

**RÉPONSE À LA DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS DE LA RÉGIE DE L'ÉNERGIE (LA RÉGIE)  
À OC SUR LA DEMANDE RELATIVE À LA MODIFICATION  
DES CONDITIONS DE SERVICE D'ÉLECTRICITÉ ET DES FRAIS AFFÉRENTS**

---

**TRÊVE HIVERNALE**

**1. Référence :** Pièce [C-UC-0013](#), p. 19.

**Préambule :**

*« UC est d'avis que la question des débranchements en période froide en est une d'équité individuelle et collective. UC recommande à la Régie de veiller à la protection des clients, des plus vulnérables d'abord, mais également de tous les clients, et d'interdire au Distributeur les interruptions de service en avril et novembre dans le cadre de ses activités de recouvrement. D'aucune façon, UC ne peut se satisfaire d'une promesse du Distributeur d'agir en personne responsable.*

*Si la Régie ne donnait pas suite à cette recommandation, UC lui demande subsidiairement d'interdire au Distributeur les interruptions de service en avril et novembre dans le cadre de ses activités de recouvrement tant qu'il n'aura pas codifié de façon claire et transparente ses procédures de rebranchement en fonction de la température et mis ces dernières à la disponibilité des clients. UC recommande également dans ce contexte que des règles de maintien de service soient énoncées pour protéger les enfants et les personnes vulnérables ».*

**Demande :**

1.1 Veuillez préciser quelle est la position d'OC sur les recommandations de l'UC relativement à la durée de la trêve hivernale. Veuillez élaborer et justifier.

**Réponse :**

**Pour OC, en plus des éléments apportés par l'UC, il existe deux considérations importantes concernant l'allongement de la période de trêve hivernale; d'une part, l'impact potentiel de cet allongement en matière de recouvrement et, d'autre part, les besoins fondamentaux des clients en situation de vulnérabilité en dehors de la période actuelle de trêve hivernale.**

***Impact potentiel en matière de recouvrement***

**OC comprend que les objectifs principaux des interruptions de services sont d'inciter les consommateurs en situation de recouvrement à communiquer avec le Distributeur pour prendre une entente de paiement, ou de respecter une entente de paiement qu'ils auraient déjà conclue, et en second lieu, de limiter l'accumulation de**

mauvaises créances auprès de clients qui ne sont pas en mesure de payer leur consommation d'électricité.

Cependant, à la lumière des données disponibles, il apparaît qu'il n'existe pas de corrélation directe entre l'augmentation du nombre d'interruptions de service<sup>1</sup> et la réduction du coût des mauvaises créances<sup>2</sup>. Il devient donc difficile de déterminer avec certitude l'impact réel de l'augmentation de la période de trêve sur une éventuelle augmentation des dépenses en mauvaises créances.

En ce qui a trait à l'incitation des clients à payer leur facture, nous n'avons pas de raison de croire que l'ajout d'un mois à l'automne et d'un mois au printemps ait un impact significatif pour les clients. Considérant que la majorité des interruptions de services sont d'une durée de moins de trois jours, OC est d'avis que peu importe le moment de l'interruption, la menace de celle-ci demeure un élément suffisant pour inciter les consommateurs à prendre ou à respecter une entente de paiement avec le Distributeur, entre autres puisque les impacts d'une interruption de service d'électricité ne se limitent pas à des enjeux de chauffage mais s'étendent également aux impératifs relatifs à la conservation des aliments.

#### *Répondre aux besoins fondamentaux en dehors de la période de trêve hivernale*

Pour OC, l'autre question centrale dans toute décision concernant la trêve hivernale concerne le traitement des personnes en situation de vulnérabilité demandant des interventions de nature humanitaire. Comme le mentionnait la Régie dans la décision D-2001-259, « pour Hydro-Québec, la pratique de la non-interruption en hiver constitue une mesure humanitaire »<sup>3</sup>.

Comme l'indique le Distributeur en réponse à la demande de renseignement d'UC : « S'il [le Distributeur] détermine que la santé ou la sécurité des clients peuvent être compromises en raison d'une température anormalement froide, le Distributeur peut devancer les rebranchements hivernaux pour une région donnée »<sup>4</sup>.

Force est de constater que le Distributeur reconnaît que la période formelle de trêve hivernale ne couvre pas l'ensemble des situations requérant des exceptions afin de répondre aux besoins fondamentaux de la clientèle en situation de vulnérabilité.

À cet effet, comme le mentionne UC, « les enjeux reliés au prolongement de la trêve hivernale doivent être abordés d'abord d'un point de vue de santé publique et de compassion, particulièrement lorsque des enfants et des personnes vulnérables sont

<sup>1</sup> [http://publicsde.regie-energie.qc.ca/projets/282/DocPrj/R-3905-2014-B-0008-Demande-Piece-2014\\_08\\_01.pdf](http://publicsde.regie-energie.qc.ca/projets/282/DocPrj/R-3905-2014-B-0008-Demande-Piece-2014_08_01.pdf), page 8.

<sup>2</sup> [http://publicsde.regie-energie.qc.ca/projets/382/DocPrj/R-3980-2016-B-0027-Demande-Piece-2016\\_07\\_28.pdf](http://publicsde.regie-energie.qc.ca/projets/382/DocPrj/R-3980-2016-B-0027-Demande-Piece-2016_07_28.pdf), Tableau 9, page 14.

<sup>3</sup> <http://www.regie-energie.qc.ca/audiences/decisions/D-2001-259.pdf>

<sup>4</sup> HQD-16, document 8.1, page 3.

*concernées. Une réflexion s'impose, réflexion qui dépasse largement la question du recouvrement.* »<sup>5</sup>. OC partage ce constat d'UC.

Il semble que « *les prévisions météorologiques par région et sa capacité d'action et d'intervention* »<sup>6</sup> sont les principaux facteurs utilisés par le Distributeur pour prendre une décision relative à l'application d'une mesure humanitaire. De plus, OC s'inquiète de l'impact de la facilité avec laquelle le Distributeur peut maintenant interrompre le service d'électricité avec la nouvelle technologie du projet lecture à distance. En effet, OC tient à souligner que l'élimination de la nécessité du déplacement du représentant du Distributeur sur les lieux du branchement ne permet plus de constater sur place, des éléments qui pourraient ne pas être autrement pris en compte permettant d'identifier un client en situation vulnérable (problèmes de santé nécessitant le fonctionnement d'un appareil électrique par exemple).

De surcroît, OC tient aussi à souligner qu'une intervention humanitaire visant à prendre en compte la vulnérabilité de la clientèle ne devrait pas être limitée à des questions météorologiques ou de maintien d'une température minimale dans une habitation<sup>7</sup>. À cet égard, le COPOLCO<sup>8</sup> de l'organisation de normalisation internationale (ISO) s'intéresse à la caractérisation des consommateurs vulnérables et des moyens que doivent déployer les organisations pour répondre aux besoins de ces consommateurs.<sup>9</sup> À défaut de pouvoir bénéficier d'une norme spécifique sur le traitement des consommateurs en situation de vulnérabilité, OC invite le Distributeur et la Régie à consulter les sections 2.20 et 3.5 de la norme ISO 14452 :2012 Facturation de services en réseaux - Exigences<sup>10</sup> où l'on définit la notion de consommateur vulnérable ainsi que des processus organisationnels y étant associés.

### *Recommandation*

OC appuie la proposition de l'UC de prolonger la période de trêve hivernale afin d'éviter que les clients du Distributeur ne soient confrontés à des procédures d'interruption de service pour des fins de recouvrement qui ne prennent pas en considération la température extérieure.

---

<sup>5</sup> Pièce [C-UC-0013](#), p. 27.

<sup>6</sup> HQD-16, document 8.1, page 4.

<sup>7</sup> À cet égard l'UC, a présenté l'exemple de la climatisation dans la section 3 de sa preuve. Pièce [C-UC-0013](#), p. 19 à 21.

<sup>8</sup> <https://www.iso.org/fr/copolco.html>

<sup>9</sup> [https://www.scc.ca/sites/default/files/file\\_attach/NWIP-Vulnerable-Consumers.pdf](https://www.scc.ca/sites/default/files/file_attach/NWIP-Vulnerable-Consumers.pdf)

<sup>10</sup> <https://www.iso.org/fr/standard/54775.html>