre organisme pourrait
20 créer plus de confusion qu'elle n'aiderait à informer le client.

21 En termes d'obligation d'agir dans un certain délai, seule Hydro-One en Ontario doit,
22 selon l'article 2.4.3 E, rembourser « rapidement » les dépôts de sécurité et a six
23 semaines pour rembourser le trop perçu lors de la fin d'un abonnement (article 2.4.3 G).
24 Par contre, ces délais ne sont pas assortis de sanctions plus fortes que celles contenues
25 dans les conditions de service d'Hydro-Québec Distribution.

26 La préoccupation relative à la continuité de service est aussi présente dans la
27 réglementation d'autres distributeurs canadiens. Par exemple, Hydro-One a l'obligation
28 de fournir un préavis de deux à dix jours dans le cas d'interruptions planifiées. Par
29 contre, aucune sanction n'est associée à un manquement de respecter ce délai et

¹⁰ Voir les articles F-1 et F-4 des conditions de service de NB Power.

¹¹ Voir l'article 3.2 des conditions de service de Fortis Alberta.

1 aucune mesure n'est prévue en cas de changement à l'horaire d'interruption planifiée.
2 Le Distributeur souligne qu'il tente, dans la mesure du possible, d'aviser ses clients
3 lorsqu'il procède à des interruptions planifiées, et ce, même si cette obligation n'est pas
4 contenue aux *Conditions de service*. Il n'est toutefois pas en mesure de garantir que
5 tous les clients sont avisés et que les interruptions ont bel et bien lieu au moment prévu
6 dans tous les cas.

7 Comme on peut le voir, les conditions de service du Distributeur ne contiennent ni plus
8 ni moins de modalités de la nature d'une sanction que les conditions de service d'autres
9 distributeurs. Enfin, le Distributeur n'a trouvé aucun élément suscitant la préoccupation
10 des clients et pour lesquels l'imposition d'une sanction aurait pu être proposée.

5 CONCLUSION

11 L'analyse effectuée par le Distributeur, en regard des plaintes reçues et des conditions
12 et pratiques d'autres distributeurs canadiens, permet de conclure qu'il n'est pas requis
13 de préciser, dans les *Conditions de service*, les conséquences lors d'un manquement à
14 une obligation.

15 Le cadre général dans lequel se déroulent les activités du Distributeur laisse
16 suffisamment de souplesse pour mettre en place des mesures administratives
17 répondant efficacement aux besoins des clients. Insérer dans les *Conditions de service*
18 des modalités précises de la nature d'une sanction pourrait avoir pour conséquence de
19 forcer le Distributeur à prioriser certaines activités au détriment d'autres qui pourraient
20 être plus urgentes ou répondre à des préoccupations des clients. Cette priorisation
21 pourrait donc, dans certaines circonstances, ne pas se traduire par une amélioration du
22 service fourni à la clientèle, mais plutôt par un alourdissement de la charge de travail et
23 une augmentation des coûts ainsi que par une diminution de la qualité d'autres services
24 fournis.

25 Les insatisfactions des clients sont traitées par le biais du processus de plaintes, lequel
26 peut conduire à une décision de la Régie lorsque le Distributeur n'arrive pas à trouver
27 une solution satisfaisante à une problématique vécue par un client. Une analyse des
28 plaintes reçues ne permet pas d'établir des domaines où l'imposition de sanctions
29 répondrait à un réel besoin où apporterait une plus value. Bien au contraire, leur analyse

- 1 permet de constater que les mesures administratives mises en place pour traiter les
- 2 plaintes répondent aux besoins des clients et apportent des solutions cohérentes et
- 3 individualisées aux problématiques vécues.
- 4 En conséquence, le Distributeur croit pertinent de ne pas proposer de modalités
- 5 additionnelles à celles déjà présentes dans les *Conditions de service*.