

D É C I S I O N

QUÉBEC

RÉGIE DE L'ÉNERGIE

D-2016-183

P-110-3079

8 décembre 2016

PRÉSENTE :

Louise Pelletier
Régisseur

Jean-François Blain
Demandeur

et

Hydro-Québec
Défenderesse

*Plainte déposée en vertu de l'article 86 de la Loi sur la
Régie de l'énergie*

1. DEMANDE

[1] Le 18 avril 2016, M. Jean-François Blain (le Plaignant) dépose à la Régie de l'énergie (la Régie) une plainte à l'encontre d'une décision d'Hydro-Québec dans ses activités de distribution (le Distributeur) du 14 mars 2016 qui maintient l'application des frais mensuels de relève pour un compteur sans émission de radiofréquences (Compteur non communicant). Le Plaignant conteste l'application des frais mensuels de relève de 5 \$ prévus au texte des *Tarifs d'électricité* (Frais mensuels de relève) alors qu'il a été facturé en fonction d'estimations de sa consommation entre les mois d'avril 2015 et avril 2016.

[2] Le 19 avril 2016, la Régie accuse réception de la plainte et, conformément aux dispositions de la *Loi sur la Régie de l'énergie*¹ (la Loi), elle demande au Distributeur de lui transmettre une copie du dossier d'examen interne.

[3] Le 4 mai 2016, le Distributeur transmet à la Régie le dossier d'examen interne de la plainte et l'informe qu'il maintient la position communiquée au Plaignant. Le Distributeur précise que, compte tenu des faits au dossier, il n'est pas disposé à entreprendre une démarche de conciliation avec le Plaignant.

[4] Le 5 mai 2016, la Régie informe les parties que, conformément au *Règlement sur la procédure de la Régie de l'énergie*² et en l'absence d'une demande formelle des parties pour la tenue d'une audience, une décision sera rendue sur étude du dossier tel que constitué.

[5] Le 24 mai 2016, le Distributeur requiert la tenue d'une audience.

[6] Le 4 juillet 2016, la Régie convoque les parties à une audience, qui a lieu le 14 septembre 2016.

[7] La Régie prend le dossier en délibéré à compter de cette date.

¹ [RLRQ, c. R-6.01.](#)

² [RLRQ, c. R-6.01, r. 4.1.](#)

2. ANALYSE

2.1 QUESTIONS

[8] La plainte soulève les questions suivantes :

- a) Est-ce que le Distributeur a correctement appliqué les dispositions des *Conditions de service d'électricité*³ (les Conditions de service) en maintenant l'application des Frais mensuels de relève pour un Compteur non communicant alors que le Plaignant a été facturé sur la base d'estimations de sa consommation pour la période d'avril 2015 à avril 2016?
- b) Dans la négative, est-ce que le Plaignant a le droit d'être crédité pour les Frais mensuels de relève?

2.2 FAITS PERTINENTS

[9] Le 1^{er} août 1987, le Plaignant devient titulaire de l'abonnement pour le service d'électricité livrée au 2267, boulevard Perrot, à Notre-Dame-de-l'Île-Perrot.

[10] Le 1^{er} octobre 2014, le Plaignant transmet le formulaire d'adhésion pour l'installation d'un compteur n'émettant pas de radiofréquences (Option de retrait). Cette option permet aux clients du Distributeur d'éviter l'installation d'un compteur de nouvelle génération moyennant certains frais, incluant des Frais mensuels de relève.

[11] Le 31 octobre 2014, le Distributeur remplace le compteur du Plaignant par un Compteur non communicant.

[12] Le 15 janvier 2015, le Distributeur procède à une première relève du compteur et une facture est émise sur la base de la consommation réelle du Plaignant.

[13] Le 18 janvier 2015, le Distributeur procède à une refonte des routes de relève qui touche la relève du compteur du Plaignant.

³ [En vigueur le 1^{er} avril 2015.](#)

[14] Les 11 février et 10 avril 2015, le Distributeur procède à la relève du compteur du Plaignant et des factures sont émises sur la base de la consommation réelle du Plaignant.

[15] Le 17 juin 2015, le Distributeur envoie une facture d'électricité basée sur une estimation de la consommation du Plaignant.

[16] Le 26 juin 2015, le Distributeur procède à une autre refonte des routes de relève qui touche la relève du compteur du Plaignant.

[17] Les 17 juillet et 16 septembre 2015, le Distributeur envoie à nouveau au Plaignant des factures d'électricité basées sur des estimations de sa consommation.

[18] Le 29 septembre 2015, le Plaignant communique avec le service à la clientèle du Distributeur pour contester les Frais mensuels de relève puisque le compteur n'a pas été lu depuis près de 6 mois.

[19] Les 13 novembre 2015 et 15 janvier 2016, le Distributeur envoie deux autres factures basées sur une estimation de la consommation d'électricité du Plaignant.

[20] Le 12 février 2016, le Distributeur procède à la relève du compteur du Plaignant mais aucune facture n'est transmise.

[21] Le 14 mars 2016, le Distributeur répond à la plainte et maintient la facturation des Frais mensuels de relève.

[22] Le 16 mars 2016, le Distributeur envoie au Plaignant une autre facture basée sur une estimation de sa consommation d'électricité. Cette facture est émise en tenant compte de la lecture réelle effectuée le 12 février 2016, pour établir l'estimation.

[23] Le 12 avril 2016, le Distributeur procède à une lecture du compteur du Plaignant et une facture est alors émise. Par la suite, les factures transmises au Plaignant sont établies à partir de relevés réels du compteur.

2.3 POSITION DU PLAIGNANT

[24] Le Plaignant conteste les Frais mensuels de relève facturés par le Distributeur entre le 10 avril 2015 et le 12 avril 2016.

[25] Selon le Plaignant, le Distributeur a contrevenu à son obligation relative à la fréquence minimale de relève de la consommation tel que prescrite à l'article 11.1 (4°) des Conditions de service. Selon cette disposition, le Distributeur doit impérativement effectuer un relevé réel, aux fins de la facturation, environ tous les 120 jours pour l'abonnement d'un client ayant adhéré à l'Option de retrait.

[26] Le Plaignant soutient qu'à titre de consommateur d'énergie, il a le droit d'obtenir les données relatives à sa consommation d'électricité réelle au moins trois fois par année, ce qui a été reconnu par la Régie dans sa décision D-2014-164⁴. Il note par ailleurs qu'une lecture faite aux 120 jours permettrait de capter les variations saisonnières, facilitant ainsi une meilleure gestion de sa consommation.

[27] Le Plaignant précise que son compteur a toujours été facilement accessible, qu'il n'y a aucune obstruction qui en empêcherait la lecture et qu'il est à quelques pas de la rue.

[28] Pour le Plaignant, les divers problèmes administratifs et opérationnels invoqués par le Distributeur pour justifier l'absence de factures basées sur la consommation réelle sur une période d'un an ne sont pas pertinents en l'espèce. Le Distributeur ne devrait pas pouvoir s'appuyer sur de tels motifs pour se dégager de son obligation d'effectuer des relèves de son compteur aux 120 jours.

[29] Le Plaignant plaide que pendant la période en litige, le Distributeur a facturé des frais de relève de 5 \$ par tranche de 30 jours pour un service de relève qui n'a pas été rendu.

[30] En conséquence, le Plaignant demande à la Régie d'ordonner au Distributeur de lui rembourser les Frais mensuels de relève facturés au montant total de 60 \$ pendant la période en litige et de lui ordonner de respecter la fréquence minimale de relève.

⁴ Dossier R-3854-2013 Phase 2.

2.4 POSITION DU DISTRIBUTEUR

[31] Le Distributeur ne conteste pas que l'article 11.1 (4°) des Conditions de service prévoit que la relève des compteurs doit être effectuée environ tous les 120 jours pour l'abonnement d'un client ayant choisi l'Option de retrait prévue à l'article 10.4 des Conditions de service.

[32] Cependant, le Distributeur soutient que l'implantation des compteurs de nouvelle génération est un projet majeur qui requiert une période de transition avant d'atteindre l'objectif de respecter les obligations réglementaires quant à la fréquence minimale de la relève des compteurs.

[33] Le témoin du Distributeur a expliqué que la diminution des frais reliés à l'installation des compteurs non communicants en 2015 a généré une augmentation importante de l'intérêt de ses clients pour l'Option de retrait. Le Distributeur a donc dû procéder à la refonte des routes de relève afin d'optimiser l'utilisation des ressources disponibles. De plus, il a dû composer avec des mises à pied importantes de son personnel de releveurs, ce qui a eu un impact sur la fréquence des relèves des compteurs non communicants.

[34] Le Distributeur a également dû suspendre la relève des compteurs non communicants pour quelques mois au printemps 2015, car les équipes de releveurs ont été affectées prioritairement au recensement des bonbonnes de propane.

[35] Cependant, le Distributeur soutient que la plainte concerne davantage l'application de l'article 11.2 des Conditions de service. En l'espèce, le Distributeur soutient qu'il a respecté cet article en transmettant des factures au Plaignant sur la base d'estimation de sa consommation environ tous les deux mois.

[36] En conséquence, le Distributeur demande à la Régie de rejeter la plainte.

2.5 RÉPLIQUE DU PLAIGNANT

[37] En réplique, le Plaignant souligne que l'article 11.2 des Conditions de service permet l'émission d'une facture basée sur une estimation de la consommation dans le cas où le Distributeur ne peut effectuer la relève du compteur. Dans le cas présent, cette disposition ne s'applique pas, puisque le Distributeur a toujours eu accès à son compteur et que l'absence de relevés réels est le résultat de sa propre négligence ou omission.

[38] Quant à la période de transition, le Plaignant soumet que le Distributeur aurait dû en tenir compte lorsqu'il a présenté son projet d'implantation des compteurs de nouvelle génération pour autorisation à la Régie.

[39] Enfin, le Plaignant soumet que la Régie ne devrait pas permettre au Distributeur de conserver des revenus perçus des clients alors que le service de relève prévu aux Conditions de service n'a pas été rendu.

3. OPINION DE LA RÉGIE

[40] La Régie a compétence exclusive pour examiner toute plainte d'un consommateur relative à l'application d'un tarif ou d'une condition de distribution d'électricité par le distributeur d'électricité en vertu de l'article 31 (4) de la Loi.

[41] Lorsqu'elle est saisie de l'étude d'une plainte d'un consommateur, la Régie applique les articles 98 et 101 de la Loi :

« 98. Lorsque la Régie examine la plainte, elle vérifie si l'application des tarifs et des conditions de transport ou de distribution d'électricité [...] a été suivie par le transporteur d'électricité ou le distributeur. »

101. Lorsque la Régie considère la plainte fondée, elle ordonne au transporteur d'électricité ou au distributeur d'appliquer, dans le délai qu'elle fixe, les mesures qu'elle détermine concernant l'application des tarifs et des conditions; elle peut également en établir la date d'application ».

[42] Dans le présent cas, la Régie doit déterminer s'il y a lieu d'ordonner le remboursement des Frais de relève de 5 \$ par mois⁵ pour cause d'absence de lecture du compteur du Plaignant, environ tous les 120 jours, pendant la période d'avril 2015 à avril 2016.

[43] Le Plaignant est un client du Distributeur qui a choisi d'opter pour l'installation d'un Compteur non communicant, moyennant le paiement de certains frais, dont des Frais mensuels de relève. Un avis a été transmis au Distributeur à cet effet par le Plaignant au mois d'octobre 2014.

[44] Le Compteur non communicant a été installé par le Distributeur le 31 octobre 2014 et est accessible en tout temps.

[45] À la suite de l'installation du nouveau compteur, le Distributeur a procédé à des relevés réels du compteur du Plaignant les 15 janvier 2015, 11 février 2015 et 10 avril 2015. Des factures ont été transmises au Plaignant sur la base de ces relevés de sa consommation réelle.

[46] Par la suite, le Distributeur a transmis au Plaignant six factures d'électricité basées sur des estimations de sa consommation, tel qu'il appert des factures déposées au dossier⁶. Selon la preuve, ces factures estimées ont été transmises non pas en raison d'un problème d'accès au compteur, mais parce que le Distributeur a dû faire face à de multiples contraintes opérationnelles.

[47] Les articles 11.1 et 11.2 des Conditions de service sont applicables en l'espèce. La Régie reproduit les extraits pertinents de ces articles :

« 11.1 Relève des compteurs

Hydro-Québec effectue la relève des compteurs aux fins de la facturation selon l'une des fréquences suivantes :

[...]

⁵ Les Frais mensuels de relève sont exigibles conformément à l'article 12.5 i) des Tarifs d'électricité en vigueur le 1^{er} avril 2015.

⁶ Factures du 17 juin 2015 (période du 11 avril au 5 juin 2015), 17 juillet 2015 (période du 6 juin au 7 juillet 2015), 16 septembre 2015 (période du 8 juillet au 3 septembre 2015), 13 novembre 2015 (période du 4 septembre au 3 novembre 2015), 15 janvier 2016 (période du 4 novembre 2015 au 5 janvier 2016) et du 16 mars 2016 (période du 6 janvier au 4 mars 2016).

4° environ tous les 120 jours, pour l'abonnement d'un client ayant choisi l'option prévue à l'article 10.4.

11.2 Envoi des factures

Hydro-Québec transmet une facture au client dans les délais suivants :

- *au moins tous les 90 jours dans le cas d'un abonnement pour lequel seule l'énergie est facturée;*
- *environ tous les 30 jours pour l'abonnement dont la puissance et l'énergie sont facturées.*

Lorsqu'elle ne peut relever le ou les compteurs du client, Hydro-Québec établit la facture en fonction d'une estimation et présente s'il y a lieu des rajustements sur une facture subséquente établie à la suite d'une relève du ou des compteurs [...] ».

[48] Il a été établi que le Distributeur n'a pas respecté son obligation d'effectuer la relève du compteur du Plaignant tous les 120 jours, tel que stipulé à l'article 11.1 (4°) des Conditions de service. Dans les faits, entre la relève du mois d'avril 2015 et celle d'avril 2016, le Distributeur n'a effectué qu'une seule relève de compteur, soit le 12 février 2016. Cependant, le Distributeur a expliqué qu'aucune facture n'a été transmise à la suite de ce relevé puisque cette date ne concordait pas avec le cycle de facturation du Plaignant.

[49] À ce sujet, le Distributeur précise que la lecture du 12 février 2016 a été utilisée pour établir la facture estimée du 16 mars 2016. Toutefois, la Régie est d'avis que cette lecture du compteur n'a pas été effectuée « *aux fins de la facturation* » au sens strict de cette disposition.

[50] Le Distributeur soutient qu'il n'a pas contrevenu aux Conditions de service puisqu'il a transmis des factures basées sur des estimations de la consommation selon les termes de l'article 11.2. Cette disposition permet effectivement au Distributeur de transmettre une facture d'électricité estimée, dans les cas où le Distributeur « *ne peut relever le ou les compteurs du client* ».

[51] Dans le cas présent, la preuve est à l'effet que le compteur du Plaignant a toujours été accessible aux releveurs et que rien n'empêchait ces derniers d'effectuer leur travail. Il n'y a eu aucun manquement de la part du Plaignant. Le Distributeur a expliqué que, en raison de diverses contraintes opérationnelles internes, il n'a pas été en mesure d'effectuer les relèves de compteur chez le Plaignant.

[52] Ces contraintes ont amené le Distributeur à établir des priorités dans l'organisation du travail, ce qui a eu des impacts sur la fréquence des relèves des compteurs dans

certaines secteurs. Dans le cas du Plaignant, il n'a pas été considéré comme une priorité puisque le Distributeur avait déjà procédé à trois lectures réelles en janvier, février et avril 2015.

[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 facturation⁷. 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, 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.

⁷ Dossier R-3854-2013, décision [D-2014-164](#), p. 23, par. 82.

[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 »⁸. [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 trois⁹ 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.

⁸ Dossier R-3854-2013 Phase 2, décision [D-2014-164](#), p. 24, par. 86.

⁹ [Ibid.](#), p. 23, par. 83.

[62] **Pour ces motifs,**

La Régie de l'énergie :

ACCUEILLE la plainte;

ORDONNE au Distributeur de créditer un montant de 60 \$ facturé à titre de « Frais mensuels de relève » au compte du Plaignant.

Louise Pelletier

Régisseur

Hydro-Québec, représentée par M^e Simon Turmel.