RÉPONSE D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION À L'ENGAGEMENT NUMÉRO 34

Engagement n° 34 (demandé par la Régie)

> ***En l'absence de facturation dans un délai prévu, si une erreur se glisse dans la facture d'un client, préciser quelles dispositions s'appliquent à la correction de ce type d'erreur, si l'article 11.5 ne s'applique pas.***

Réponse à l'engagement n° 34 :

L'exclusion à l'article 11.5 vise à ce que l'absence de facturation ne soit pas considérée comme une erreur de facturation, et ce, de manière à refléter le sens que le Distributeur a toujours voulu donner à l'actuel article 11.5 des Conditions de service d'électricité (CDSÉ).

Le texte de l'article 11.1 des CDSÉ indique la fréquence à laquelle Hydro-Québec effectue la relève des compteurs aux fins de la facturation.

Le texte de l'article 11.2 des CDSÉ indique qu'en l'absence de facturation dans le délai prévu, Hydro-Québec accepte que le solde dû soit acquitté en deux versements consécutifs suivant l'échéance. Il précise qu'Hydro-Québec peut également convenir d'une entente de paiement avec le client. Ainsi, l'obligation du Distributeur de facturer dans le délai prévu est indiquée à l'article 11.2 des CDSÉ, de même que la conséquence du non-respect, c'est-à-dire l'obligation de permettre le paiement en deux versements et la possibilité de prendre une entente de paiement.

Le délai d'émission des factures a toujours été traité de façon distincte de la correction des erreurs de facturation ou des cas où l'électricité consommée ne correspond pas à celle qui a été facturée. Le Distributeur propose donc, dans le nouvel article 11.5 des CDSÉ, de préciser que la disposition ne trouve pas application en cas d'absence de facturation. Toutefois, une fois la facture émise, si celle-ci est entachée d'erreur ou ne correspond pas à l'électricité réellement utilisée, cette facture sera corrigée en fonction des modalités prévues à l'article 11.5.

Le Distributeur demande à la Régie de préciser le caractère mutuellement exclusif de l'article 11.2, traitant de l'absence de facturation dans le délai prévu, et de l'article 11.5, concernant les erreurs de facturation, afin que le texte des CDSÉ soit interprété de manière à ce que l'électricité livrée aux clients puisse toujours leur être facturée dans les cas d'absence de facturation dans le délai prévu.

Par ailleurs, le Distributeur souligne que ces modalités avaient fait l'objet de discussions dans le dossier R-3439-2000 et dans la décision D-2001-60.