

Me Hélène Sicard L. LL

Avocate
Barrister and Solicitor

1255 carré Phillips, bureau 808
Montréal (Québec) H3B 3G1
Tél : 514 281-1720
Fax : 514 281-0678
helenesicard@videotron.ca

Montréal, le 25 octobre 2012

Régie de l'Énergie
800 Place Victoria
2^e étage, bureau 255
Montréal (Québec)
H4Z 1A2

À l'attention de Me Véronique Dubois

Objet : Dossier R-3814-2012

Demande relative à l'établissement des tarifs d'électricité pour l'année tarifaire 2013-2014
Contestation de Union des consommateurs (UC) des réponses du Distributeur aux DDR

Chère consoeur,

J'ai reçu instructions de ma cliente de contester auprès de la Régie certaines des réponses du Distributeur aux demandes de renseignements soumise par UC. En effet le Distributeur a refusé de répondre ou n'a pas fourni l'information requise à plusieurs des questions de UC.

Réponses aux questions 6.5 et 6.6

«**6.5** Quel pourcentage des comptes résidentiels qui sont en souffrance est envoyé à des agences de recouvrement de créances?»

Réponse :

Cette demande dépasse le cadre du présent dossier, puisqu'aucun changement n'est proposé à la stratégie de recouvrement du Distributeur.

6.6 De ce pourcentage quel est le taux de recouvrement après envoi à l'agence de recouvrement?

Réponse :

Voir la réponse à la question 6.5.»

Dans ses réponses aux questions 6.5 et 6.6 de la demande de renseignement no2 de UC¹ concernant *Introduction d'une mesure structurante permettant une meilleure gestion du risque de crédit des clients résidentiels*, le Distributeur refuse de répondre, invoquant que « *Cette demande dépasse le cadre du présent dossier, puisqu'aucun changement n'est proposé à la stratégie de recouvrement du Distributeur.* ».

UC soumet qu'au contraire la mesure proposée par le Distributeur de transmettre aux Agence de crédit des informations sur sa clientèle dans le but d'améliorer le recouvrement des créances

¹ R-3814, HQD-13, document 13.2, page 18 de 33.

Me Hélène Sicard

est un changement important tant au niveau de sa stratégie de recouvrement qu'au niveau de la conduite de ses affaires.

D'ailleurs le Distributeur justifie le bien-fondé de sa proposition en indiquant que sa stratégie actuelle de recouvrement nécessite des changements afin d'en améliorer la performance comme en témoigne les extraits suivants :

« *En effet, il appert que le portefeuille actuel de mesures de recouvrement pour la clientèle résidentielle est insuffisant pour diminuer de façon significative et durable les comptes à recevoir de plus de 121 jours².* »

et

« *... la transmission de données aux AÉC permet de réduire les retards de paiement et de contenir la DMC³.* »

Il se dégage clairement de ces deux extraits que l'*Introduction d'une mesure structurante permettant une meilleure gestion du risque de crédit des clients résidentiels* vise spécifiquement l'amélioration de la stratégie de recouvrement du Distributeur.

Or les questions 6.5 et 6.6 d'UC visent à connaître la performance et l'utilisation par le Distributeur d'une possible stratégie de recouvrement, en l'occurrence l'envoi des comptes en souffrance à des agences de recouvrement, susceptible d'améliorer sa capacité à recouvrer ses créances. Cette alternative à la proposition du Distributeur pourrait s'avérer opportune, car, contrairement à la stratégie suggérée par le Distributeur, elle ne nécessite pas la transmission d'informations personnelles sensibles qui pourrait relever des lois sur la protection des renseignements personnels.

Cette préoccupation semble être partagée par la Régie, tel qu'en témoigne sa demande de renseignements 72.3⁴.

UC soumet respectueusement qu'avant de cautionner une stratégie de recouvrement qui porte atteinte à un droit fondamental, le *Droit à la vie privée*, il est essentiel et obligé de considérer sérieusement si cette atteinte est minimale et incontournable, ce qui ne sera pas le cas si d'autres options sont disponibles, efficaces et ne portent pas atteinte aux droits fondamentaux. UC soumet que le Distributeur doit répondre à ces questions afin à tout le moins de démontrer si ces mesures qui lui sont disponibles ont été et sont utilisées adéquatement, pour permettre à HQ d'atteindre ses objectifs, i.e. procéder au recouvrement de ses créances.

En conséquence UC soumet que ses demandes 6.5 et 6.6 sont pertinentes et à l'intérieur du cadre du présent dossier. UC souligne également que seul le Distributeur possède les informations demandées.

UC demande à la Régie d'ordonner au Distributeur de répondre à ses demandes 6.5 et 6.6 dans les meilleurs délais afin que ces réponses puissent être prises en compte dans la préparation de la preuve de UC.

² R-3814, HQD-13, document 1, page 169 de 182.

³ R-3814, HQD-13, document 1, page 169 de 182.

⁴ R-3814, HQD-13, document 1, page 171 de 182.

Réponses aux demandes 6.7, 6.8 et 6.9

«6.7 Quel pourcentage des comptes résidentiels qui sont en souffrance fait l'objet d'une requête judiciaire?

Réponse :

Cette demande dépasse le cadre du présent dossier.

6.8 Des comptes résidentiels qui font l'objet d'une demande judiciaire, quelle est la moyenne des sommes que vous tentez de percevoir?

Réponse :

Cette demande dépasse le cadre du présent dossier.

6.9 Dans l'éventualité où vous avez un jugement qui vous est favorable, faites-vous face à certaines difficultés à faire exécuter ces jugements? Si oui, quelles sont ces difficultés?

Réponse :

Cette demande dépasse le cadre du présent dossier.»

Le Distributeur a refusé de répondre aux questions 6.7, 6.8 et 6.9 de la demande de renseignements UC. Il justifie son refus en invoquant que « *Cette demande dépasse le cadre du présent dossier*⁵ ». Or, ces questions, tout comme les questions 6.5 et 6.6 mentionné ci-dessus, portent sur la performance et l'utilisation par le Distributeur d'une stratégie de recouvrement alternative, en l'occurrence sur les requêtes judiciaires dont pourraient faire l'objet les comptes en souffrance. La prise en considération de cette autre stratégie de recouvrement, déjà en place et déjà prévue par la loi, s'avère donc elle aussi opportune.

Pour les motifs mentionnés ci-dessus UC demande à la Régie d'ordonner au Distributeur de répondre aux questions 6.7, 6.8 et 6.9 de sa demande de renseignement no 2 et ce dans les meilleurs délais afin que ces réponses puissent être prises en considération dans la préparation de sa preuve.

Réponse à la demande 6.11

« 6.11 Le fait d'inscrire ces comptes «non-recouvrables» auprès des agences de crédit augmentera-t-il, selon vous, les chances de le recouvrer?

Réponse :

Sans objet.»

UC demande si le fait d'inscrire des comptes qui sont présentement en souffrance auprès des agences de crédit augmentera les chances de les recouvrer. Dans sa réponse à la question 6.11 d'UC⁶, le Distributeur prétend que la question était « Sans objet ». L'intervenante demande à la Régie d'ordonner au Distributeur de répondre à sa question 6.11 dans les meilleurs délais.

Réponse à la demande 6.37

«6.37 Dans le cadre du dossier R-3439, vous avez fait référence à des opinions et suivis de la Commission relativement à l'obtention et à l'utilisation par Hydro-Québec du NAS de ses clients, veuillez produire au présent dossier ces avis et recommandations, et toutes mises à jour qui leur soient relatives.

Réponse :

Voir la réponse à la question 72.2 de la Régie à la pièce HQD-13,

⁵ R-3814, HQD-13, document 13.2, page 18 de 33.

⁶ R-3814, HQD-13, document 13.2, page 19 de 33.

Me Hélène Sicard

document 1.»

La réponse à la question 72.2 de la Régie se lit comme suit:

«72.2 Veuillez préciser les conditions émises à l'égard du Distributeur par la Commission d'accès à l'information (CAI) concernant l'échange de renseignements, dont le numéro d'assurance sociale.

Réponse :

Le 27 septembre 1995, la CAI acceptait les recommandations relatives à la cueillette et l'usage des renseignements nominatifs auprès des clients d'Hydro-Québec. La recommandation 5.2 stipulait : qu'Hydro-Québec [peut] recueillir auprès de tous ses clients le numéro d'assurance sociale afin de constituer pour chacun de ses clients un identifiant, soit le numéro de client unique.

Par ailleurs, la recommandation 5.4 demandait :

de limiter l'accès et l'utilisation du NAS, une fois validée l'identité d'un client et attribué le numéro de client unique, aux seules personnes auxquelles ce renseignement est nécessaire à l'exercice de leurs fonctions à savoir le recouvrement, si requis, et la perception légale des comptes finaux.»

La réponse fournie par le Distributeur en réponse à la question à la question 72.2 de la Régie ne répond pas à la question de UC puisque le Distributeur n'a pas produit tel que requis les avis et recommandations de la CAI, mais en a simplement relaté quelques extraits. De plus le Distributeur ne donne aucune information à savoir s'il y a eu mise à jour de ces recommandations et suivis.

La CAI étant l'entité responsable de la protection des renseignements personnels et celle-ci ayant souligné à diverses reprises le caractère très personnel du NAS, UC soumet qu'il est essentiel dans le cadre du présent dossier de prendre connaissance des opinions (recommandations) et suivis complets de la CAI transmis à HQ et de leur mises à jour afin que UC puisse faire des recommandations complètes et conformes sur ce sujet important pour les consommateurs qu'elle représente et que la Régie puisse rendre une décision éclairée sur ce sujet (NAS) et l'étendue de sa juridiction.

UC demande à la Régie d'ordonner au Distributeur de répondre à la question 6.37 et de fournir les suivis, avis et recommandations de la CAI sur l'obtention et l'utilisation du NAS, et leurs mises à jours s'il en est, dans les meilleurs délais afin que UC puissent les prendre en considération dans la préparation de sa preuve.

Espérant le tout conforme, veuillez agréer chère consoeur, mes salutations distinguées.



Me Hélène Sicard

c.c. Me Éric Fraser (HQD)
M. Co Pham (UC)
M. Jean-François Blain (UC)
F. Latreille (UC)
M.-O. Moisan Plante (UC)
Me Yannick Labelle (UC)