

C A N A D A

RÉGIE DE L'ÉNERGIE

PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

N° : R-3733-2010

HYDRO-QUÉBEC

Demanderesse

GESTION DU RISQUE DE CRÉDIT DE LA CLIENTÈLE GRANDE PUISSANCE

RÉPLIQUE DE LA DEMANDERESSE HYDRO-QUÉBEC

INTRODUCTION

[1] Le Distributeur a pris connaissance de l'argumentation des intervenants AQCIE-CIFQ (les « **Intervenants** ») et souhaite faire part à la Régie des arguments qui suivent en réplique.

I LA DEMANDE DE DÉPÔT

[2] Les Intervenants demandent le retrait de l'obligation de verser un dépôt à la demande du Distributeur dans deux situations, soit lorsqu'un nouvel abonnement grande puissance est conclu, soit lorsqu'un défaut de paiement est constaté au cours des 24 derniers mois.

[3] Le Distributeur a déjà indiqué dans son argumentation que le retard de paiement est un signal fort d'insolvabilité et n'entend pas y revenir en réplique. En vertu des Conditions de service d'électricité actuelles, le client en défaut de paiement peut se voir exiger un dépôt ou une garantie de paiement, compte tenu de son risque particulier.

[4] L'exigence d'un dépôt en cas de défaut de paiement est une mesure nécessaire qui joue le rôle d'incitatif majeur pour les clients à payer leurs factures à échéance. Cet incitatif devrait demeurer aux Conditions de service d'électricité. D'ailleurs, la demande du Distributeur ne visait pas à remplacer les conditions existantes, mais bien à prévoir de nouvelles règles pour les clients qui, bien que pouvant payer leurs factures à échéance, présentent des risques d'insolvabilité. Une autre approche requerrait des ajustements au texte proposé pour prévoir que le client qui fait défaut de payer une facture entre automatiquement dans la catégorie « très risqué » pour une période de 24 mois.

[5] Quant aux motifs soulevés par les procureurs des Intervenants pouvant expliquer un retard de paiement, il importe de rappeler que les clients de grande puissance sont sophistiqués, que la facture d'électricité est généralement une composante importante de leurs coûts d'opération et que, selon toute vraisemblance, le paiement de factures importantes obéit à des processus et des contrôles stricts. Que les procureurs des Intervenants invoquent et s'appuient sur les « oublis » ou les « absences inopinées de fonds » pour tirer des conclusions, alors que les clients peuvent payer leur facture à tout moment entre sa réception et le délai de paiement de 21 jours, cela n'apparaît pas sérieux et pourrait même jeter un doute sur la gestion rigoureuse effectuée par les clients de grande puissance du Distributeur.

[6] Les procureurs des Intervenants font le commentaire qu'un nouvel abonnement n'implique pas nécessairement un nouveau client. Qu'il suffise de dire ici que les Conditions de service d'électricité le prévoient déjà à l'article 9.2 al. 1 (7°), de sorte que si un client existant conclut un nouvel abonnement et que ce client a respecté l'échéance de paiement des factures au cours des 24 derniers mois, aucun dépôt ne peut lui être réclamé. Le commentaire des procureurs des Intervenants est donc sans pertinence sur ce point.

[7] Quant à la prétention qu'un nouveau client peut être une filiale d'une société étrangère, il ne nous apparaît pas utile d'entrer plus en détails dans les règles générales du droit corporatif prévoyant la responsabilité limitée des actionnaires des personnes morales. De plus, le Distributeur a déjà mis en preuve dans un dossier antérieur que sa démarche est raisonnable et personnalisée pour chaque client en matière de demande de dépôt ou de garantie de paiement pour un nouvel abonnement¹.

II LA CODIFICATION DE LA GRILLE

[8] En soulevant le droit des consommateurs à une protection minimale contre les risques d'erreur et d'arbitraire, de même que l'équité et la transparence, les procureurs des Intervenants prétendent que la grille d'évaluation du risque du Distributeur devrait être codifiée aux Conditions de service d'électricité. Ils prétendent également que l'examen annuel dans le cadre du dossier tarifaire est « largement » suffisant en termes de flexibilité pour le Distributeur. Celui-ci s'oppose à ces prétentions.

[9] Il importe de préciser que c'est le mécanisme de plainte prévu à la *Loi sur la Régie de l'énergie* (la « **LRÉ** ») qui permet aux consommateurs un véritable recours concernant l'application des conditions de service. En cas de plainte d'un client qui serait identifié à risque, mais pour lequel aucune cote de crédit récente établie par une grande agence de notation n'existe, la Régie aura toute la compétence nécessaire pour s'assurer que le Distributeur a procédé « à l'évaluation du risque du client selon les principaux critères utilisés par ces agences » (art. 11.10 al. 3 proposé). Il s'agit d'une question de faits et chaque partie pourrait faire toute la preuve pertinente requise pour appuyer ses prétentions. L'ajout de la grille d'évaluation du risque aux Conditions de service n'ajouterait rien à ce débat. Cette grille constitue un véritable outil de gestion pour le Distributeur.

¹ Dossier R-3708-2010, pièce HQD-11, document 1, page 6.

[10] En matière de flexibilité, rappelons que l'objectif pour le Distributeur est d'utiliser des critères similaires à ceux utilisés par les grandes agences de notation. Ces critères sont appelés à évoluer et à être modifiés, par exemple, en raison de l'entrée en vigueur des IFRS. Le Distributeur devrait également pouvoir refléter de telles modifications dans sa grille, sans que ne soient imposés les délais liés à la préparation, au dépôt et à l'examen d'une demande tarifaire. Si la Régie accepte l'utilisation des critères actuels utilisés par les agences de notation, leurs modifications et leur évolution devraient recevoir le même traitement. Enfin, le Distributeur précise que la vérification de la calibration de la grille s'effectue en continu.

III LE RECOURS ACCÉLÉRÉ

[11] En vertu de la LRÉ, le processus de plainte est prévu dans une « procédure d'examen des plaintes » approuvée par la Régie, et non à l'intérieur des Conditions de service d'électricité. Cette procédure existe et prévoit que le client dont le service est interrompu ou qui a reçu un avis d'interruption de service bénéficie d'un traitement accéléré en 48 heures.

[12] D'une part, la demande des procureurs des Intervenants de codifier la procédure d'examen des plaintes dans les conditions de service est illégale. Cette demande contrevient à la LRÉ.

[13] D'autre part, rien n'indique que la procédure approuvée par la Régie, qui s'applique déjà aux clients de grande puissance, est inadéquate.

IV LES COÛTS D'UNE ÉVALUATION EXTERNE

[14] Précisons que le recours approprié d'un client insatisfait de l'évaluation faite par le Distributeur est la plainte soumise en vertu du chapitre VII de la LRÉ. Une étape de conciliation est également prévue dans la loi. Pour faire sa preuve devant la Régie, ce client peut décider d'obtenir une cote auprès d'une grande agence de notation. Ces coûts ne peuvent ni ne doivent être assumés par le Distributeur. La LRÉ et le *Règlement sur la procédure de la Régie de l'énergie* prévoient clairement que ce type de frais ne peut faire l'objet d'un remboursement dans le cadre d'une plainte. Encore ici, ce que proposent les procureurs des Intervenants contrevient à la LRÉ.

[15] Le Distributeur s'oppose à la codification d'une mesure illégale et présentant d'importants risques d'opportunisme.

V LA CONFIDENTIALITÉ

[16] Le Distributeur n'a jamais mentionné qu'il souhaitait proposer la codification de textes supplémentaires relativement aux ententes de confidentialité. Au contraire, la pratique actuelle permet la flexibilité requise, à la satisfaction des clients.

[17] La prétention des procureurs des Intervenants selon laquelle une disposition semblable à celle de l'article 6.5 des *Tarifs et conditions du Distributeur* est

« minimale » et « essentielle » ne semble pas refléter l'opinion des clients qui communiquent avec le Distributeur et qui obtiennent satisfaction par la signature d'une entente de confidentialité approuvée.

VI L'AVIS DE CESSATION D'APPLICATION DES MESURES

[18] Les procureurs des Intervenants réitèrent une « proposition », portant sur la transmission de l'avis de cessation d'application des mesures. Cependant, le texte de la condition de service proposée n'a pas été fourni, même dans l'argumentation des procureurs des Intervenants. Cette étape est importante pour comprendre comment une idée peut s'insérer dans le texte proposé et devenir une véritable condition de service susceptible d'application.

VII LE COMPTE DE FRAIS REPORTÉS

[19] Les procureurs des Intervenants admettent que la probabilité de pertes dans les années à venir est « très forte »². Cette situation contraste avec celle qui prévalait il y a quelques années. La citation de notre argumentation mentionnée par les procureurs des Intervenants au paragraphe 27 de leur argumentation aurait en ce sens gagné à être complète et à montrer également la fin de la phrase, à savoir que « les années récentes indiquent clairement un changement de perspective sur cette question ».

[20] Le temps est venu, considérant les sommes importantes que peuvent désormais représenter les mauvaises créances, de décider quel traitement réglementaire doit s'appliquer au risque de mauvaises créances relatives à la clientèle grande puissance.

[21] Le Distributeur estime que la meilleure façon de traiter la question reste celle du compte de frais reportés, car la clientèle n'assumera que le montant réel des mauvaises créances et uniquement lorsque de telles mauvaises créances existeront. L'autre option serait celle de la provision. Toutefois, non seulement sa quantification serait un exercice difficile, mais le montant de la provision serait intégré au coût de service de chaque année, que des mauvaises créances se matérialisent ou non. L'imprévisibilité et l'ampleur des montants en cause militent pour le choix du compte de frais reportés.

[22] La proposition du Distributeur ne vise qu'à reproduire une situation qui existait auparavant à savoir que le risque associé aux mauvaises créances était marginal ou inexistant.

[23] Enfin, le Distributeur s'explique difficilement l'insistance des procureurs des Intervenants et l'opposition de ceux-ci à la demande de création d'un compte de frais reportés dans le présent dossier tel que le précise le Distributeur dans sa preuve³, l'apparition d'une mauvaise créance résulterait alors d'une situation exceptionnelle où le client grande puissance a recours à une des lois sur l'insolvabilité. Il ne fait aucun doute que ce choix exercé par le client est hors du contrôle du Distributeur. Il est généralement reconnu qu'une dépense potentiellement importante et hors du

² Argumentation des Intervenants, paragraphe 28.

³ Pièce HQD-1, document 1, page 16

contrôle d'une entité réglementée rencontre les principes sous-jacents à l'établissement d'un compte de frais reportés.

CONCLUSION

[24] Le Distributeur maintient sa demande d'approuver les conditions de service proposées et d'autoriser la création d'un compte de frais reportés.

LE TOUT RESPECTUEUSEMENT SOUMIS

Montréal, le 22 octobre 2010

(S) Affaires juridiques d'Hydro-Québec

**AFFAIRES JURIDIQUES D'HYDRO-QUÉBEC
(Me Jean-Olivier Tremblay)**