

C A N A D A

PROVINCE DE QUÉBEC  
DISTRICT DE MONTRÉAL

NO. : R-3964-2016

RÉGIE DE L'ÉNERGIE

HYDRO-QUÉBEC  
Demanderesse

ET

UNION DES  
CONSOMMATEURS  
(UC)  
Intervenante

---

DEMANDE RELATIVE À LA MODIFICATION  
DES CONDITIONS DE SERVICE D'ÉLECTRICITÉ ET DES FRAIS AFFÉRENTS  
D'HYDRO-QUÉBEC  
DANS SES ACTIVITÉS DE DISTRIBUTION D'ÉLECTRICITÉ

---

**ARGUMENTATION**  
**DE**  
**UNION DES CONSOMMATEURS (UC)**

UC intervient dans le présent dossier à titre de représentante des droits et intérêts des clientèles résidentielles étant préoccupée particulièrement par les difficultés économiques auxquelles font face les ménages à faibles revenus et budgets modestes.

Les sujets dont UC a traités dans le cadre du présent dossier tarifaire ont pour but d'assister et d'éclairer la Régie afin que celle-ci soit en mesure de disposer d'informations pertinentes pour que les tarifs et conditions de services s'appliquant à la clientèle dont UC défend les intérêts soient justes et raisonnables.

Les positions et recommandations de UC sont clairement énoncées à sa preuve qui est constituée du mémoire de UC préparé par Mme Viviane de Tilly<sup>1</sup>, ses réponses à la demande de renseignements de la Régie<sup>2</sup> et de son témoignage présenté en audience<sup>3</sup> de même que du témoignage de Mme Isabelle Thibault.

La présente argumentation n'a pas pour but de réitérer tout un chacun des éléments de la preuve de UC mentionnés ci-dessus mais d'attirer l'attention de la Régie sur certains

---

<sup>1</sup> Pièce C-UC-0012 ;

<sup>2</sup> Pièce C-UC-0015;

<sup>3</sup> Notes sténographiques 8 mai 2017, et présentation pièce C-UC-19;

éléments qui y sont contenus et ou d'autres éléments qui n'y ont pas été directement traités.

## **Contexte**

Les conditions de service présentement en vigueur ont été approuvées par la Régie il y a 15 ans, puis divers articles ont été ajoutés ou modifiés à la pièce au cours des années subséquentes (dossier R-3439-2000, décisions D-2001-60, D-2001-259, D-2002-261). On retrouve cet historique à la pièce B-0017 (HQD-6, document 1) qui identifie les décisions antérieures sur les conditions de service.

Les nouvelles technologies, dont l'installation des nouveaux compteurs communicants ont, à divers niveaux modifiés les façons de faire du Distributeur et les coûts de ses interventions.

Le Distributeur dans ce nouveau contexte a indiqué vouloir effectuer une refonte des CSÉ où « *un langage plus clair contribuera en outre à faciliter la compréhension des CSÉ, à en simplifier l'application et à réduire les interprétations possibles. (...) le Distributeur est également d'avis qu'il doit privilégier une approche favorisant une gestion plus efficace des demandes et une meilleure prévisibilité des coûts pour la clientèle.* »<sup>8</sup>

### **1. Introduction**

Par sa décision D-2016-035, la Régie décidait de la procédure applicable au présent dossier et autorisait la tenue de six séances de travail.

UC souligne que ce mode procédural a été utile et bénéfique et qu'il serait désirable lorsqu'approprié de répéter ce genre de cheminement dans d'autres dossiers à venir.

En effet les rencontres de travail auront permis de faire évoluer la preuve/proposition du Distributeur, en auront permis une meilleure compréhension par les intervenants et ainsi auront permis de limiter le temps d'audience.

Dans sa demande, le Distributeur rappelle que :« *Dans le dossier R-3905-2014, le Distributeur a annoncé qu'il souhaitait présenter dans un dossier antérieur une refonte globale des **CSÉ** afin d'en simplifier la compréhension et d'en moderniser le contenu*»<sup>9</sup>.

Le Distributeur précise vouloir « *Utiliser un langage clair pour favoriser la compréhension des dispositions* »<sup>10</sup> et « *Minimiser les possibilités d'interprétation, faciliter l'application et par conséquent, réduire les plaintes* »<sup>11</sup>

UC est en accord avec ces principes généraux, mais souligne toutefois que parfois à vouloir trop simplifier ou résumer le langage le but atteint n'est plus celui visé soit une compréhension et une interprétation claire et non ambiguë.

---

<sup>8</sup> Pièce B-105, HQD-1 document 1 page 7;

<sup>9</sup> Pièce B-0002, demande du Distributeur, paragraphe 4;

<sup>10</sup> Pièce B-0002, demande du Distributeur, paragraphe 16.2;

<sup>11</sup> Pièce B-0002, demande du Distributeur, paragraphe 16.3;

UC soulèvera donc certaines dispositions qui selon elle mérite d'être clarifiées.

UC entend également souligner que les nouvelles conditions de service et les frais en découlant doivent demeurer équitables et socialement acceptables. C'est dans cette optique qu'UC a traité de la trêve hivernale, du rebranchement en cas de canicule et des divers autres sujets contenus à sa preuve et à la présente argumentation.

## **2. Interruption/non-interruption de service**

### **a) Trêve hivernale**

UC demande à la Régie de prolonger de 2 mois la trêve hivernale qui est présentement de 4 mois.

En 2001, dans le contexte du dossier R-3439-2001 et suite à la décision D-2001-259, la pratique de non-interruption et rétablissement du service en hiver se retrouvait ainsi codifiée aux conditions de service du Distributeur. La Régie s'exprimait alors ainsi dans sa décision D-2001-259:

« La codification de la pratique de non-interruption du service en hiver fait suite à une demande des intervenants qui acceptent tous le principe de cette codification. Certains intervenants émettent cependant des réserves sur la durée de la période de non-interruption proposée par Hydro-Québec.» (page 25)

« Toutefois, la Régie ne peut accepter d'enlever toute référence au chauffage comme le suggèrent deux intervenants. En effet, l'interruption de service est un droit reconnu par la Loi sur Hydro-Québec<sup>87</sup> et le Règlement 634. Pour restreindre l'exercice de ce droit en hiver, il est normal de référer au seul besoin des abonnés qui diffère selon les saisons, soit celui de se chauffer. De plus, la Régie constate que le texte du distributeur est suffisamment large pour inclure le chauffage de l'air et de l'eau avec d'autres sources d'énergie comme le gaz et le mazout pour autant que l'électricité est requise pour l'opération des systèmes de chauffage s'alimentant à d'autres sources d'énergie que l'électricité. » (page 26) (nos soulignés)

« La Régie prend acte de la reconnaissance par Hydro-Québec que la privation du chauffage en hiver au Québec est inhumaine. Il se dégage de la preuve que la durée des temps froids varie d'une année à l'autre et sur l'étendue du territoire québécois. De l'avis de la Régie, la période de quatre mois proposée par Hydro-Québec représente un minimum comme définition de la période de l'hiver. Cette définition est insuffisante pour tenir compte des variations climatiques à travers les régions et les années. Cependant, le distributeur a fait état de sa gestion responsable des interruptions qui tient compte des températures réelles dans chacune des régions du Québec et de l'allongement variable de la période minimale de non-interruption de quatre mois.

Pour la Régie, il ne s'agit pas tant de définir, en toute objectivité, la durée de l'hiver, mais plutôt de déterminer la période durant laquelle Hydro-Québec ne peut exercer son droit d'interruption de service. Dans le cadre de l'octroi d'un droit aux abonnés, le tiers d'une année est justifié pour le moment compte tenu qu'il n'y a eu aucune preuve mettant en doute la gestion responsable et adaptée aux conditions climatiques pratiquée par Hydro-Québec.» (page 28) (nos soulignés)

En 2006, le législateur a codifié dans la *LRE*, cette obligation minimale du fournisseur d'électricité :

**Article 76.2, LRE :**

Le titulaire d'un droit exclusif de distribution d'électricité ne peut, entre le 1<sup>er</sup> décembre et le 31 mars, interrompre la livraison d'électricité à la résidence principale d'un client qui y habite et dont le système de chauffage requiert l'électricité, au motif que le client n'a pas payé sa facture à échéance ou ne s'est pas conformé aux conditions d'une entente de paiement. Les dispositions des conditions de service du distributeur d'électricité, relatives à cette matière, s'appliquent à tout titulaire d'un droit exclusif de distribution d'électricité compte tenu des adaptations nécessaires.

Dans un premier temps, UC souligne que l'obligation de communiquer avec HQ pour demander le rebranchement, que le Distributeur impose à ses clients pendant la période de trêve, n'est pas inscrite à cet article. UC soumet qu'il n'est pas conforme à la loi de requérir que «*selon les conditions de service, le client doit contacter Hydro-Québec*»<sup>12</sup> pour voir son électricité rétablie pendant la période d'hiver telle qu'elle existe actuellement.

UC souligne tel que l'a fait le procureur de la Régie lors des audiences<sup>13</sup> que les conditions de service actuelles prévoient que le Distributeur procède au rétablissement avec l'accord du client alors qu'il prévoit au nouveau texte de rétablir le service à « *votre demande* ». Le Distributeur propose donc une modification aux conditions de service puisque dans les faits il indique que c'est déjà ce qu'il fait dans ses pratiques.<sup>14</sup>

**UC demande à la Régie d'aviser le Distributeur qu'il doit respecter son obligation de rebrancher/i.e ne pas interrompre les clients en période froide sans que ceux-ci n'aient à le demander.**

UC souligne que l'obligation qui est imposée au Distributeur par les mots « *ne peut* » est absolue et inconditionnelle dès que le client a un système de chauffage qui requiert l'électricité. UC soumet qu'il s'agit là d'une obligation minimale absolue, il ne peut y être déroger afin de raccourcir la période de non interruption, mais UC soumet que rien dans cet article n'est incompatible avec le prolongement de ladite période.

**Article 41 Loi d'interprétation :**

«*Toute disposition d'une loi est réputée avoir pour objet de reconnaître des droits, d'imposer des obligations ou de favoriser l'exercice des droits, ou encore de remédier à quelque abus ou de procurer quelque avantage.*

*Une telle loi reçoit une interprétation large, libérale, qui assure l'accomplissement de son objet et l'exécution de ses prescriptions suivant leurs véritables sens, esprit et fin.»<sup>15</sup>*

**Article 51 :** « *Chaque fois qu'il est prescrit qu'une chose sera faite ou doit être faite, l'obligation de l'accomplir est absolue; mais s'il est dit qu'une chose «pourra» ou «peut» être faite, il est facultatif de l'accomplir ou non.»<sup>16</sup>*

---

<sup>12</sup> Notes sténographiques du 1<sup>er</sup> mai 2017, Vol. 3 page 144;

<sup>13</sup> Notes sténographiques du 2 mai 2017, Vol. 4 page 176;

<sup>14</sup> Notes sténographiques du 2 mai 2017, Vol. 4 pages 175 et 176;

<sup>15</sup> Loi d'interprétation, I-16;

<sup>16</sup> Loi d'interprétation, I-16;

Le choix du législateur d'utiliser les mots «ne peut interrompre » en lien avec l'article 48 de la *Loi sur Hydro-Québec*, qui lui permet l'interruption en cas de non-paiement, a clairement pour but d'imposer une obligation minimale à Hydro-Québec et de reconnaître des droits aux clients

Dans un second temps, UC ne conteste pas la législation en vigueur qui à l'article 48 de la *Loi sur Hydro Québec*<sup>17</sup> de par sa référence à l'article 27 de la *Loi amendant et refondant la Loi constituant en corporation la Compagnie royale d'électricité*<sup>18</sup>, permet l'interruption de service après avis d'au moins 8 jours, pour le non-paiement du service.

L' article 48 stipule :

« La Société peut se prévaloir des dispositions des articles 26, 27, 28, 29 et 32 du chapitre 66 des Lois du Québec, 1897-1898.

Elle peut aussi se prévaloir des dispositions des articles 16, 18 et 19 de la loi 12 Victoria, chapitre 183 (Statuts provinciaux du Canada) et de l'article 20 de ladite loi modifié par l'article 8 du chapitre 61 des Lois du Québec, 1872. »

Quant aux articles 27 et 29 auxquels l'article 48<sup>19</sup> fait référence ils se lisent comme suit

« 27. Dans le cas où une personne recevant de la compagnie un approvisionnement d'électricité néglige de payer les loyers, taux ou redevances dus à la compagnie, aux dates fixées pour leur paiement, la compagnie ou toute autre personne agissant en son nom, après un avis préalable de huit jours, pourra suspendre l'approvisionnement à la personne ainsi arriérée, comme susdit, par tous moyens que la compagnie ou ses officiers jugeront convenables ; et la compagnie pourra recouvrer les loyers ou redevances dus à cette date, ainsi que les dépenses résultant de l'interception de l'électricité, nonobstant tout contrat d'approvisionnement pour une période ultérieure.»<sup>20</sup>

« 29. Les deux sections précédentes n'auront pas pour effet d'empêcher les dispositions qu'elles contiennent d'être changées ou modifiées par contrat.»<sup>21</sup>

Ces articles permettent aux Distributeur (Hydro-Québec) d'interrompre le service pur cause de non-paiement. Soulignons toutefois que l'article 29<sup>22</sup>, indique clairement qu'il est possible de déroger à l'article 27 par contrat. Or le contrat qui lie les clients et Hydro-Québec ce sont les conditions de services. Il faut donc comprendre qu'il est possible de déroger au droit d'interruption que possède le Distributeur via les conditions de service et UC soumet que l'adoption de l'article 76.2 de la *LRE*, n'a en rien modifié cette possibilité en conférant une protection supplémentaire minimale et des droits aux clients, au-delà des conditions de services.

En effet, il déjà été reconnu par la Régie en 2001 dans le cadre du dossier R-3439-200 et la décision D-2001-259 que le droit d'interrompre le service pour non-paiement pouvait être limité et circonscrit vu les impacts possibles sur la santé et la sécurité des

---

<sup>17</sup> L.R.Q. c. H-5

<sup>18</sup> S.Q. 1898 c.66

<sup>19</sup> de la Loi sur Hydro-Québec, <sup>19</sup> L.R.Q. c. H-5;

<sup>20</sup> Article 27 de la *Loi amendant et refondant la Loi constituant en corporation la Compagnie royale d'électricité*, S.Q. 1898 c.66;

<sup>21</sup> Article 29 de la *Loi amendant et refondant la Loi constituant en corporation la Compagnie royale d'électricité*, S.Q. 1898 c.66;

<sup>22</sup> De la *Loi amendant et refondant la Loi constituant en corporation la Compagnie royale d'électricité*, S.Q. 1898 c.66;

personnes. La Régie imposait alors une trêve, qu'elle même qualifiait de minimale, en interdisant aux conditions de services l'interruption de service en hiver.

Par la suite soit en 2006, le législateur a reconnu dans le cadre de la *LRE*, ce devoir social de limiter le pouvoir du Distributeur d'interrompre pour non-paiement à l'article 76.2. Le législateur a ainsi octroyé une protection et un droit aux clients du Distributeur de bénéficiaire du service d'électricité en hiver, et a imposé au Distributeur une obligation de desservir pour une période minimale i.e. de ne pas interrompre le service et/ou de réactiver celui-ci pour une certaine période.

Or malgré la législation existante à l'époque (droit d'interrompre le service pour non-paiement, article 48 de la *Loi sur Hydro-Québec*), dès 2001 la Régie avait limité la portée de cet article et la possibilité pour le Distributeur d'avoir recours à l'interruption de service sur une certaine période, une telle décision était tout à fait conforme à l'esprit et au texte de l'article 29 de la *Loi amendant et refondant la Loi constituant en corporation la Compagnie royale d'électricité* <sup>23</sup>.

UC soumet qu'il est toujours dans les pouvoirs de la Régie entre autres de par les articles 5 et 31 d'étendre la protection déjà offerte aux clients par l'articles 76.2 de la *LRE* et d'allonger la période de non interruption de service en modifiant conformément à l'article 29 de la *Loi amendant et refondant la Loi constituant en corporation la Compagnie royale d'électricité* <sup>24</sup> les conditions de services qui sont de fait le contrat existant entre les clients et le Distributeur et ainsi atténuer la portée de l'article 27 de cette même Loi qui permet l'interruption de service pour non-paiement.

UC soumet également que cette prolongation de la trêve en période froide est nécessaire afin de protéger la santé et la sécurité des personnes les moins bien nanties.

5. Dans l'exercice de ses fonctions, la Régie assure la conciliation entre l'intérêt public, la protection des consommateurs et un traitement équitable du transporteur d'électricité et des distributeurs. Elle favorise la satisfaction des besoins énergétiques dans le respect des objectifs des politiques énergétiques du gouvernement et dans une perspective de développement durable et d'équité au plan individuel comme au plan collectif.

1996, c. 61, a. 5; 2000, c. 22, a. 4

31. La Régie a compétence exclusive pour:

1° fixer ou modifier les tarifs et les conditions auxquels l'électricité est transportée par le transporteur d'électricité ou distribuée par le distributeur d'électricité ou ceux auxquels le gaz naturel est fourni, transporté ou livré par un distributeur de gaz naturel ou emmagasiné;

UC porte à l'attention de la Régie, que plusieurs municipalités ont un règlement semblable à celui de la Ville de Montréal<sup>25</sup>, qui porte sur la salubrité et l'entretien des logements. Le Règlement de la ville de Montréal débute avec l'attendu suivant :

«Attendu que l'administration municipale désire assurer des conditions de logement acceptables pour tous les Montréalais et Montréalaises»  
et stipule à son article 25 :

---

<sup>23</sup> S.Q. 1898 c.66

<sup>24</sup> S.Q. 1898 c.66

<sup>25</sup> Ville de Montréal, règlement 03-096

«25. Un bâtiment ou un logement ne doit pas porter atteinte à la santé ou à la sécurité des résidants ou du public en raison de l'utilisation qui en est faite ou de l'état dans lequel il se trouve.

Sont notamment prohibés et doivent être supprimés :

...

7° la présence de glace ou de condensation sur une surface intérieure autre qu'une fenêtre;

...

et à ses articles 37 et 38 :

« 37. Un logement doit être muni d'une installation permanente de chauffage en bon état de fonctionnement qui permet à l'occupant de maintenir, dans les espaces habitables, une température minimale de 21°C. Cette température doit pouvoir être maintenue jusqu'à ce que la température extérieure soit inférieure à -23°C. La température à l'intérieur d'un logement doit être mesurée au centre de chaque espace habitable, à un mètre du sol.

38. Un logement vacant ou espace non habitable doit être muni d'une installation permanente de chauffage qui maintient une température minimale de 15°C.»

Il se dégage clairement de ces articles que pour la ville de Montréal un logement salubre, i.e. favorable à la santé, doit répondre à certaines conditions de chauffe peu importe la période de l'année.

Ce règlement atteste de l'importance pour sa santé qu'une personne bénéficie de chauffage quand il fait froid. Or, le règlement parle de température et non de période de l'année, car il est éminemment clair qu'au Québec les journées froides surviennent bien au-delà de la période qui se situe entre le 1<sup>er</sup> décembre et le 31 mars.

UC soumet que la Régie devrait s'inspirer de la réglementation adoptée par la ville de Montréal et des motifs qui la sous-tendent.

Dans sa preuve et ses témoignages en audience <sup>26</sup>, UC a soulevé de nombreux autres motifs qui militent en faveur d'étendre la durée de la trêve hivernales. Parmi ceux-ci,

- le nombre croissant des interruptions de services réalisées, dont 30 % durent plus de 2 jours et 16% plus de 7 jours<sup>27</sup>, et le fait que ces interruptions sont maintenant facilitées par les compteurs communicants.
- La discrétion complète et à la limite arbitraire du Distributeur, sans balises ou procédures précises quant à la manière dont il gère les interruptions et les rebranchements en périodes froides connexes à la période de trêve hivernale :

. «il n'y a pas une température précise qui est suivie à la lettre»<sup>28</sup>,

. «il n'y a pas de température fixe avec un degré précis»<sup>29</sup>,

. «la période de non-interruption d'hiver, elle peut s'étirer de quelques jours au-delà du 1<sup>er</sup> avril, en fonction des températures»<sup>30</sup>,

. «quelques jours ça peut aller à une semaine»<sup>31</sup>

<sup>26</sup> C-UC-0013 et Notes sténographiques du 8 mai;

<sup>27</sup> Mémoire de UC, C-UC-0013 page 10, tableau 3;

<sup>28</sup> Notes sténographiques du 1<sup>er</sup> mai 2017, Vol. 3 page 138;

<sup>29</sup> Notes sténographiques du 1<sup>er</sup> mai 2017, Vol. 3 page 139;

<sup>30</sup> Notes sténographiques du 1<sup>er</sup> mai 2017, Vol. 3 page 143;

<sup>31</sup> Notes sténographiques du 1<sup>er</sup> mai 2017, Vol. 3 page 143;

- Le fait qu'il n'y ait pas de rebranchement pour de courte période, où la température extérieure pourrait toutefois être bien sous 0°C :

. « on ne fait pas des rebranchements pour des courtes périodes »<sup>32</sup>

- Avec les compteurs de nouvelle génération il est maintenant possible de procéder rapidement au rebranchement<sup>33</sup> et débranchement des clients, mais comme le tout se fait maintenant à distance, il est impossible pour le Distributeur, lors de l'interruption de service, de constater les conditions de vie et les circonstances des ménages interrompus :

. « la grosse majorité des interruptions maintenant sont faites avec les compteurs communicants, c'est la beauté de la chose. Puis il nous reste quelques intervenants terrain qui font de l'interruption mais très peu. »<sup>34</sup>

. « ...maintenant, des déplacements, il y en a très peu, ce n'est que pour la clientèle qui n'ont pas de compteurs communicant. »<sup>35</sup>

- La plupart des clients payent ou font une entente de paiement dès qu'ils sont interrompus, UC soumet que, que l'interruption aient lieu au 1er mai plutôt qu'au 1er avril ne devrait pas influencer ce comportement de la clientèle en générale. Selon HQ il est même rare qu'un client arrive en novembre avec une demande de rebranchement parce qu'il n'a pas payé :

. « Donc rare, en tout cas à ma connaissance j'ai pas de clients qui sont arrivés en difficulté au mois de novembre, nécessitant un rebranchement parce qu'il n'a pas payé. »<sup>36</sup>

. « la plupart de nos rebranchements, ..., se font dans un délais d'une courte période. Et rare sont les clients qui vont être interrompus pendant plusieurs mois. Ça va se faire, le rebranchement, à l'intérieur, là, ça va aller de mettons deux à sept jours pour un rebranchement. »<sup>37</sup>

- Le Distributeur n'a pas estimé le coût de prolonger la période<sup>38</sup>. Il se contente en audience de souligner que le fait d'allonger la période de non-interruption causerait de la pression sur le service à la clientèle en fait le Distributeur s'exprime ainsi en audience :

*« c'est que plus on repousse la période d'interruptions, plus qu'on va se mettre à interrompre des clients. On ne diminuera pas le volume d'interruptions prévu. On va faire le même volume dans une plus courte période. Ce qui fait que ça amène de la pression, en fait, sur le service à la clientèle pour répondre à tous les autres clients d'Hydro-Québec qui veulent appeler pour des informations sur leur facture, sur leur emménagement, déménagement. Donc, c'est un lissage de la période qu'on fait avec beaucoup de diligence pour éviter un goulot d'étranglement à un certain moment. Sachant que l'interruption est un moyen*

<sup>32</sup> Notes sténographiques du 1<sup>er</sup> mai 2017, Vol. 3 page 151;

<sup>33</sup> Notes sténographiques du 1<sup>er</sup> mai 2017, Vol. 3 page 138;

<sup>34</sup> Notes sténographiques du 1<sup>er</sup> mai 2017, Vol. 3 page 141;

<sup>35</sup> Notes sténographiques du 1<sup>er</sup> mai 2017, Vol. 3 page 142;

<sup>36</sup> Notes sténographiques du 1<sup>er</sup> mai 2017, Vol. 3 page 147;

<sup>37</sup> Notes sténographiques du 1<sup>er</sup> mai 2017, Vol. 3 page 149;

<sup>38</sup> Notes sténographiques du 1<sup>er</sup> mai 2017, Vol. 3 page 185;



*pour nous de faire sonner le téléphone, parce qu'on veut parler au client pour être en mesure de prendre une entente avec lui, régulariser sa situation, éviter d'endettement sur une plus grande période.»<sup>39</sup>(nos soulignés)*

UC soumet que cet argument du Distributeur n'est pas convainquant puisque, quel que soit le moment où il reprend les interruptions de service, il y aura pression sur le service à la clientèle, il n'y a pas de lissage. De plus la crainte que les appels suite à une interruption de service nuisent aux appels relatifs au déménagement n'est pas fondée puisqu'au Québec il est de connaissance générale que les déménagements se font au 1<sup>er</sup> juillet, sauf pour de rare exception. Donc si le Distributeur reportait du 31 mars au 30 avril les interruptions de services il demeure qu'il y aurait 2 mois (mai et juin) avant la période plus occupée des déménagements pour que le service à la clientèle puisse être rejointe par téléphone.

De plus, si la Régie accepte de prolonger la période de trêve hivernale, rien n'empêcherait le Distributeur de contacter en tout temps ses clients qui ont un solde impayé afin de les inciter à conclure une entente de paiement pour éviter l'interruption de service qui autrement surviendra au 30 avril ou dans les jours qui suivent.

- Le froid emporte un risque sur la santé principalement pour les personnes âgées et les enfants. Pour l'OMS une température en deçà de 12° est une température froide<sup>40</sup>, qui met à risque ces personnes.
- Plusieurs juridictions ont maintenant une période, où le fournisseur d'électricité ne peut interrompre le service, plus longue que celle présentement en vigueur au Québec, alors que les températures au Québec sont plus froides.<sup>41</sup>
- Les températures au Québec sont froides pour au moins 6 mois par année. Tel que démontré dans la preuve de UC,<sup>42</sup> les températures pour les mois d'avril et novembre sont régulièrement sous la barre du 0°C et ce même à Montréal qui est pourtant géographiquement au sud du Québec.

#### **Témoignage de Mme Isabelle Thibault :**

**UC soumet que la question des interruptions de service en période froide en est une d'équités individuelle et collective.**

**UC demande à la Régie de veiller à la protection des clients, des plus vulnérables d'abord, mais également de tous les clients, en prolongeant la période de trêve hivernale et interdisant au Distributeur d'interrompre le service en avril et novembre dans le cadre de ses activités de recouvrement.**

---

<sup>39</sup> Notes sténographiques du 1<sup>er</sup> mai 2017, Vol. 3 page 182;

<sup>40</sup> Pièce C-UC-0013, Mémoire de UC, pages 15 et 16;

<sup>41</sup> Pièce C-UC-0013, Mémoire de UC, pages 13, 14 Annexe 1 et Annexe 3;

<sup>42</sup> Pièce C-UC-0013, Mémoire de UC, page 12 tableau 4;

UC soumet respectueusement qu'elle ne peut d'aucune façon se satisfaire de promesses de la part du Distributeur d'agir en personne responsable.

**Subsidiairement, UC demande, si la Régie décidait de ne pas donner effet aux recommandations ci-dessus 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 demande de plus, dans ce contexte que des règles de maintien de service soient clairement énoncées pour protéger les enfants et les personnes vulnérables.**

### **b) Rebranchement en cas de canicule**

Malgré ce que nous dit HQ il n'est pas nécessaire de connaître les installations du client<sup>43</sup> pour rebrancher en cas de canicule ce qui permettrait non seulement l'utilisation d'un climatiseur s'il y en a un mais encore l'utilisation d'un ventilateur, et la possibilité d'utiliser le réfrigérateur (eau froide, glace, etc).

UC rappelle qu'en 2010, le Directeur de la santé publique rapportait 106 décès possiblement liés à la chaleur.<sup>44</sup>

« En juillet 2010, les mesures de sensibilisation, d'avertissement et de prévention mises en place, ont probablement réduit le nombre de décès causés par la chaleur. Malgré tout, nos analyses ont révélé que, du 6 au 11 juillet 2010, 106 décès sont probablement ou possiblement attribuables à la chaleur.»<sup>45</sup>

« Les autres facteurs de risque retrouvés dans les études sont : le jeune âge (les jeunes enfants), l'isolement social, la mobilité réduite, ne pas avoir accès à l'air climatisé, vivre dans une habitation à masse thermique importante et peu de ventilation, vivre dans les étages supérieurs d'édifices en hauteur. »<sup>46</sup>

Lors des audiences les témoins du Distributeur ont indiqué que celui-ci serait prêt à rebrancher les clients, même s'ils sont endettés en cas de canicule pour des motifs humanitaires :

« En fait, quand le client nous appelle pour être rebranché, que ce soit en canicule ou dans la période, l'objectif, c'est de le rebrancher le plus rapidement possible. Comme nos délais le montrent, ils sont rebranchés... Cinquante-deux pour cent (52 %) sont rétablis dans un jour. Donc, ça fait partie de notre objectif de les rebrancher rapidement, canicule ou pas.

Q. [244] Mais, moi, je parle d'un rebranchement si quelqu'un n'a pas réussi à vous payer ou à faire une entente de paiement, il fait très

<sup>43</sup> Notes sténographiques du 1<sup>er</sup> mai 2017, Vol. 3 page 185;

<sup>44</sup> [https://publications.santemontreal.qc.ca/uploads/tx\\_asssmpublications/978-2-89673-036-0.pdf](https://publications.santemontreal.qc.ca/uploads/tx_asssmpublications/978-2-89673-036-0.pdf)

<sup>45</sup> [https://publications.santemontreal.qc.ca/uploads/tx\\_asssmpublications/978-2-89673-036-0.pdf](https://publications.santemontreal.qc.ca/uploads/tx_asssmpublications/978-2-89673-036-0.pdf), page i;

<sup>46</sup> [https://publications.santemontreal.qc.ca/uploads/tx\\_asssmpublications/978-2-89673-036-0.pdf](https://publications.santemontreal.qc.ca/uploads/tx_asssmpublications/978-2-89673-036-0.pdf), pages 25 et 26;

chaud, seriez-vous prêt à considérer un rebranchement temporaire pendant cette période d'extrême chaleur?  
R. En fait on l'aborde déjà comme du cas par cas ou des cas humanitaires, comme on le fait en période de grand froid.  
Q. [245] Donc ça pourrait se produire?  
R. Ça pourrait être ça.»<sup>47</sup>

**UC demande à la Régie de prendre acte du témoignage du Distributeur à l'effet qu'il serait prêt à rebrancher les clients, même si ceux-ci n'ont pas payé leur facture en cas de canicule.**

**UC demande à la Régie de demander au Distributeur de concrétiser cette situation dans les conditions de service, en spécifiant que le Distributeur doit rebrancher un client qui en fait la demande lors d'une période de canicule.**

**UC demande à la Régie d'exiger du Distributeur qu'il propose, lors de la prochaine cause tarifaire, ou lors de la phase 2 du présent dossier s'il en est, l'ajout d'un article spécifiant, en cas de chaleur accablante, les modalités de reprise du service les chez clients où le service a été interrompu.**

#### **c) Reprises quotidiennes de services**

Tel que présenté dans le mémoire<sup>48</sup> du UC, certaines circonstances militent en faveur d'un rebranchement quotidien d'une durée, par exemple, d'une heure en dehors des heures de pointes, ce qui s'avèrent maintenant possible avec les compteurs communicants. À tous le moins, cette période limitée de rebranchement serait essentielle dans les cas où les résidences sont dépendantes de l'électricité pour avoir le service d'eau. Pour ces motifs :

**UC demande à la Régie d'exiger du Distributeur qu'il propose, lors de la prochaine cause tarifaire, ou lors de la phase 2 du présent dossier s'il en est, l'ajout d'un article spécifiant des modalités de reprises quotidiennes du service chez les clients où le service a été interrompu.**

**UC demande donc à la Régie d'exiger du Distributeur qu'il propose, lors de la prochaine cause tarifaire, ou lors de la phase 2 du présent dossier s'il en est, l'ajout d'un article spécifiant, pour une habitation non reliée à un réseau d'adduction d'eau, des modalités de reprises quotidiennes du service chez les clients où le service a été interrompu.**

#### **d) Limiteur de consommation**

Pour les motifs exposés dans son mémoire<sup>49</sup> **UC recommande à la Régie d'exiger du Distributeur qu'il dépose, lors de la prochaine cause tarifaire, une étude sur la pertinence d'utiliser le limiteur de consommation en dehors des périodes froides.**

---

<sup>47</sup> Notes sténographiques du 1<sup>er</sup> mai 2017, Vol. 3 page 186;

<sup>48</sup> Pièce C-UC-0013, Mémoire de UC, page 21;

<sup>49</sup> Pièce C-UC-0013, Mémoire de UC, page 21;

### **3. Frais d'abonnement**

Le Distributeur souhaite voir croître le nombre de clients qui font leur demande d'abonnement par la voie des moyens en libre-service. Cette croissance permettrait de rendre plus disponible à d'autres activités, les représentants du service clientèle. Pour activer cette croissance le Distributeur propose la gratuité pour les utilisateurs des fonctions libre-service et une charge de 25\$ pour ceux dont la demande implique l'intervention d'un représentant du service clientèle.

Dans un premier temps UC constate de la preuve du Distributeur que l'utilisation des outils libre-service, dont le Web<sup>50</sup> est en progression constante. UC ne croit pas que dans le contexte social actuel il est nécessaire d'offrir un service Web (libre-service) gratuit pour que celui-ci soit intéressant pour la clientèle. Il suffit que ce service soit convivial et d'utilisation facile.

Toutefois, pour diverses raisons une partie de la clientèle dont les MFR et les personnes âgées n'ont pas accès au Web ou ne sont pas en mesure de l'utiliser. UC soumet il serait injuste que ces personnes, souvent les plus démunies, soient pénalisées.

De plus l'offre libre-service n'est pas sans coûts pour le Distributeur, et l'offrir gratuitement à la clientèle serait de nature discriminatoire par rapport à la clientèle qui ne peut y avoir accès. UC souligne qu'une telle offre ne semble pas avoir d'équivalent ailleurs.

UC soumet que l'ensemble des clients résidentiels devraient bénéficier de la réduction des coûts de service pouvant être induite par l'utilisation des outils libre-service.

**UC demande à la Régie d'approuver des frais de gestion de dossier uniformes pour l'abonnement, et ce pour tous les clients, peu importe le moyen utilisé pour réaliser la transaction.**

### **4. Révision des mensualités MVE**

Les conditions de services actuelles prévoient:

#### **Mode de versements égaux**

**11 9** Le client peut bénéficier, après entente avec Hydro-Québec, du mode de versements égaux permettant de répartir le coût prévu de l'électricité par versements mensuels sur une année, selon une estimation de la consommation à venir, le tout sujet à un solde créditeur ou débiteur à la fin de l'entente ou à la révision annuelle, une fois l'utilisation réelle connue

À l'exception des abonnements de grande puissance, tous les abonnements sont admissibles s'il existe un historique de consommation d'environ 11 mois au local visé pour effectuer une projection raisonnable

Hydro-Québec effectue une révision de l'abonnement du client inscrit au mode de versements égaux à chaque année **avant la période d'hiver**. S'il existe un solde

---

<sup>50</sup> Pièce B-0111, page 10;

débiteur

à la suite de cette révision, Hydro-Québec accepte de répartir celui-ci sur une période de 12 mois Hydro-Québec peut également convenir d'une entente de paiement avec le client

Si un écart significatif est constaté entre les montants mensuels facturés et le coût réel de l'électricité consommée, Hydro-Québec peut effectuer des révisions intermédiaires, en tenant compte de l'ajustement tarifaire, le cas échéant (nos soulignés)

Le Distributeur propose de modifier ce texte en retirant «avant la période d'hiver» afin de pouvoir procéder à ses révisions sur toutes l'année. UC soumet qu'il ne serait pas judicieux de procéder à des révisions pendant les mois de décembre, janvier, février et mars mais qu'il serait acceptable de prolonger de mai à novembre la période de révision des versements MVE.

**Pour les motifs plus amplement soulignés dans sa preuve<sup>51</sup> UC recommande à la Régie de refuser toute modification aux CSE qui permettrait des révisions de MVE au cours des mois de janvier, février, mars et décembre. UC serait toutefois en accord avec le libellé suivant :**

**« Sauf pendant la période d'hiver, Hydro-Québec effectue une révision de l'abonnement du client inscrit au mode de versements égaux à chaque année....»**

## **5. Compteur non communicant**

### **a) Frais d'inaccessibilité**

Dans sa décision D-2016-118, la Régie a fixé de manière provisoire les frais liés à l'inaccessibilité du compteur à 85\$.

UC pour les motifs soumis dans sa preuve<sup>52</sup>, **demande à la Régie de fixer à 50 \$ les coûts d'inaccessibilité. Elle demande également à la Régie que les clients qui ont déjà payé les frais d'inaccessibilité de 85 \$ aient droit à un remboursement de la part du Distributeur.**

**De plus UC demande à la Régie de fixer à 60 \$, les coûts initiaux de l'option de retrait. UC précise à la Régie qu'en fixant les coûts de l'option de retrait au même niveau que les frais d'inaccessibilité elle placerait financièrement l'alternative sur le même pied.**

### **b) Lecture**

Le Distributeur propose de réduire de trois à une seule relève, la lecture annuelle des compteurs non communicants.

UC est en accord avec le principe d'une seule relève, pouvant être complétée par des auto-relèves, mais s'inquiète du moment de cette relève aura lieu. En effet UC soumet

---

<sup>51</sup> Pièce C-UC-0013, mémoire de UC pages 25 et 26;

<sup>52</sup> Pièce C-UC-0013, Mémoire de UC pages 26 à 30 et C-UC-0015, Réponses à la demande de renseignements de la Régie;

que la période hivernale n'est un moment opportun pour réviser/réajuster la consommation réelle des clients.

**UC demande à la Régie de refuser toute modification au CSÉ qui permettrait au Distributeur de réaliser son unique relève pour fin des révisions des MVE au cours des mois de janvier, février, mars et décembre et d'exiger du Distributeur que la seule relève de compteur prévue pour les clients qui n'ont pas de compteur communicant soit effectuée en dehors des mois d'hiver.**

**c) Frais mensuel de relève**

Le distributeur calcule présentement ses coûts mensuels de relève sur la base du coût complet. Une seule relève par année selon ses calculs coûterait 2.50\$ par mois soit la moitié du coût actuellement en vigueur pour trois relèves (5.00\$/mois)

UC soumet que le coût mensuel de relève devrait être calculé sur la base du coût direct. Le coût serait alors de 1.90\$ par mois tel que plus amplement démontré dans la preuve de UC<sup>53</sup>.

**Dans l'éventualité où la Régie acceptait la proposition du Distributeur de réduire à une seule relève par année l'obligation du Distributeur, UC demande à la Régie de fixer à 1.90\$ le coût mensuel de cette relève.**

**d) Remboursement des clients, D-2016-183**

En réponse à la demande de renseignement 4.3<sup>54</sup> de UC, relativement aux clients se trouvant dans la même situation ou une situation similaires à celle du plaignant dans le dossier P-110-3079, le Distributeur indiquait être « *actuellement à consolider les informations des clients s'étant trouvés dans la même situation et à déterminer les prochaines étapes* ».

En réponse à la question 3.1<sup>55</sup> de la DDR 4 de la Régie il précisait « *le Distributeur a décidé de rembourser les clients concernés par le fait que les déplacements d'un releveur au lieu de consommation n'ont pas été effectués à environ tous les 120 jours, et ce, même si trois déplacements d'un releveur dans une année ont été effectivement fait. Le Distributeur procédera dans les prochaines semaines au remboursement de ces clients selon leur cycle de facturation.*»

En audience le Distributeur précise les modalités selon lesquelles il prévoit rembourser les clients, non pas au pro-rata du nombre de lecture respectant les termes des conditions de services, mais plutôt au pro-rata du nombre de jours d'écart des délais prévus aux conditions de services<sup>56</sup> pour chacune des trois lectures. Le Distributeur donne l'exemple suivant, de la manière dont il calculera le remboursement dû au client:

---

<sup>53</sup> Pièce C-UC-0013, Mémoire de UC, page 34;

<sup>54</sup> Pièce B-0170, page 9;

<sup>55</sup> Pièce B-0191, page 7;

<sup>56</sup> Notes sténographiques du 1<sup>er</sup> mai 2017, Vol. 3 pages 74 à 80;

*«Mettons qu'un client, je l'ai fait en cent soixante (160) jours, bien si c'est cent vingt (120) jours, cent soixante (160) jours, il y aura un remboursement de quarante (40) jours sur la période»<sup>57</sup>*

UC soumet avec respect qu'une telle interprétation ne respecte ni la lettre ni l'esprit des conditions de service, ni les termes de la décision D-2016-183.

La règle des 120 jours soit 3 lectures par année a pour but de répartir équitablement sur les 365 jours de l'année les 3 lectures. UC soumet que toute lecture qui dépasserait 125 jours (125+120+120=365) ne respecte pas les conditions de service, et il en découle qu'il faut considérer cette lecture comme n'ayant pas eu lieu.

En effet, si une lecture dépasse 120/125 jours, et comme dans l'exemple du distributeur se fait à 160 jours, il faut considérer que la lecture pour la période initiale de 120 jours n'a pas été faite. Dans ce cas le Distributeur propose de rembourser sur le nombre de jours dépassant les 120 jours, ce qui n'est pas suffisant ou acceptable puisqu'il n'y a pas eu de lecture- les frais complets allouable- soit 20\$ devrait être remboursé pour cette absence de lecture sur 120 jours.

UC soumet que pour chaque période ou le 120 jours à la limite 125 jours n'a pas été respecté les clients ont droit au remboursement complet des frais de 5\$/moisx4 mois=20\$.

UC soumet que cette interprétation est conforme aux conditions de service et à la décision D-2016-183 où la Régie spécifiait :

«[53] De l'avis de la Régie, l'obligation de respecter la fréquence minimale de relève est un élément important du contrat d'abonnement. En effet, la Régie a reconnu dans le passé qu'un minimum de trois relevés par année était nécessaire pour permettre à l'abonné d'obtenir une précision raisonnable dans sa facturation<sup>58</sup>. Pour donner un effet utile à l'article 11.1 des Conditions de service, l'article 11.2 doit s'interpréter restrictivement de façon à permettre au Distributeur de facturer un abonné en fonction d'une estimation, dans les cas où l'impossibilité d'effectuer la relève du compteur ne serait pas due au Distributeur lui-même, par exemple dans le cas d'un problème d'accès ou d'une défectuosité du compteur.

[54] Compte tenu du fait que l'absence de relevés réels aux fins de la facturation pendant la période d'avril 2015 à avril 2016 découle de contraintes opérationnelles internes du Distributeur, la Régie est d'avis que ce dernier ne peut invoquer les dispositions de l'article 11.2 des Conditions de service pour se soustraire de son obligation de facturer le Plaignant tous les 120 jours sur la base de sa consommation réelle.

[55] En somme, la Régie conclut que le Distributeur n'a pas respecté l'article 11.1 (4°) des Conditions de service en omettant de procéder à des relevés du compteur du Plaignant aux fins de la facturation pendant une période d'environ un an. La Régie considère donc que le Distributeur n'a pas respecté les termes du contrat de service avec son client.

[56] La Régie doit déterminer le remède approprié au défaut du Distributeur d'appliquer correctement l'article 11.1 (4°) des Conditions de service. Tel qu'indiqué à l'article 101 de la Loi,

<sup>57</sup> Notes sténographiques du 1<sup>er</sup> mai 2017, Vol. 3 page 75;

<sup>58</sup> Dossier R-3854-2013, décision [D-2014-164](#), p. 23, par. 82.

la Régie peut ordonner au Distributeur d'appliquer, dans le délai qu'elle fixe, les mesures qu'elle détermine relatives à l'application des tarifs et des conditions. Elle peut également en établir la date d'application.

[57] En l'espèce, le Distributeur a facturé au Plaignant les Frais mensuels de relève de 5 \$ pendant la période en litige, soit un montant total de 60 \$. Ces frais de 5 \$ ont été fixés par la Régie dans sa décision D-2014-164, dont le paragraphe 86 se lit comme suit :

« [86] *Considérant les préoccupations émises par le gouvernement dans le Décret, le fait que le Distributeur est en mesure d'optimiser davantage ses interventions dans le cadre de l'activité de relève qu'il doit maintenir et qu'une partie de cette activité demeure bénéfique pour l'ensemble de la clientèle, la Régie juge raisonnable de fixer les frais mensuels de relève à 5 \$. Elle estime que ce montant permettra au Distributeur de couvrir les frais de relève qu'il engagera pour les clients qui adhèrent à l'Option de retrait* »<sup>59</sup>. [nous soulignons]

[58] Il ressort de la décision D-2014-164 que les frais de 5 \$ pouvaient être facturés au client ayant opté pour l'installation d'un Compteur non communicant en contrepartie d'un service de relève qui devait avoir lieu au moins trois fois par année, soit environ tous les 120 jours.

[59] La Régie tient également à souligner que dans cette même décision, à la demande du Distributeur lui-même, l'article 11.1 des Conditions de service a été modifié afin de diminuer le nombre annuel de relèves de six à trois<sup>60</sup> pour les clients ayant opté pour les compteurs non communicants.

[60] Dans ces circonstances, la Régie est d'avis que le Plaignant était en droit de s'attendre à ce que le Distributeur prenne les moyens nécessaires pour respecter la fréquence minimale de relève, aux fins de facturation, prévue à l'article 11.1 des Conditions de service. Or, dans les faits, le Plaignant n'a pu bénéficier du service de relève de son compteur pendant une période d'un an même s'il a été facturé pour un montant total de 60 \$ pour ce service.

[61] Dans le présent cas, la Régie considère que le remède approprié est le remboursement des Frais mensuels de relève facturés pendant la période d'avril 2015 à avril 2016.» (nos soulignés)

**UC demande respectueusement à la Régie de s'assurer que les modalités de remboursement des clients à l'option de retrait, dont les compteurs n'ont pas été lu conformément aux conditions de services, soient 3 lectures par années aux 120 jours, soient remboursés en fonction du nombre de lectures qui n'ont pas été faites de manière conforme aux conditions de services et en respect de la décision D-2016-183. UC soumet que ceci implique un remboursement de 20\$ pour chaque lecture non effectuée en vertu des conditions de service. (ou remboursement de 20\$ pour toute période ou pendant 120 jours il n'y a pas eu de lecture du compteur ayant servi à l'établissement d'une facture de consommation réelle)**

**UC soumet que la Régie devrait demander au Distributeur de soumettre ses modalités de remboursement pour approbation dans les meilleurs délais afin de s'assurer que celles-ci sont conformes aux conditions de services et se font dans le respect de la décision D-2016-183**

<sup>59</sup> Dossier R-3854-2013 Phase 2, décision [D-2014-164](#), p. 24, par. 86.

<sup>60</sup> [Ibid.](#), p. 23, par. 83.



### **e) Entrées électriques de 400 ampères**

Le Distributeur a indiqué que les clients qui ont des entrées électriques de 400A auront désormais, sous certaines conditions le droit d'avoir un compteur non communicant.

En audience le Distributeur précisait en réponse à une demande de la Régie:

«Dans le présent dossier, bon, vous proposez à l'article 3.2.1 de permettre l'installation d'un compteur non communicant aux clients qui ont une installation électrique monophasée de quatre cents ampères (400 A). On sait que, dans le passé, il y a eu des refus pour des clients qui voulaient avoir l'option de retrait pour les entrées électriques de quatre cents ampères (400 A). Est-ce que vous comptez ou est-ce que vous envisagez informer ces clients-là de la possibilité maintenant qu'ils auraient d'accéder ou d'être éligibles à l'option du compteur non communicant si toutes les autres conditions, bien sûr, sont remplies?

R. En fait, actuellement ce qu'on a fait pour les clients qui nous ont demandé à avoir un compteur non communicant, on les a mis de côté. Et ces clients-là, on va les informer que cette option-là existe. Et pour le reste, bien, on va envoyer la même lettre qu'on envoie pour tous les clients, qui sont actuellement des cas difficiles, donc qu'ils ont le choix des deux, non communicant et communicant. Est-ce que ça répond?

Q. [233] Donc, ceux à qui vous avez refusé, est-ce que vous allez les informer comme tel?

R. En fait, oui, parce que les clients qui ont décidé, qui voulaient absolument un non communicant, on les a mis de côté. Ils sont là. On les a. On a la banque des clients. Puis on n'a rien fait pour le moment. On attendait d'avoir la décision de la Régie. Et, là, on va recommencer. Donc, on va recommuniquer aux clients puis leur donner le choix qu'ils ont d'avoir soit un non communicant ou un communicant.»<sup>61</sup>

UC soumet respectueusement que puisque l'option d'avoir un compteur non communicant pour les entrées de 400A est nouvelle le Distributeur devrait non seulement aviser directement les clients qui avaient fait la demande d'avoir un compteur non communicant qu'ils peuvent maintenant se prévaloir de cette option, mais également s'assurer d'aviser tous les clients qui possèdent une entrée de 400 A de cette possibilité et des conditions qui s'appliqueront selon leur choix.

**UC demande à la Régie de reconnaître que le Distributeur offre des compteurs non communicants pour les entrées de 400 A, de demander au Distributeur de s'assurer que tous les clients qui possède une entrée de 400 A qui ont fait la demande à un moment ou à un autre d'avoir un compteur non communicant soient contactés directement et que tous les clients qui ont une entrée de 400 A soient dans les meilleurs délais informés qu'ils peuvent demander et obtenir un compteur non communicant et des conditions qui s'appliqueront selon leur choix.**

### **6. Paiement de facture par un tiers**

UC à l'instar d'OC s'oppose en général à l'utilisation du crédit, et au recours à des agences de crédit, comme moyen de paiement des factures dues à Hydro-Québec.

---

<sup>61</sup> Notes sténographiques du 2 mai 2017, Vol. 4, pages 150 à 152;

Plus particulièrement craint l'impact que pourrait avoir l'utilisation de telles agences sur les clients en difficulté de paiement.

**Pour ces motifs, si la Régie devait malgré tout autoriser ce type de service UC demande à la Régie de clairement ordonner au Distributeur :**

**De ne jamais inciter, proposer, suggérer aux clients en difficulté de paiement, en recouvrement ou sur le point de voir leur service d'électricité interrompu d'utiliser une carte de crédit pour payer leur facture.**

**D'exiger de ses tiers de ne jamais inciter, proposer, suggérer aux clients en difficulté de paiement, en recouvrement ou sur le point de voir leur service d'électricité interrompu d'utiliser une carte de crédit pour payer leur facture.**

## **7. Définitions**

### **a) Demande d'alimentation/travaux**

Suite au rencontres techniques UC avait soumis dans ses commentaires le fait que l'utilisation de l'unique mot alimentation pour désigner une demande d'alimentation mais également des travaux sans demande d'alimentation tel que confirmé en audience par le Distributeur<sup>62</sup>, portait à confusion pour les clients, puisque selon le Distributeur *«la définition veut tout englober, et les demandes d'alimentation et les demandes de travaux(...) .À chaque fois qu'on parle soit de demande d'alimentation et de travaux ou soit juste de demande de travaux»*<sup>63</sup>.

UC soumet que par soucis de clarté et afin de faciliter la compréhension et l'interprétation de cette partie du texte, que le client puisse, s'il désire simplement faire faire des travaux alors qu'il est déjà alimenté s'y retrouver, la désignation devrait inclure le terme «travaux».

**UC soumet à la Régie que la désignation devrait être :  
« demande d'alimentation et/ou travaux »**

### **b) Téléphone, vive voix et réponse vocale interactive**

L'utilisation et la définition des mots téléphone, réponse vocale interactive, et communication de vive voix, dans le contexte ou une demande d'abonnement par téléphone serait payante et celle par réponse interactive serait gratuite, portent à confusion dans les textes proposés et mériteraient d'être clarifiées.

. NS du 1<sup>er</sup> mai 2017 Vol.3 pages 167 à 170;

. NS du 2 mai 2017, Vol. 4 pages 154 à 156;

Engagement no 8, acceptable, mais définir libre service? «qui ne requière pas l'assistance d'un représentant».

---

<sup>62</sup> Notes sténographiques du 1<sup>er</sup> mai 2017, Vol. 3 page 164 et notes sténographiques du 2 mai 2017, Vol. 4, pages 177 et 178;

<sup>63</sup> Notes sténographiques du 2 mai 2017, Vol. 4, page 178;

### **c) Renseignement pour la demande d'abonnement**

Hydro-Québec propose de retirer l'information suivante qui apparaît présentement à la partie V de l'annexe I (a 5.1) qui précise que les informations sur l'usage de l'électricité, sont requise lorsque l'installation a une intensité nominale supérieure à 200 A.

UC soumet à l'instar de l'ACEFQ qu'il serait pertinent de maintenir cette restriction et suggère d'y ajouter :« ***lorsque pertinent et/ou dans les cas où l'installation a une intensité nominale supérieure à 200A*** ».

Dans le contexte où le Distributeur cherche à maximiser les demandes d'abonnement sans l'intervention d'un préposé au centre d'appel, il est essentiel que le client résidentiel puisse facilement naviguer et comprendre les formulaires de même que ce qui est requis.

**UC soumet que les termes suivants devraient apparaître aux nouvelles conditions de service sous la partie usage de l'électricité: «*lorsque pertinent et/ou dans les cas où l'installation a une intensité nominale supérieure à 200A*» et demande à la Régie de demander au Distributeur de les inclure.**

**Engagement 12 ??**

### **8. Processus de plainte**

Le Distributeur a indiqué être en « mode » de révision de son processus de plainte<sup>64</sup>. Celui-ci a indiqué que bien que son processus d'amélioration soit constant il devrait être en mesure d'ici la fin de l'année 2017 de faire une proposition. Il indique que le début de l'année 2018 serait un moment propice et suggère que ce genre de dossier soit discuté préalablement avec les intervenants et le personnel de la Régie au cours de rencontre techniques.

UC soumet que le processus de plainte est important pour les consommateurs dont elle défend les intérêts et qu'il est important de procéder de manière diligente à cette révision.

**UC demande à la Régie de prendre acte de ces propositions du Distributeur. UC demande à la Régie de demander au distributeur de soumettre sa proposition initiale de modifications à son processus de plainte lors de rencontres techniques à être tenues le plus tôt possible et au plus tard dès le début de 2018.**

**De plus à l'instar d'OC, UC est d'avis que le processus de plainte devrait faire partie intégrante des conditions de services du Distributeur et ne pas être inclus uniquement dans une annexe.**

### **9. Correction de la facture**

Hydro-Québec propose dans ses nouvelles conditions de service de limiter à 36 mois la correction des factures en faveur des clients. Dans le cadre des conditions de service

---

<sup>64</sup> Notes sténographiques du 1<sup>er</sup> mai 2017, Vol. 3, pages 186 à 190;

actuelle, les corrections rétroactives en faveur des clients couvrent toute la période où il y a eu erreur.

Le texte actuel de l'article 11.5 des conditions de service précise :

*Si la facture du client contient des erreurs, Hydro-Québec apporte les corrections appropriées selon les modalités suivantes :*  
*1° Lorsque la correction entraîne le remboursement par Hydro-Québec d'un montant facturé en trop, un crédit est porté au compte du client et s'applique à :*  
*i) toutes les périodes touchées par un défaut lié au mesurage ou par une erreur quant au multiplicateur; (nos soulignés)*

UC soumet que la règle de rétroactivité de la correction sur toute la période en faveur du client doit être maintenue considérant entre autres que les équipements de mesurage appartiennent et sont entièrement sous le contrôle du Distributeur.

**UC demande à la Régie d'exiger du Distributeur de maintenir la règle actuelle telle que stipulée à l'article 11.5, 1° i) des conditions de services**

#### **10. Une Phase 2 ?**

UC n'a aucune objection, à ce que la réforme des conditions de services amorcée dans le présent dossier se poursuive pour certains articles au cours d'une deuxième phase.

UC soumet également que d'avoir un processus de rencontres techniques préalablement à une audience s'est avéré une formule bénéfique à ce jour dans le présent dossier et

Le tout respectueusement soumis,

Montréal, 9 mai 2017



---

Me Hélène Sicard, procureur pour  
Union des consommateurs