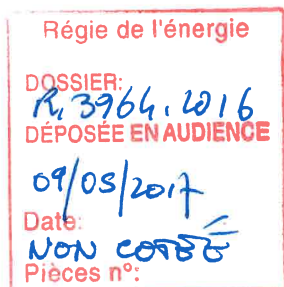


CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

No: R-3964-2016



RÉGIE DE L'ÉNERGIE

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

HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION

Demanderesse

- ET -

OPTION CONSOMMATEURS

Intervenante

ARGUMENTATION D'OPTION CONSOMMATEURS

I. INTRODUCTION

1. Hydro-Québec dans ses activités de distribution (le « **Distributeur** ») déposait la présente demande à la Régie de l'énergie (la « **Régie** ») le 2 mars 2016.
2. Subséquemment, des séances de travail entre les intervenants, le Distributeur et les membres de l'équipe technique de la Régie se sont tenues afin d'échanger sur les propositions du Distributeur et cristalliser, le cas échéant, les positionnements des intervenants.
3. Le 6 octobre 2016, le Distributeur déposait une preuve révisée, fruit des séances de travail et reflétant parfois les commentaires ou propositions suggérés des intervenants.
4. Tel que mentionné dans son mémoire et lors de son témoignage, OC a apprécié le processus de consultation suggéré par le Distributeur et retenu par la Régie dans le cadre du présent dossier. OC est d'avis que les séances de travail ont permis aux intervenants et au Distributeur d'échanger librement et de faire progresser les positions de chacun avec l'objectif d'améliorer les conditions de service (« **CSÉ** ») au bénéfice de l'ensemble de la clientèle, le tout dans un cadre de travail efficient.

5. Suite au dépôt de la preuve révisée du Distributeur, OC a déposé une demande de renseignement¹ et formulé dans un mémoire² ses recommandations à la Régie de l'énergie, lesquelles portaient en grande partie sur le volet Abonnement des conditions de service.
6. OC a également participé à la présente audience en effectuant un contre-interrogatoire lors du panel 1 et en présentant une preuve centrée sur les intérêts qu'elle représente.
7. Dans son argumentation, OC traitera de quatre enjeux principaux soulevés dans le mémoire d'OC et discutés par les participants dans la présente audience :
 - i. Le paiement des factures par l'entremise des compagnies tiers acceptant des cartes de crédit;
 - ii. Les propositions relatives à la correction de facture;
 - iii. La trêve hivernale;
 - iv. La nouvelle gestion des lieux de consommation alimentés sans abonnement.

II. PAIEMENT DES FACTURES PAR L'ENTREMISE DES COMPAGNIES TIERS ACCEPTANT DES CARTES DE CREDIT

8. Le Distributeur propose d'enchâsser dans les CSÉ une mention à l'effet que le paiement par l'entremise d'un tiers ne doit engendrer aucuns frais pour Hydro-Québec³. En outre, le Distributeur annonce son souhait de « référer la clientèle intéressée à payer ses factures par carte de crédit à un tiers »⁴ qui aurait été sélectionné suite à un appel d'offres. Le fournisseur sélectionné serait ensuite ajouté à la liste des « agents autorisés » mentionnée au nouvel article 4.3.3 qui sont pour l'instant limitée aux sept grandes banques canadiennes aux Caisses Desjardins. Tel qu'expliqué dans son mémoire⁵ et lors du témoignage de Me De Bellefeuille⁶, OC s'oppose à l'ajout de la mention précitée concernant le paiement par l'entremise d'un tiers et s'oppose à la proposition d'ajouter, comme agent autorisé, une

¹ C-OC-0013.

² C-OC-0016.

³ B-0106, p. 15, 4.3.3.

⁴ B-0117, p.27, ligne 4 et suivantes.

⁵ C-OC-0016, p. 10 à 14.

⁶ N.S. 4 mai 2017, p. 13-26.

compagnie agissant comme intermédiaire lorsqu'un client souhaite payer par le biais de sa carte de crédit.

9. OC est d'avis que ces ajouts pourraient promouvoir cette méthode de paiement et pourraient aussi rassurer les clients quant à la fiabilité de cette industrie qui n'est pas règlementée de façon spécifique⁷.
10. OC est d'avis que l'article 5 de la *Loi sur la Régie de l'énergie* interpelle la Régie à évaluer les propositions du Distributeur dans le contexte plus global de la problématique du surendettement des ménages québécois. L'ampleur de cette problématique a d'ailleurs incité le Gouvernement à déposer le 2 mai dernier le Projet de loi 34, qui vise, entre autres, à resserrer les règles concernant les contrats de crédit et plus particulièrement les contrats de crédit variable (ce qui inclut les cartes de crédit). L'ampleur de la problématique du surendettement est également confirmée par le témoignage de Me De Bellefeuille et les statistiques auxquelles elle a référé⁸.
11. OC soumet qu'il existe trois catégories principales de clients qui souhaiteraient payer par le biais d'une carte de crédit. Cependant et en définitive, le paiement par le biais d'un tiers n'est pas dans leur intérêt. Premièrement, il y a les clients qui n'ont pas de difficultés financières, mais qui souhaitent accumuler des points bonis. Or, il est très peu probable que cette catégorie utilisera ce mode de paiement lorsqu'il sera informé des frais chargés par les compagnies tiers pouvant aller jusqu'à 2,5 %⁹. Deuxièmement, il y a les clients qui font face à des difficultés financières temporaires qui seraient tentées de porter leur paiement sur une carte de crédit. Cependant, cette clientèle ne fera qu'empirer sa situation financière, à moyen et long terme, en payant des frais aux compagnies tiers et en payant des intérêts importants à l'émetteur de la carte de crédit (à moins d'un redressement financier soudain leur permettant d'acquitter le solde complet de leur carte de crédit). OC est d'avis que cette clientèle est beaucoup mieux servie par l'entente de paiement

⁷ N.S. 4 mai 2017, p. 15.

⁸ C-OC-0022 et C-OC-0023.

⁹ B-0037, p. 10, tableau E-6.1.

disponible sur l'Espace-client¹⁰ ainsi que les autres ententes de paiement (qui ne sont pas destinées aux MFR) et qui comportent des frais et des intérêts beaucoup plus raisonnables. Troisièmement, il y a les clients qui font face à des difficultés financières structurelles. Il est évident que des frais et intérêts additionnels ne feront qu'empirer leur situation financière. Ces clients sont beaucoup mieux servis par les ententes de paiement destinées aux MFR et les services d'éducation et d'accompagnement offerts par les associations de consommateurs qui ciblent l'aspect structurel de la problématique.

12. En préparant la présente cause, OC a réalisé que des dispositions similaires avaient récemment été incorporées au paragraphe 7.2.1 des *Conditions de service et Tarif* de Gaz Métro¹¹ et de Gazifère¹².
13. OC n'est pas intervenu dans les dossiers ayant mené à ces ajouts dans les *Conditions de service et Tarif* de Gaz Métro et de Gazifère. En réponse à une question, Me De Bellefeuille a précisé qu'OC se serait opposé à ces ajouts si elle avait été intervenante pour les mêmes motifs que ceux invoqués dans la présente instance¹³.
14. Si jamais la Régie décidait de suivre ses recommandations sur le sujet et de ne pas permettre l'inclusion du texte proposé par le Distributeur concernant le paiement par l'entremise d'un tiers et de ne pas permettre l'ajout comme agent autorisé d'une ou plusieurs compagnies offrant ces services, OC suggère que la Régie révise dans le même sens le texte des *Conditions de service et Tarif* de Gaz Métro et de Gazifère lors de leurs prochaines causes tarifaires.
15. Subsidiairement, si jamais la Régie autorise le Distributeur à inclure la mention concernant le paiement par l'entremise d'un tiers, OC recommande à la Régie d'interdire au Distributeur d'imposer, d'inciter ou de suggérer à la clientèle, particulièrement celle en difficulté de paiement ou menacée d'interruption, que ce soit sur son site internet, par écrit

¹⁰ <http://www.hydroquebec.com/residentiel/espace-clients/paiement/entente-paiement.html>

¹¹ D-2015-181, par. 677 à 678

¹² D-2017-028, par. 353 à 367

¹³ N. S. 4 mai 2017, p. 39-40.

ou au téléphone, 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.

16. En outre, si jamais la Régie autorise le Distributeur à permettre qu'une ou plusieurs des compagnies offrant ce genre de service soit ajouté à la liste des agents autorisés contenue au paragraphe 4.3.3, OC recommande à la Régie d'exiger qu'Hydro-Québec inclut seulement les compagnies rencontrant les conditions minimales identifiées à la p. 14 de son Mémoire.

III. CORRECTION DES FACTURES

17. Le Distributeur propose des modifications aux modalités entourant la correction des factures dans le but de les simplifier et d'en faciliter la compréhension et l'application¹⁴. De plus, le Distributeur profite de cet exercice pour apporter des changements de fonds concernant les modalités. OC a des réserves tant sur la forme des nouvelles modalités que sur le fonds.

a) Présentation des modalités

18. Avec respect, OC est d'avis que l'objectif de simplification n'est pas atteint et que la présentation des modalités contenues au paragraphe 4.5 des CSÉ proposées¹⁵ devrait être améliorée. À cet égard, OC souligne que c'est le tableau R-5.4 de la pièce B-166 (p. 26 et 27) qui lui a permis de bien saisir la teneur des modalités. OC suggère qu'un tableau similaire soit intégré dans les CSÉ afin d'atteindre l'objectif de simplification.

b) Modifications de fonds

19. Le Distributeur dit vouloir mettre en place une règle générale qu'il exprime ainsi à la p.29 de la pièce B-117 :

¹⁴ B-117, p.27, lignes 20 et suivantes.

¹⁵ B-106, p. 17 et 18.

- 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.
20. Or, le Tableau R-5.4 permet de constater que l'application que fait le Distributeur de cette nouvelle règle générale mène à un recul dans la protection des clients du Distributeur dans plusieurs cas.
21. OC est d'avis que les modalités en matière de corrections de factures devraient pencher en faveur du client vu le déséquilibre des rapports entre le Distributeur et sa clientèle. En effet, les clients ne sont pas sur un pied d'égalité lorsqu'ils transigent avec Hydro-Québec : les clients achètent un service essentiel; ils n'ont pas le choix du fournisseur; le Distributeur contrôle totalement le mesurage du service et il contrôle sa facturation.
22. Face à de telles situations de déséquilibre, le droit civil édicte souvent des règles particulières afin de rééquilibrer le rapport entre les parties et de protéger la partie contractante qui est dans une position de vulnérabilité. L'exemple le plus important sont les règles contenues dans le Code civil concernant les contrats d'adhésion, notamment la règle à l'effet qu'il doit toujours être interprété en faveur de l'adhérent ou du consommateur (art. 1432 C.c.Q.)
23. À la lumière de l'asymétrie importante dans la relation entre le Distributeur et ses clients, il est justifié et nécessaire d'avoir des règles asymétriques en matière de correction de facture. Aussi, OC s'oppose au fait que le Distributeur souhaite augmenter la période de rétrofacturation de 6 à 12 mois lorsqu'il s'agit d'une correction entraînant le paiement par le client d'un montant additionnel. Hydro-Québec n'a présenté aucune justification pour revoir la règle du 6 mois, d'autant plus que le Distributeur vient procéder à l'installation de compteurs communiquant permettant un mesurage plus rapide et plus précis.

24. Pour les mêmes raisons, il n'y a pas lieu de limiter à 36 mois la période de rétrofacturation lorsqu'il s'agit d'un remboursement dû par le Distributeur : la rétrofacturation devrait couvrir toute la période concernée, comme c'est le cas actuellement.
25. Par sa proposition, le Distributeur demande à la Régie d'écarter la règle normale en matière de responsabilité (art. 1457 et 1458 C.c.Q.) qui ne limite pas l'étendue de la créance découlant d'une faute. Le Distributeur demande une forme d'immunité à ce sujet, sans fournir de justification.
26. En terminant, OC est d'avis qu'il ne faut pas que la facture des CSÉ laisse planer, directement ou indirectement, une confusion à l'effet que la règle générale de la prescription extinctive d'une action contenue à l'art. 2925 C.c.Q., sert à déterminer l'étendue de la période de rétrofacturation, c'est-à-dire l'étendue de la créance elle-même. Il s'agit de deux questions différentes.

IV. TREVE HIVERNALE

27. Tel qu'indiqué dans sa réponse à la demande de renseignement numéro 1 de la Régie¹⁶, OC est favorable à la proposition de l'Union des consommateurs (« UC ») de prolonger la période de non-interruption en période hivernale prévue à l'article 12.4 des CSÉ actuelles du Distributeur. Selon la proposition d'UC¹⁷, la trêve hivernale couvrirait aussi les mois de novembre et d'avril.
28. Pour OC, la prolongation de la trêve hivernale est opportune puisqu'elle assure à la clientèle vulnérable du Distributeur de pouvoir répondre à ses besoins fondamentaux durant des mois où les minimums de température descendent régulièrement sous 0°C dans certaines régions du Québec¹⁸.

¹⁶ C-OC-0018.

¹⁷ C-UC-0013, p. 19.

¹⁸ C-UC-0013, p. 12.

29. De plus, OC n'est pas convaincu que la proposition aura un impact significatif sur les activités de recouvrement du Distributeur. Comme mentionné dans sa réponse à la demande de renseignement de la Régie, « 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 et la réduction du coût des mauvaises créances »¹⁹.
30. Lors du témoignage de Me De Bellefeuille²⁰, il est également apparu que la question des interruptions de service en période hivernale préoccupait le législateur ontarien.
31. En effet, la Commission de l'énergie de l'Ontario a récemment rendu une décision interdisant à l'ensemble des distributeurs d'électricité ontariens d'interrompre, pour l'année en cours, le service d'électricité des consommateurs résidentiels jusqu'au 30 avril²¹.
32. Suite à cette décision, Hydro One, le plus important des distributeurs d'électricité ontariens, a décidé de prolonger la trêve hivernale jusqu'au 1^{er} juin 2017²².
33. OC est d'avis que la Régie a pleine autorité pour déterminer la durée de la trêve hivernale spécifiée dans les CSÉ et de la prolonger tel que le propose l'UC. En effet, l'article 31 (1) de la LRE édicte que la Régie a compétence exclusive pour fixer ou modifier les tarifs et conditions auxquels l'électricité est distribuée.
34. L'article 76.2 LRÉ ne limite d'aucune façon ce pouvoir de la Régie. Cet article, qui se situe dans la Section II du chapitre II de la LRÉ intitulée « *Obligations du Transporteur d'électricité et des distributeurs* », restreint la capacité d'un distributeur d'interrompre la livraison d'électricité. Cependant, cette obligation imposée au Distributeur ne saurait restreindre le pouvoir exclusif de la Régie de fixer les CSÉ, sauf pour empêcher la Régie de fixer une période qui mettrait le Distributeur en contradiction avec l'obligation minimale qui lui est imposée par l'art. 76.2 LRÉ.

¹⁹ C-OC-0018, p. 2.

²⁰ A-0053, N.S. du 5 mai 2017, p. 27-30.

²¹ EB-2017-0101, C-OC-0024.

²² C-OC-0026.

35. OC souligne que dans sa preuve²³, le Distributeur admet qu'il s'abstient d'interrompre le service d'électricité ou procède à son rétablissement à l'extérieur de la période d'hiver. Il reconnaît donc par le fait même que l'art. 76.2 LRÉ n'établit qu'un standard minimal et que cet article ne l'empêche pas de prolonger la période de non-interruption.
36. Il est quelque peu ironique que le Distributeur se réclame le droit de prolonger la période de la trêve hivernale au-delà de la période mentionnée à l'art. 76.2 LRÉ tout en refusant de reconnaître le pouvoir de la Régie de codifier cette pratique.
37. Finalement, OC note à l'instar du procureur de la Régie²⁴ que la nouvelle formulation de l'article des CSÉ qui concerne le rétablissement du service d'électricité en période d'hiver, l'article 7.1.3.²⁵, introduit la nuance que le rétablissement doit se faire « *à la demande* » du client. OC estime que cet ajout n'est pas justifié et recommande à la Régie de conserver l'idée que le rétablissement du service doit se faire à l'initiative du Distributeur, tel qu'il est sous-entendu par l'article 12.11 des CSÉ actuelles.

V. NOUVELLE GESTION DES LIEUX DE CONSOMMATION ALIMENTES SANS ABONNEMENT

38. Suivant l'expression du Distributeur, la proposition de supprimer l'envoi d'un avis d'interruption suite à la résiliation de l'abonnement d'un client (qui est présentement accompagné d'un délai de 8 jours francs en vertu de l'article 12.6 des CSÉ actuelles) constitue un véritable « *changement de culture* »²⁶.
39. Dans son mémoire²⁷, OC se préoccupe des répercussions potentielles de cette proposition, particulièrement lors des mois d'hiver. OC mentionne à titre d'exemple la situation où un locataire quitterait son logement sans avertir le propriétaire, ce qui pourrait causer des dommages importants à l'immeuble.

²³ B-117, p. 31, ligne 4 à 8

²⁴ A-0049, N.S. du 2 mai 2017, p. 175-176.

²⁵ B-0106, p. 25.

²⁶ A-0045, N.S. du 2 mai 2017, p. 199-200.

²⁷ C-OC-0016, p. 5.

40. OC note que cette préoccupation est partagée par la Corporation des propriétaires immobiliers du Québec (« **CORPIQ** ») qui mentionne dans son mémoire que²⁸ :

« Le CORPIQ craint que l'interruption de service sans préavis entraîne des dommages aux logements et aux immeubles, lorsque le propriétaire n'est pas informé que son locataire a déguerpi et mis fin à son abonnement :

- gel et éclatement de tuyaux en hiver*
- pompe de drainage automatique non fonctionnelle en cas de pluies importantes*
- éclairage de sécurité non fonctionnel*
- système d'alarme incendie non fonctionnel »*

41. OC souligne que d'autres intervenants ont soulevé des préoccupations similaires, dont l'Association coopérative d'économie familiale de Québec (« **ACEFQ** »)²⁹ et l'Union des producteurs agricoles (« **UPA** »)³⁰.

42. OC n'a pas été convaincu de la nécessité de modifier les termes de l'article 12.6 des CSÉ actuelles et recommande donc à la Régie de rejeter la proposition du Distributeur.

43. OC comprend que le Distributeur est à la recherche d'une plus grande efficacité dans son processus d'interruption découlant des fonctionnalités des nouveaux compteurs. À cet égard, OC s'est dite ouverte dans son mémoire à diminuer le délai de 8 jours francs. Alternativement, OC suggère d'évaluer la possibilité de transmettre l'avis par courriel aux propriétaires ayant expressément consenti à cette option³¹.

²⁸ C-CORPIQ-0007, p. 6-8.

²⁹ C-ACEFQ-0016, p. 21-26.

³⁰ C-UPA-0012, p. 8.

³¹ C-OC-0016, p. 5.

44. Par ailleurs, comme mentionné dans son mémoire³² et lors du témoignage de Me De Bellefeuille³³, OC est surprise du fait que le Distributeur ne connaît pas l'identité des propriétaires pour une grande proportion des unités locatives, soit dans plus de 20% des cas. Or, comme l'a indiqué Me De Bellefeuille, ces informations sont aisément obtenues dans les registres publics, et ce à faible coût³⁴.
45. Encore une fois, OC note sur ce point que la CORPIQ³⁵ partage la préoccupation d'OC quant au nombre élevé de propriétaires inconnus.

VI. CONCLUSION

46. OC réitère les recommandations formulées dans son mémoire, notamment concernant les quatre éléments suivants traités dans la présente plaidoirie :
- i. OC recommande à la Régie de refuser la proposition du Distributeur d'introduire une mention concernant le paiement par l'entremise d'un tiers et d'ajouter à la liste des agents autorisés la compagnie retenue suite à l'appel d'offres. Subsidiairement, OC recommande à la Régie d'interdire au Distributeur de faire la promotion auprès de la clientèle de cette option et d'exiger que les conditions minimales identifiées par OC dans son mémoire soient rencontrées par la compagnie tiers.
 - ii. OC recommande à la Régie de rejeter la proposition du Distributeur de prolonger de 6 à 12 mois la période de correction de la facture lorsque la correction entraîne un paiement par le client. Également, OC recommande à la Régie de ne pas limiter à 36 mois la période de rétrofacturation lorsqu'il s'agit d'un remboursement dû par le Distributeur.

³² Ibid.

³³ A-0053, N.S. du 5 mai 2017, p. 12-13.

³⁴ Ibid.

³⁵ C-CORPIQ-0007, p. 7.

- iii. OC recommande à la Régie de retenir la proposition d'UC d'étendre la période de trêve hivernale aux mois de novembre et avril.

- iv. OC recommande à la Régie de rejeter la proposition du Distributeur de ne plus envoyer d'avis d'interruption suite à la résiliation d'un abonnement.

LE TOUT RESPECTUEUSEMENT SOUMIS.

Montréal, le 9 mai 2017



BELLEAU LAPOINTE, s.e.n.c.r.l.

Procureurs d'Option consommateurs