

CANADA  
PROVINCE DE QUÉBEC  
DISTRICT DE MONTRÉAL

**RÉGIE DE L'ÉNERGIE**

*Demande relative à la modification des conditions de service d'électricité et des frais afférents;*

No: R-3964-2016

**HYDRO-QUÉBEC**  
Demanderesse

- ET -

**OPTION CONSOMMATEURS**  
Intervenante

---

**MÉMOIRE D'OPTION CONSOMMATEURS**

---

**Table des matières**

<b>I.</b>	<b>Introduction .....</b>	<b>2</b>
<b>I.</b>	<b>Abonnement au service d'électricité.....</b>	<b>4</b>
	Nouvelle gestion des lieux de consommation alimentés sans abonnement (4.1.2.) .....	4
	Offre de service spécifique pour les propriétaires d'immeubles (4.1.3.) .....	6
	Fréquence de relève des données de consommation (4.2.1.) .....	8
	Mode de versements égaux (4.2.3.) .....	9
	Paiement des factures (4.2.4.) .....	10
	Correction de facture (4.2.5.) .....	14
<b>II.</b>	<b>Terminologie et autres changements .....</b>	<b>17</b>
	Procédures d'examen des plaintes des clients d'Hydro-Québec .....	17
	La computation des délais en jour franc .....	19
	La notion de libres-services.....	19

## **I. Introduction**

Hydro-Québec dans ses activités de distribution (le Distributeur) déposait à la Régie de l'énergie (la Régie) en mars 2016 une demande visant la modification des *Conditions de service d'électricité* (CSÉ) et des frais afférents. Afin d'optimiser le processus réglementaire, le Distributeur proposait de tenir six séances de travail avec les intervenants reconnus au dossier et le personnel technique de la Régie afin d'échanger préalablement sur les modifications aux CSÉ envisagées par l'entreprise. La Régie accueillait la suggestion du Distributeur dans sa décision D-2016-035<sup>1</sup> et reconnaissait les intervenants au présent dossier, dont Option Consommateurs (OC), dans sa décision D-2016-058<sup>2</sup>.

OC a participé aux séances des ateliers 1, 2, 5 et 6, tenues respectivement les 11 et 24 mai 2016 ainsi que les 15 et 22 juin 2016, et a formulé des commentaires et suggestions sur plusieurs propositions du Distributeur. Le 6 octobre 2016, le Distributeur déposait des versions révisées de ses propositions de modifications aux CSÉ ainsi qu'une nouvelle version du texte des CSÉ, tenant compte notamment des commentaires exprimés par les intervenants suite aux séances de travail. OC déposait à la Régie le 11 novembre 2016 son budget d'intervention et précisait les sujets et conclusions recherchés suite aux versions révisées des documents du Distributeur<sup>3</sup>. La Régie statuait sur les enjeux au présent dossier dans sa décision D-2016-189<sup>4</sup>. Finalement, le Distributeur déposait le 20 février 2017 les réponses aux demandes de renseignement des intervenants.

Dans le cadre de son intervention au présent dossier, OC s'est concentrée sur les modifications aux CSÉ affectant la clientèle résidentielle et sur les sujets qui reviennent régulièrement lors des contacts et discussions qu'elle a avec les consommateurs d'électricité québécois. De manière générale, OC voit d'un bon œil l'effort réalisé par le Distributeur pour simplifier le texte des CSÉ. Il est important que les clients du

---

<sup>1</sup> A-0002, p. 4.

<sup>2</sup> A-0005, p. 6-8.

<sup>3</sup> C-OC-0007.

<sup>4</sup> A-0023, p. 15-21.

Distributeur puissent bien connaître l'étendue des droits et obligations de chacune des parties au contrat et qu'ils puissent, le plus aisément possible, trouver réponse à leur question dans le contrat qui les lie.

Tel que spécifié dans sa lettre identifiant les sujets et conclusions recherchées, OC cible son analyse dans le présent mémoire sur les propositions contenues dans la pièce HQD-1 document 1.1 concernant les volets *Abonnement au service d'électricité* et *Autres changements* et plus particulièrement sur les sujets suivants :

- *Nouvelle gestion des lieux de consommation alimentés sans abonnement;*
- *Offre de service spécifique pour les propriétaires d'immeubles;*
- *Fréquence de relève des données de consommation;*
- *Mode de versements égaux;*
- *Paiement des factures;*
- *Correction des factures;*
- *Terminologie et révision des CSÉ.*

OC entend également examiner les mémoires qui seront déposés par les autres intervenants et commenter lors de l'audience, le cas échéant, des propositions ou conclusions qui affecteraient la clientèle résidentielle.

OC tient à mentionner qu'elle a apprécié la tenue des séances de travail, un mode de fonctionnement peu fréquent dans le cadre des demandes déposées à la Régie et qui semble avoir porté fruit à la lumière de la preuve révisée du Distributeur.

## **I. Abonnement au service d'électricité**

### **Nouvelle gestion des lieux de consommation alimentés sans abonnement (4.1.2.)**

Le Distributeur propose d'interrompre le service d'électricité sans envoyer d'avis d'interruption lorsqu'un lieu de consommation est alimenté sans abonnement (propositions 1.16 et 1.27). Dans les CSÉ actuelles, il est prévu pour ce cas que le Distributeur doit transmettre un avis d'interruption d'au moins 8 jours francs avant l'interruption du service d'électricité<sup>5</sup>. Le nouvel article 7.1.1.<sup>6</sup> se lit comme suit :

#### **7.1.1. Cas d'interruption du service d'électricité sans avis**

Hydro-Québec peut refuser ou interrompre le service d'électricité dans l'un ou l'autre des cas ci-dessous. Avant d'interrompre le service, elle ne transmet aucun avis d'interruption.

- a) Le lieu de consommation est alimenté sans abonnement.
- b) L'installation électrique a été raccordée au réseau de distribution sans l'autorisation d'Hydro-Québec.
- c) Il y a danger pour la sécurité des personnes ou des biens.
- d) Un organisme fédéral, provincial ou municipal compétent, notamment un corps de police ou un service de sécurité incendie, le demande ou l'ordonne.
- e) Il y a manipulation ou dérangement de l'appareillage de mesure ou de tout autre appareillage d'Hydro-Québec, entrave au service d'électricité ou contravention à l'article 13.4.

Dans sa demande, le Distributeur explique que :

*« Dans la gestion des abonnements, le Distributeur fait face aux situations suivantes:*

- *à la suite de la résiliation de l'abonnement, dans plus de 40 % des cas, il n'y a aucun nouveau client pour le service d'électricité pour la période subséquente;*
- *pour les unités locatives, dans plus de 20 % des cas, le Distributeur ne possède aucune information sur l'identité du propriétaire (nom et coordonnées);*
- *près de 25 GWh et plus de 3,5 M de jours associés à des lieux de consommation sans abonnement n'ont pas été facturés en 2015. »<sup>7</sup> (référence omise)*

---

<sup>5</sup> CSÉ, article 12.6.

<sup>6</sup> B-0106, p. 24.

<sup>7</sup> B-0117, HQD-1 document 1.1, p. 14.

OC s'étonne du pourcentage élevé de cas où le Distributeur n'a pas l'information nécessaire pour identifier les propriétaires. Or, il s'agit d'une information qui, selon OC, peut être aisément obtenue en consultant les registres publics (municipalités ou registre foncier).

Au niveau des coûts associés aux lieux de consommation sans abonnement, le Distributeur a indiqué en réponse à la demande de renseignement de l'ACEFQ<sup>8</sup> que le manque à gagner des redevances d'abonnement et d'énergie consommée représente un minimum de 3 M\$. Le Distributeur n'a toutefois pas précisé l'ordre de grandeur de l'économie qui résulterait de l'adoption de la proposition.

OC s'inquiète des répercussions potentielles d'une telle proposition pour la clientèle résidentielle, et ce, particulièrement en période hivernale. À titre d'exemple, si un locataire quittait un logement sans en aviser le propriétaire et que celui-ci n'était pas avisé de la fin de l'abonnement, une interruption de service pourrait causer des dommages importants à l'immeuble. Le Distributeur n'a pas convaincu OC qu'il soit prudent et nécessaire de supprimer le préavis d'interruption en cas d'absence d'abonnement. OC s'oppose donc à la proposition.

OC comprend que le Distributeur cherche à gérer de façon plus efficiente les lieux alimentés sans abonnement pour éviter des coûts que paient l'ensemble de la clientèle. Cependant, OC est d'avis que d'autres avenues ayant moins de risques de répercussions négatives pourraient être envisagées. Premièrement, OC verrait favorablement le délai de préavis, actuellement de huit jours francs, être réduit. Également, OC suggère d'évaluer la possibilité de transmettre l'avis aux propriétaires par courriel si ceux-ci ont autorisé ce mode de communication préalablement. À cet égard, OC note une croissance importante des résiliations effectuées sur le Web par la clientèle résidentielle, passant de 16 à 29% entre 2012 et 2016<sup>9</sup>.

---

<sup>8</sup> B-0164, HQD-16, document 2, p. 5

<sup>9</sup> B-0167, p. 4.

### Offre de service spécifique pour les propriétaires d'immeubles (4.1.3.)

Le Distributeur souhaite profiter des nouvelles possibilités offertes par l'espace client dédié aux propriétaires d'immeubles pour automatiser les options de maintien ou de refus du service d'électricité lors de la fin d'abonnement d'un locataire. Ces propositions se retrouvent au nouvel article des CSÉ 5.2.1.<sup>10</sup>.

D'abord, le Distributeur propose de remplacer l'avis écrit, qu'il transmet actuellement au propriétaire<sup>11</sup> suite à la résiliation d'un abonnement par le locataire, par la présélection de deux options à partir de l'espace client (proposition 1.20). Le choix de l'option 1 « *Demande de maintien du service d'électricité* » transfère la responsabilité du compte du locataire à celui du propriétaire alors que l'option 2 « *Refus du maintien du service d'électricité* » met fin au compte et le Distributeur peut ensuite mettre fin au service d'électricité sans préavis.

En cas d'absence de choix entre ces deux options, le propriétaire est considéré avoir sélectionné la deuxième option (proposition 1.21). Actuellement, l'article 6.7 des CSÉ prévoit que « *Le propriétaire qui fait défaut de faire connaître ses intentions quant au maintien du service d'électricité dans les 7 jours francs de l'envoi de l'avis, est considéré avoir les obligations d'un titulaire d'abonnement tel que prévu à l'article 6.1 dès que l'abonnement en cours est résilié conformément à l'article 7.1.* »<sup>12</sup>.

Finalement, le Distributeur propose d'inclure à l'intérieur des CSÉ l'obligation pour les propriétaires de mettre à jour leurs informations, afin notamment de pouvoir bénéficier des options automatiques contenues à la proposition 1.20 : « *Pour bénéficier des modalités du présent article, vous devez veiller à ce que les informations sur votre immeuble et sur vos unités de location soient à jour. Vous êtes lié par les informations que vous avez ainsi transmises à Hydro-Québec* » (proposition 1.22).

---

<sup>10</sup> B-0106, p. 20.

<sup>11</sup> Article 6.7, CSÉ, p. 17.

<sup>12</sup> Article 6.7, CSÉ, p. 17

L'espace client comporte certainement des avantages pour les propriétaires qui peuvent ainsi gérer plus facilement leurs différents abonnements au service d'électricité. Toutefois, OC estime que des changements doivent être apportés aux propositions.

D'une part, tel qu'indiqué ci-haut, OC s'oppose au retrait de l'obligation d'envoyer un avis avant une interruption de service. La proposition 1.21 du Distributeur prévoit que le propriétaire qui ne fait pas son choix via l'espace client est considéré comme avoir refusé le maintien du service. Dans un tel cas, la proposition 1.20 prévoit que le service pourra être interrompu sans préavis en cas de résiliation du service d'un locataire. Tel que précisé dans la section précédente, OC serait ouverte à des délais plus courts ou encore le recours aux avis transmis par courriel aux propriétaires.

D'autre part, OC constate que la proposition 1.21 a comme effet de rendre à toute fin pratique obligatoire l'utilisation de l'espace client par tout propriétaire qui souhaite maintenir l'alimentation en électricité de l'unité locative à la suite de la résiliation du service d'un locataire. Or, ce service est relativement nouveau. Actuellement, seulement 35% des propriétaires actifs sont inscrits à un espace client<sup>13</sup>. OC est d'avis qu'un propriétaire d'immeuble qui ne souhaite pas utiliser l'espace client ne devrait pas en être pénalisé. OC note par ailleurs que la CORPIQ a exprimé des préoccupations similaires lors des commentaires formulés suite aux séances de travail<sup>14</sup>.

Bien que le Distributeur indique que les propriétaires d'immeubles conserveront «*pour le moment*» la possibilité de faire leur choix quant au maintien ou non du service d'électricité en cas de résiliation de l'abonnement du locataire par la voie téléphonique<sup>15</sup>, il semble par ailleurs considérer l'envoi d'un avis d'interruption à ces propriétaires comme superflu<sup>16</sup>.

---

<sup>13</sup> B-0167, HDQ-16, document 5, p. 10.

<sup>14</sup> B-0102, p. 67-69.

<sup>15</sup> B-0117, HQD-1, document 1.1, p. 19

<sup>16</sup> B-0117, HQD-1, document 1.1, p. 20

### Fréquence de relève des données de consommation (4.2.1.)

Le Distributeur propose de réduire la fréquence de relève pour les compteurs non communicants (proposition 1.05)<sup>17</sup>. La proposition a été révisée par le Distributeur suite au dépôt de la preuve initiale.

Dans un premier temps, la proposition était que la fréquence des relèves de ces compteurs passe d'environ tous les 120 jours à «*au moins 3 fois par année*»<sup>18</sup>. OC indiquait dans le formulaire de l'atelier 1 qu'elle était préoccupée du fait qu'une telle modification pourrait avoir comme impact d'augmenter le nombre de mois qui pourraient s'écouler entre deux lectures<sup>19</sup>. Bien qu'OC comprenait le besoin exprimé par le Distributeur lors de la séance de travail d'une plus grande flexibilité dans la fréquence des relèves des compteurs, elle demeurait d'avis que la période comprise entre deux relèves devait demeurer à l'intérieur de certaines balises.

La lecture périodique de la consommation réelle peut permettre au consommateur d'ajuster sa consommation en énergie. Cela lui permet également de payer sa consommation réelle et de limiter les impacts que peut avoir sur son budget une mauvaise estimation de sa consommation d'énergie. Ceci est particulièrement vrai en période hivernale.

Depuis, le Distributeur a modifié sa proposition et demande maintenant que la relève des compteurs non communicants puisse se faire «*au moins une fois par année*»<sup>20</sup>. Devant cette nouvelle proposition, la préoccupation à l'égard de l'augmentation de la période entre deux relèves des données de consommation n'en est qu'augmentée. Pour pallier aux impacts de l'augmentation du délai entre les relèves de la consommation, le Distributeur propose que la responsabilité de transmettre les données de consommation de façon plus fréquente soit transférée aux clients.

---

<sup>17</sup> B-0117, HQD-1, document 1.1, p. 20-22.

<sup>18</sup> B-0004, HQD-1, document 1, p. 16, proposition 1.05.

<sup>19</sup> B-0096, HDQ-14, document 1.

<sup>20</sup> B-0117, HQD-1, document 1.1, p. 21, proposition 6.14

OC comprend des explications fournies lors de l'atelier 6, de la pièce B-0121 et de la réponse à la demande de renseignement de l'ACEF de Québec<sup>22</sup> que les coûts de la relève des compteurs non communicants sont entièrement assumés par les clients qui choisissent ce type de compteur. En conséquence, la modification proposée n'a aucun impact financier significatif.

Par ailleurs, la Régie indiquait dans la décision D-2014-164 qu'elle: « reconnaît qu'un minimum de trois relèves par année est nécessaire pour obtenir une précision raisonnable des factures ou du montant des versements au titre du MVÉ. Elle partage l'opinion du Distributeur à l'effet que l'autorelève n'est pas un mode de relève mais un moyen qui vise à pallier l'inaccessibilité occasionnelle d'un compteur »<sup>23</sup>.

OC est d'avis que le Distributeur n'a pas suffisamment justifié son changement de position qui va à l'encontre de la décision de la Régie. En conséquence, OC s'oppose à la proposition 1.05.

#### **Mode de versements égaux (4.2.3.)**

Le Distributeur propose d'ajouter un critère d'admissibilité aux modes de versement égaux (MVE), soit qu'« aucun montant échu n'est inscrit au compte du client »<sup>24</sup> (proposition 1.08). Le Distributeur précise que cet ajout reflète sa pratique actuelle.

OC ne voit pas la nécessité d'intégrer cet article dans les CSÉ et s'y oppose. Depuis plusieurs années, le Distributeur travaille en collaboration avec les associations de consommateurs afin de trouver des pistes de solution pour la clientèle en recouvrement. Les diverses ententes de paiement offertes aux ménages à faible revenu (MFR) sont parmi les fruits de cette collaboration. OC a déjà fait part, tant au Distributeur qu'à la Régie, de sa préoccupation à l'égard de la clientèle en recouvrement qui n'est pas

---

<sup>21</sup> B-0111, HQD- 4, document 2, p. 16

<sup>22</sup> B-0164, HQD-16, document 2, p. 15

<sup>23</sup> D-2014-164, paragraphe 82. p. 23

<sup>24</sup> B-0117, HQD-1, document 1.1, p. 25, proposition 1,08

admissible à ces ententes et dont les revenus ne sont pas suffisants pour pouvoir respecter le cadre d'entente pour les ménages qui ne sont pas MFR<sup>25</sup>. OC est d'avis que les MVE pourraient faire partie des solutions à développer pour ces ménages et craint que l'ajout de cette condition aux critères d'admissibilité aux MVE puisse limiter la flexibilité requise dans la conclusion des ententes de paiement.

#### **Paiement des factures (4.2.4.)**

Le Distributeur propose de préciser à l'intérieur des CSÉ qu'il est possible de payer par l'entremise d'un tiers si cela n'engage aucuns frais pour Hydro-Québec<sup>26</sup> (*proposition 1.10*).

Le Distributeur justifie notamment sa proposition par les demandes de sa clientèle souhaitant pouvoir payer avec une carte de crédit, entre autres suite à sa campagne de relation publique de 2016<sup>27</sup>. À la lecture des questions et réponses publiées en ligne par le Distributeur<sup>28</sup>, il appert que la plupart des questions sur le sujet portaient sur la possibilité pour le client de payer sa facture avec une carte de crédit. À cette question, le Distributeur répond «*Hydro-Québec n'accepte pas ce type de paiement principalement en raison des frais facturés par les émetteurs de cartes de crédit. De tels frais se répercuteraient sur les tarifs et seraient assumés par l'ensemble des clients* »<sup>29</sup>.

OC n'est pas convaincue qu'il est souhaitable d'ajouter dans les CSÉ la possibilité de payer par carte de crédit, que ce paiement se fasse directement ou par le biais d'un tiers. Dans les faits, il est déjà possible pour les consommateurs de payer leur facture par carte de crédit, notamment par le biais d'un tiers<sup>30</sup>, bien que le Distributeur ignore l'ampleur du phénomène<sup>31</sup>.

---

<sup>25</sup> Notamment lors du témoignage de Me Sylvie De Bellefeuille dans le dossier R-3905-2014, A-0064, N.S. de l'audience du 15 décembre 2014 - Volume 7, p. 263.

<sup>26</sup> B-0117, HQD-1, document 1.1, p. 26

<sup>27</sup> B-0117, HQD-1, document 1.1, p. 26

<sup>28</sup> <http://bienvenue.hydroquebec.com/recherche?q=carte+de+cr%C3%A9dit>

<sup>29</sup> Voir par exemple : <http://bienvenue.hydroquebec.com/question/2037/puis-je-payer-mes-factures-delectricite-au-moyen-de-ma-carte-mastercard>

<sup>30</sup> B-0164, HQD-16, document 2, p. 19

<sup>31</sup> B-0167, HDQ-16, document 5, p. 16

Dans sa demande, le Distributeur indique vouloir lui-même référer sa clientèle à un tiers qui offre ce service<sup>32</sup>. Aussi, le Distributeur écrit :

*« le Distributeur entend lancer un appel d'offres pour évaluer les possibilités offertes dans le marché et sélectionner, s'il y a lieu, un fournisseur en mesure de permettre le paiement par carte de crédit et de satisfaire certains critères précis, notamment en matière de services à la clientèle, de délai de traitement et de conservation des données personnelles. »*

En réponse aux demandes de renseignements d'OC et de l'ACEF de Québec, le Distributeur a indiqué avoir lancé un appel d'offres à l'automne 2016, mais qu'aucune entreprise pouvant offrir ce service ne répondait à ses exigences<sup>33</sup>. Un nouvel appel d'offres serait lancé en 2017. De plus, dans sa réponse aux engagements de l'atelier 1<sup>34</sup>, le Distributeur produit un tableau qui dresse un portrait des entreprises canadiennes de service public offrant la possibilité de payer par carte de crédit. Il ressort de ce tableau que trois entreprises agissent à titre de tiers autorisé, soit Plastiq<sup>35</sup>, Kubra (EZ Pay)<sup>36</sup> et Paymentus<sup>37</sup>. On y apprend également que des frais sont exigés des consommateurs qui utilisent les services de ces tiers. Une visite des sites internet de ces tiers autorisés permet de constater qu'ils sont uniquement en anglais.

Devant les préoccupations exprimées par UC et OC<sup>38</sup>, le Distributeur a précisé que :

*« sa proposition (proposition 1,10) ne vise pas à encourager les clients à utiliser la carte de crédit pour payer leurs factures, mais vient plutôt confirmer un mode de paiement qui est déjà à la disposition de sa clientèle par l'intermédiaire de tiers. Le*

---

<sup>32</sup> B-0117, HQD-1, document 1.1, p. 27

<sup>33</sup> B-0164, HQD-16, document 2, p. 22 et B-0167, HDQ-16, document 5, p. 16

<sup>34</sup> B-0037, HQD-8, document 3, p. 10

<sup>35</sup> <https://www.plastiq.com/>

<sup>36</sup> <https://www.ez-pay.ca/home-ca.html>

<sup>37</sup> <https://www.paymentus.com/>

<sup>38</sup> B-102, HQD-15, proposition 1.10, p.49

*Distributeur n'entend pas faire la promotion de ce mode de paiement.» (référence omise) <sup>39</sup>*

Bien qu'elle comprenne l'intention du Distributeur, cette précision ne rassure pas OC quant aux effets potentiellement néfastes sur les clients d'Hydro-Québec. D'une part, les entreprises qui agissent déjà comme tiers auprès d'autres distributeurs canadiens n'ont pas, à notre connaissance, de place d'affaires au Québec, et tel que mentionné ci-haut, ne semblent pas offrir de service en français. Cela laisse croire à OC que ces entreprises sont, dans les faits, peu connues de la clientèle québécoise et qu'un nombre restreint de consommateurs utilisent leurs services. En ajoutant expressément cette possibilité dans les CSÉ, et, surtout, en référant les clients vers les tiers, à même le site internet d'Hydro-Québec, le Distributeur en fera, en quelque sorte, la promotion, et ce malgré les intentions exprimées. Cela pourrait même donner l'impression aux clients que le Distributeur endosse ce mode de paiement.

De façon plus globale, OC s'inquiète que cette proposition puisse encourager l'endettement des ménages québécois. En effet, les taux d'intérêt imposés sur les cartes de crédit à taux régulier (par opposition aux cartes à taux réduit) sont, pour la plupart, de 19,99% pour les achats et oscillent entre 21,99% et 22,99% pour les avances de fonds<sup>40</sup>. À cela pourraient s'ajouter les frais de service imposés par le tiers. Ces taux sont plus élevés que les frais imposés par le Distributeur en cas de retard de paiement. OC est d'avis que le paiement à l'aide d'une carte de crédit peut contribuer à augmenter le taux d'endettement.

Les clients qui font face à une interruption de service imminente se trouvent, dans bien des cas, dans une situation de vulnérabilité. OC est bien consciente que le mandat du Distributeur n'est pas de lutter contre l'endettement des ménages. Cependant, OC s'oppose à ce que le Distributeur puisse, même indirectement, recommander ou inciter

---

<sup>39</sup> B-0117, HQD-1, document 1.1, p. 27

<sup>40</sup> Voir l'outil de sélection de carte de crédit de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada à l'adresse <http://itools-ioutils.fcac-acfc.gc.ca/STCV-OSVC/ccst-oscc-fra.aspx>

la clientèle ayant des difficultés de paiement à s'endetter pour respecter son obligation et éviter une interruption de service. OC y voit un risque encore plus élevé pour les MFR qui pourraient subir une pression de liquider leur dette auprès du Distributeur pour les amener à s'endetter à des taux d'intérêt plus élevés afin d'échapper à une interruption de service plutôt que de prendre une entente de paiement adaptée à leur situation.

OC encourage plutôt le Distributeur à poursuivre son travail en collaboration avec les associations de consommateurs afin d'élargir et d'améliorer son offre d'ententes de paiement, et ce, pour l'ensemble de la clientèle résidentielle.

Subsidiairement advenant que la Régie accepte la proposition du Distributeur d'inclure dans les CSÉ la possibilité de payer par le biais d'un tiers si cela n'engage aucuns frais pour Hydro-Québec, OC croit que cette option devrait être rigoureusement encadrée.

D'une part, il devrait être interdit au Distributeur d'imposer, d'inciter ou de suggérer à la clientèle, et particulièrement celle en difficulté de paiement ou menacée d'interruption de service, d'avoir recours à un tiers pour payer par carte de crédit toute somme due, tant pour rembourser en tout ou en partie un solde accumulé ou pour prendre ou respecter une entente de paiement.

L'échec de l'appel d'offres de l'automne 2016, de même que l'intention déclarée du Distributeur à revoir ses critères de sélection en vue d'un appel d'offres qui serait lancé en 2017<sup>41</sup> amène OC à craindre que le Distributeur diminue ses exigences, et ce au détriment de la clientèle. Aussi, advenant que, suite à un appel d'offres du Distributeur, celui-ci sélectionne un ou des fournisseurs à titre d'agent autorisé à recevoir par carte de crédit des paiements, OC estime que les conditions minimales suivantes devraient être remplies :

---

<sup>41</sup> B-0164, HQD-16, document 2, p, 22.

- le fournisseur devrait offrir ses services en français tant par écrit, par Internet, que par téléphone;
- le fournisseur devrait être en mesure d'assurer et de garantir la protection des renseignements personnels des clients et se conformer en tout temps aux exigences de législation en vigueur à l'égard de la protection des renseignements personnels;
- des mesures ou dispositions devraient être prises afin de protéger les consommateurs contre les risques financiers en lien avec l'utilisation des services du fournisseur, notamment, en cas de retard dans les paiements à HQD en raison du délai de traitement par ce tiers, en cas d'erreur, de même qu'en cas d'insolvabilité du fournisseur;
- un processus de plainte équitable et rapide doit être disponible en cas d'insatisfaction des clients;
- les frais de service facturés par le fournisseur devraient être encadrés et limités.

#### **Correction de facture (4.2.5.)**

Le Distributeur propose de modifier les modalités de correction de facture dans le but d'en simplifier le traitement et d'en faciliter la compréhension des clients<sup>42</sup>. Ainsi, il propose que :

*« - si la correction entraîne le remboursement d'un montant qui a été facturé en trop, la période de correction ne peut excéder un maximum de 36 mois ;  
- si la correction entraîne le paiement d'un montant additionnel par le client, la période de correction ne peut excéder un maximum de 12 mois. »<sup>43</sup>*

Concernant les compteurs croisés, le Distributeur propose de maintenir les conditions telles que décidées par la Régie dans décision D-2012-024<sup>44</sup>, soit que les corrections ne puissent toucher qu'une période maximale de 36 mois<sup>45</sup>.

---

<sup>42</sup> B-0117, HQD-1, document 1.1, p.29

<sup>43</sup> B-0117, HQD-1, document 1.1, p.29

<sup>44</sup> Dossier R-3776-2011, décision 2012-024, paragraphes 543 à 545, p. 143.

OC s'oppose à ce que la période de rétrofacturation soit limitée à 36 mois pour les cas où des sommes seraient dues aux clients.

En réponse à la demande de renseignements n° 3 de la Régie, le Distributeur écrit :

*« Suivant le délai de prescription prévu au Code civil du Québec (C.c.Q.), le client ou le Distributeur, selon le cas, bénéficie d'un délai de 3 ans à partir de sa connaissance de la situation pour faire sa réclamation. Dans l'exemple d'un défaut de mesurage ayant affecté la facturation d'un client pendant une période de 10 ans, comme mentionné dans la question, les CSÉ en vigueur comme celles proposées par le Distributeur n'affectent pas ce délai de 3 ans prévu au Code civil du Québec. »<sup>46</sup>*

Selon l'article 2925 du C.c.Q., et tel que reconnu par le Distributeur, c'est le droit de présenter une réclamation qui se prescrit par une période de 3 ans à compter de la connaissance de l'erreur. Mais cette règle ne limite aucunement l'étendue de la créance potentielle. Ainsi, pour reprendre le même exemple que la Régie, un client qui constate avoir été facturé en trop sur une période 10 ans aurait 3 ans à partir de sa connaissance pour réclamer la totalité des sommes qu'il a payées en trop pour toute cette période de 10 ans. Cette même interprétation avait d'ailleurs été fournie par le Distributeur dans le dossier R-3429-2000<sup>47</sup> :

*« Ce qui veut dire techniquement : le compteur croisé, le jour où un client s'en aperçoit, ou le jour où Hydro-Québec s'en aperçoit, mettons ça du côté du client, techniquement, il a trois ans à partir de la date de la découverte, et ça, c'est la prescription \* extinctive +, pour exercer ses recours pour réclamer les montants.*

---

<sup>45</sup> B-0117, HQD-1, document 1.1, p.30.

<sup>46</sup> B-0178, HQD-16, document 1.2, p. 10.

<sup>47</sup> Dossier R-3439-2000, Notes sténographiques de l'audience du 12 juin 2001, volume 9, pages 255-256.

*Mais cette prescription-là ne s'applique pas rétroactivement, il n'y a pas un trois ans qui s'est éteint en arrière dans ce cas-là. Le client s'en aperçoit aujourd'hui que le compteur est croisé, ça fait dix ans que c'est comme ça, le Code civil lui permet de réclamer l'entier dix ans d'erreur. Et, à l'inverse, la même chose pour Hydro-Québec qui s'en aperçoit aujourd'hui, la même règle s'applique à Hydro-Québec. Alors il ne faut pas mélanger les deux notions.»*

Compte tenu que le client est dans une situation de dépendance à l'égard du Distributeur, qui a le contrôle des appareils de mesurage et du système de facturation, il serait inique que le Distributeur puisse conserver des sommes découlant de sa propre faute pour la simple raison que sa faute a été commise sur une longue période. L'exemple des problèmes survenus lors de l'implantation des nouvelles factures en 2008 montre bien que le Distributeur n'est pas à l'abri d'erreurs<sup>48</sup>.

Pour la même raison, OC est d'avis qu'il n'y a pas lieu pour la Régie d'augmenter la période sur laquelle le Distributeur peut demander un remboursement de 6 à 12 mois puisqu'encore une fois, le client est dans une situation de vulnérabilité face à des appareils de mesurage et un système de facturation qui sont sous le contrôle du Distributeur.

En conséquence, OC est d'avis que les conditions de service devraient prévoir que la correction rétroactive de la facture qui entraîne un crédit au client couvre la totalité de la somme due au client peu importe l'étendue de la période sur laquelle l'erreur du Distributeur a été commise. OC est également d'avis qu'il n'y a pas lieu d'augmenter de 6 à 12 mois la période de rétrofacturation dans le cas d'une correction entraînant un débit.

---

<sup>48</sup> Dossier R-3708-2009, Argumentation d'Option Consommateurs, p. 2-4.

## **II. Terminologie et autres changements**

Le texte des CSÉ constitue le contrat sur lequel est basée la relation entre le Distributeur et sa clientèle. Il est donc essentiel qu'il soit complet et clair. Chacune des parties au contrat doit pouvoir s'y référer afin de connaître ses droits et obligations, de même que la procédure en cas de désaccord. Aussi, de façon globale, OC salue les efforts et les ressources déployés par le Distributeur afin de rendre le texte des conditions de service plus accessible à l'ensemble de sa clientèle. Cela étant dit, OC propose que certaines modifications soient faites au texte proposé.

### **Procédures d'examen des plaintes des clients d'Hydro-Québec**

Dans le cadre de la décision D-98-25, la Régie a approuvé les procédures d'examen des plaintes dont le texte figure à l'annexe J de sa décision. Le Distributeur propose d'inclure dans l'Annexe II<sup>49</sup> du texte des CSÉ une version qui se veut plus facile à comprendre<sup>50</sup>. OC ne s'oppose pas à la nouvelle présentation proposée des procédures de plainte, à la condition que la nouvelle formulation n'ait pas pour effet de modifier le processus établi par la Régie, et encore moins d'en limiter la portée.

Ainsi, OC a noté que la nouvelle version proposée de la procédure normale de plainte ne contient pas la disposition prévue au paragraphe 2 de la *Procédure d'examen des plaintes des clients d'Hydro-Québec concernant l'application d'un tarif ou d'une condition de fourniture ou de transport*<sup>51</sup> qui prévoit :

«2. Sur demande, un représentant Services à la clientèle assiste le client dans la formulation de sa plainte. Il permet, de plus, au client de présenter ses observations».

---

<sup>49</sup> B-0106, HQD-3, document 1, p. 77

<sup>50</sup> B-0163, HQD-16, document 1.1., p. 40

<sup>51</sup> <http://www.regie-energie.qc.ca/consommateur/ProcedParticu/hq.pdf>

OC est d'avis qu'une mention semblable, mais qui pourrait être rédigée à la deuxième personne à l'instar du nouveau texte proposé, devrait être ajoutée dans le carré qui précède l'étape 3.

Sur la possibilité d'ajouter à l'endos de la page couverture un texte qui s'apparente à la note liminaire du texte des Conditions de service et Tarif de Gaz Métro et qui ferait référence à l'annexe J de la décision D-98-25<sup>52</sup>, OC croit qu'une telle mention serait insuffisante si les procédures d'examen des plaintes ne figurent pas d'une autre façon dans les CSÉ ou ces annexes. D'une part, une telle mention a de fortes chances de passer inaperçue ; OC doute que le premier réflexe d'un client insatisfait soit de consulter l'endos de la page couverture des conditions de service. D'autre part, il peut être difficile pour un client peu familier avec ce type de procédure de trouver la décision et ses annexes. OC croit qu'un tel ajout pourrait être fait, mais qu'il devrait s'ajouter à d'autres moyens d'information afin de s'inspirer des principes directeurs de l'*Organisation internationale de normalisation* en matière de traitement des plaintes tel qu'édictés dans la norme ISO 10002:2014 *Management de la qualité – Satisfaction des clients – Lignes directrices pour le traitement des réclamations dans les organismes*<sup>53</sup>, dont notamment la visibilité et l'accessibilité des processus de plaintes des organisations.

Un processus de règlement des mécontentes est un élément important dans la relation contractuelle entre des cocontractants. Il en est de même pour les procédures d'examen des plaintes du Distributeur. Ainsi, OC est d'avis que les procédures de plaintes qui ont été établies par la Régie devraient faire partie intégrante des CSÉ. D'une part, cela confirmerait l'obligation et l'engagement du Distributeur à offrir à ses clients l'opportunité d'être entendus et d'être traités de façon équitable en cas de désaccord. D'autre part, cela permettrait aux clients de connaître rapidement leurs droits et recours en cas d'insatisfaction. OC tient par ailleurs à souligner que d'autres fournisseurs d'énergie ont

---

<sup>52</sup> B-0178, HQD-16, document 1.2, p. 26

<sup>53</sup> <https://www.iso.org/fr/standard/65712.html>

inclus leur procédure de plainte à l'intérieur de leurs conditions de services. C'est le cas notamment d'Hydro One<sup>54</sup> et de Fortis Alberta inc<sup>55</sup>.

### **La computation des délais en jour franc**

OC estime que l'utilisation de la notion de jour franc dans la computation de certains délais, notamment pour les avis d'interruption de service, est archaïque et susceptible de confondre les intervenants peu familiers avec les termes juridiques. Le chapitre 20 du texte des CSÉ proposé tend à y pallier en y incluant une définition. OC est d'avis qu'il serait plus simple de calculer tous les délais de la même façon, soit en jours. Pour éviter que cette modification ait pour effet de limiter les droits des clients du Distributeur, OC propose de faire les adaptations nécessaires en ajoutant aux délais calculés en jours francs, un jour, tel que défini par les CSÉ. Ainsi, «8 jours francs» deviendrait «9 jours». OC croit que cela aurait pour effet de rendre la computation de tous les délais prévus dans les conditions de service uniforme et en faciliterait la compréhension. Par ailleurs, OC souligne que le législateur, dans sa volonté de rendre plus accessible la loi, a abandonné la notion de jour franc dans le cadre de nouveau Code de procédure civile entré en vigueur le 1er janvier 2016<sup>56</sup>.

### **La notion de libres-services**

Dans la nouvelle version des conditions de service, le Distributeur introduit le terme « libres-services » pour désigner son système de réponse vocale interactive et son site web. Le terme est notamment utilisé lors de la description des frais applicables à la demande d'abonnement d'un client<sup>57</sup>.

---

<sup>54</sup>

[http://www.hydroone.com/MyHome/MyAccount/ConditionsofService/Documents/HydroOne\\_Conditions\\_of\\_Service\\_2015\\_FRENCH.pdf](http://www.hydroone.com/MyHome/MyAccount/ConditionsofService/Documents/HydroOne_Conditions_of_Service_2015_FRENCH.pdf), Section 1.8.

<sup>55</sup> <http://fortisalberta.com/docs/default-source/default-document-library/customer-terms-and-conditions.pdf?sfvrsn=14>, Article 15.

<sup>56</sup> <https://elois.cajj.qc.ca/ModificationsTerminologiques.aspx>

<sup>57</sup> B-0106, p. 10.

Dans sa demande de renseignement numéro 2<sup>58</sup>, la Régie a questionné le Distributeur sur la possibilité de remplacer le terme « libres-services » par « *site Web ou de la réponse vocale interactive* ». OC comprend de la réponse du Distributeur qu'il souhaite conserver la flexibilité nécessaire advenant l'introduction d'un nouveau mode « libres-services », par exemple une nouvelle application mobile.

OC est d'accord avec le Distributeur sur la nécessité de conserver à l'intérieur des CSÉ un degré de flexibilité et ainsi éviter de revisiter la terminologie trop fréquemment. OC suggère que le terme « libres-services » pourrait être défini au chapitre 20 des nouvelles CSÉ, sans toutefois limiter sa définition. Par exemple, les « libres-services » pourraient être définis comme « *canal de communication ne nécessitant pas de parler avec un représentant à la clientèle du Distributeur, incluant notamment la réponse vocale interactive et le site Web d'Hydro-Québec* ».

---

<sup>58</sup> B-0163, p.3.