

D É C I S I O N

QUÉBEC

RÉGIE DE L'ÉNERGIE

D-2010-086

P-110-1784

8 juillet 2010

PRÉSENTE :

Lucie Gervais
Régisseur

Sandro Simboli
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 17 juin 2009, la Régie de l'énergie (la Régie) reçoit une plainte de monsieur Sandro Simboli (le demandeur), par laquelle il conteste une facture émise le 18 mars 2009 par Hydro-Québec dans ses activités de distribution d'électricité (le Distributeur), au montant de 3 840,86 \$ pour de la consommation d'énergie non mesurée par le compteur et pour certains frais et dommages.

[2] Dans sa plainte, le demandeur indique qu'il n'a pas encore obtenu de réponse à sa lettre de plainte du 7 avril 2009 au Distributeur, que celui-ci a reçue le 9 avril 2009, tel qu'en fait foi l'avis de livraison de Postes Canada.

[3] Le 18 juin 2009, la Régie accuse réception de la plainte et demande au Distributeur de lui transmettre son dossier d'examen interne, tel que prévu à la *Loi sur la Régie de l'énergie*¹ (la Loi).

[4] Le 25 juin 2009, le Distributeur transmet sa réponse au demandeur, dans laquelle, notamment, il réduit sa réclamation à un montant de 3 242,08 \$.

[5] Le 8 juillet 2009, le Distributeur dépose son dossier d'examen interne et informe la Régie qu'il maintient la position communiquée au demandeur dans sa lettre du 25 juin 2009. Il indique également être disposé à entreprendre une démarche de conciliation avec le demandeur. Le 16 juillet 2009, le demandeur confirme sa disponibilité pour une telle démarche.

[6] Le 24 juillet 2009, le Distributeur dépose une facture amendée en date du 17 juillet 2009 au montant de 3 193,10 \$, incluant les taxes.

[7] Une séance de conciliation est tenue le 28 juillet 2009. Le lendemain, la Régie reçoit un avis de la conciliatrice à l'effet qu'aucun règlement n'est intervenu entre les parties.

¹ L.R.Q., c. R-6.01.

[8] Le 30 juillet 2009, la Régie informe les parties qu'en l'absence d'une demande formelle de leur part pour la tenue d'une audience, une décision sera rendue sur étude du dossier. Elle fixe au 20 août 2009 la date d'échéance pour le dépôt de tout complément de preuve et d'argumentation de la part des parties.

[9] Le 13 août 2009, le Distributeur demande à la Régie de tenir une audience dans ce dossier.

[10] Le 20 octobre 2009, le Distributeur dépose un graphique concernant la consommation d'énergie à l'adresse de service. Le 26 octobre suivant, il dépose des photographies du compteur en cause.

[11] L'audience a lieu aux bureaux de la Régie le 27 octobre 2009. Le Distributeur s'engage alors à déposer deux documents afin de compléter l'information au dossier. La Régie l'autorise également à déposer un complément jurisprudentiel à son argumentation et accorde un droit de réplique au demandeur à cet égard.

[12] Le 3 novembre 2009, le Distributeur dépose les documents demandés, soit une lettre de la conseillère en commercialisation en date du 30 octobre 2009, ayant trait à sa lettre du 30 mars 2009 au demandeur, et un graphique de la consommation intégrant les précisions demandées. Il joint également un complément d'argumentation.

[13] Le 9 novembre 2009, le demandeur transmet un courriel à la Régie, dans lequel il l'informe qu'il n'est pas satisfait de la réponse de la conseillère en commercialisation et qu'il maintient sa position.

[14] La Régie prend le dossier en délibéré le 10 novembre 2009.

2. ANALYSE

2.1 QUESTION

[15] La plainte soulève la question suivante :

- Le Distributeur a-t-il correctement appliqué les dispositions des *Conditions de service d'électricité*² (les Conditions de service) en réclamant au demandeur le paiement de la consommation d'énergie non mesurée durant la période du 27 avril 2004 au 21 juin 2007?

2.2 CHRONOLOGIE DES FAITS

[16] Le demandeur est titulaire du compte pour l'immeuble sis au [...], à Laval, depuis le 27 avril 2004.

[17] Le 21 juin 2007, à la suite du constat d'un relevé de compteurs à l'effet que le cerceau du compteur à l'adresse du demandeur est brisé, un installateur de l'équipe Mesurage vérifie sur place et constate la possibilité qu'il y ait subtilisation d'énergie. Il procède alors au remplacement du compteur et le remet ensuite à l'équipe Subtilisation d'énergie.

[18] Le 28 août 2007, un inspecteur de cette équipe se rend chez le demandeur et procède à l'inspection de l'embase, de la tension, du filage et du nouveau compteur installé le 21 juin 2007. Il ne constate aucune anomalie. Par la suite, le Distributeur transmet le compteur remplacé à Mesures Canada pour inspection.

² Conditions de service d'électricité en vigueur le 1^{er} avril 2007 et prévues au *Règlement n° 634 sur les conditions de fourniture de l'électricité* (1996) 128 G.O. II, 2998, tel que modifié par les décisions D-2001-60, D-2001-259, D-2002-07, D-2002-261, D-2003-23, D-2006-28 et D-2007-12 de la Régie de l'énergie.

[19] Le 10 janvier 2008, Mesures Canada produit son rapport d'enquête, dont les conclusions sont les suivantes :

« Le sceau est manquant et il y a possibilité d'accès à l'intérieur du compteur. Le compteur a été reçu avec le fil de la bobine de potentiel côté gauche relié à la mise à la terre via un petit fil métallique. Les essais ont été réalisé[s] sur le compteur tel que présenté. Dans ces conditions l'enregistrement moyen de la consommation est de 48,51%. Le compteur est non conforme. La contestation est fondée. Cependant des essais ont été réalisé[s] pour une utilisation normale du compteur. (Alimenté 240V). Dans ces conditions l'enregistrement moyen de la consommation est de 99,71%. »

[20] Le 18 mars 2009, le Distributeur transmet au demandeur une facture au montant total de 3 840,86 \$, couvrant la période du 27 avril 2004 au 21 juin 2007, soit 2 828,88 \$ pour l'énergie non mesurée, 500 \$ pour frais d'inspection et 34,40 \$ pour dommages au compteur, plus les taxes applicables. La facture, qui indique le 8 avril 2009 comme date d'échéance, est accompagnée d'une lettre dans laquelle le Distributeur indique ce qui suit :

« On August 28, 2007, during an inspection at the above address, we found the following :

- Resistors installed at voltage coil

The situation prevented your meter from recording all the electricity that was being consumed. Therefore, the bills you received for the period in question did not reflect your real consumption.

We have revised the calculation of your consumption. In accordance with the conditions for electrical service, we are billing you for the electricity consumption that was not charged to you during that period, inspection charges, plus damage to our equipment, if any. [...]

[...]

If this situation recurs and an investigation reveals an anomaly resulting from a voluntary act on your part, we could seek to recover the entire amount authorized by law. Furthermore, you could face criminal charges. »

[21] Le 30 mars 2009, le Distributeur transmet une nouvelle lettre au demandeur portant en référence la mention : « *Billing for unmetered electricity – LATE PAYMENT NOTICE* ». Le Distributeur mentionne qu'il comprend, à la suite d'une conversation téléphonique tenue le même jour avec le demandeur, que celui-ci refuse de payer le montant réclamé. Il indique qu'après réexamen de la situation, il maintient sa réclamation. En outre, le Distributeur prévient le demandeur que, s'il ne paie pas le montant réclamé ou ne conclut pas une entente de paiement, il se verra dans l'obligation d'inclure ce montant au compte courant de l'adresse de service et pourra éventuellement interrompre le service.

[22] Le 7 avril 2009, le demandeur transmet une lettre au Distributeur dans laquelle il fait un rappel des entretiens téléphoniques qu'il a eus avec les représentants du Distributeur concernant son dossier. Il rappelle les raisons pour lesquelles il n'a pas l'intention de payer le montant réclamé, en particulier le fait que le Distributeur n'a pas prouvé qu'il ait manipulé le compteur, et il émet diverses hypothèses pouvant expliquer que le compteur ne mesurait pas correctement sa consommation. Il se plaint également du traitement qu'il a reçu, en particulier du ton accusateur employé par le Distributeur dans ses lettres et du fait qu'il ait reçu un avis de retard de paiement avant la date d'échéance.

[23] Le 5 mai 2009, le Distributeur transmet un accusé de réception de la plainte et s'engage à y donner suite rapidement.

[24] Le 17 juin 2009, le demandeur dépose sa plainte à la Régie.

[25] Le 25 juin 2009, le Distributeur informe le demandeur des résultats d'une nouvelle analyse technique concernant le compteur en cause et du fait qu'il retransmet de la facture sa réclamation pour frais d'inspection et pour dommages au compteur. Il précise qu'il maintient cependant sa réclamation pour la consommation d'énergie non mesurée, soit pour un montant de 3 242,08 \$. Le 24 juillet 2009, il dépose à la Régie une facture amendée en date du 17 juillet 2009 au montant de 3 193,10 \$ à la suite d'une correction au taux de la taxe sur les produits et services (TPS) appliqué à la facture³.

³ Notes sténographiques de l'audience du 27 octobre 2009 (NS), pages 66 à 71.

2.3 POSITION DU DEMANDEUR

[26] Lors de l'audience, le demandeur indique que la consommation qui lui était facturée à tous les deux mois par le Distributeur depuis son emménagement à sa résidence en avril 2004 lui paraissait raisonnable, compte tenu notamment de ses habitudes de consommation à l'époque. Il ne conteste cependant pas que le compteur ait pu être défectueux, ni la consommation calculée par le Distributeur pour la période faisant l'objet de la plainte, puisqu'à la lecture du graphique déposé par le Distributeur, il peut constater que sa consommation, depuis l'installation du nouveau compteur, correspond effectivement au double de sa consommation pour les périodes de facturation correspondantes des années antérieures. Il estime toutefois, pour les motifs décrits ci-après, qu'il ne devrait pas être tenu de payer le montant total réclamé par le Distributeur⁴.

[27] D'une part, il affirme qu'il n'a pas manipulé le compteur et qu'il ne peut être tenu responsable d'une subtilisation d'électricité sans aucune preuve du Distributeur démontrant qu'il l'ait commise. Il souligne que le compteur a été installé en octobre ou novembre 2003, soit environ six mois avant qu'il ne prenne possession de sa résidence. Il soumet des hypothèses à l'effet que l'origine du problème de mesurage soit antérieure à son emménagement.

[28] D'autre part, il conteste la procédure suivie par le Distributeur et le traitement injuste qu'il estime avoir subi depuis le moment où le compteur en cause a été remplacé. Il considère avoir été traité comme s'il avait commis un acte criminel, alors qu'aucune preuve n'a été faite qu'il avait manipulé le compteur. Il souligne avoir été surpris par la lettre du 18 mars 2009 du Distributeur, qui constituait la première communication de celui-ci depuis l'émission du rapport d'enquête de Mesures Canada en janvier 2008. Il indique à ce sujet que, lors de ses communications antérieures avec le Distributeur, il n'a pas été informé des raisons l'ayant conduit à changer le compteur et à le faire vérifier par Mesures Canada et qu'il n'a pas été en mesure de constater les faits sur-le-champ. Il mentionne également avoir reçu l'assurance du Distributeur qu'il n'y aurait pas de rétrofacturation en cas de constat de défectuosité du compteur.

⁴ NS, pages 13 et 112.

2.4 POSITION DU DISTRIBUTEUR

[29] À l'audience, le Distributeur relate la chronologie des faits qui l'ont conduit à faire vérifier le compteur par Mesures Canada. Il en est venu à la conclusion que le compteur a été manipulé par une personne qui s'y connaît en la matière, en raison des constats suivants : le sceau d'Hydro-Québec était brisé, le sceau fédéral à l'arrière du compteur avait été enlevé (donnant ainsi accès à l'intérieur du compteur) et un fil métallique sortait du compteur et était relié à la bobine de tension de manière à ce qu'elle soit alimentée par environ 50 % de la tension nominale.

[30] Il réfère au rapport d'enquête de Mesures Canada qui indique que le compteur était non conforme, que l'enregistrement moyen de la consommation était de 48,51 % et que, selon des essais réalisés pour une utilisation normale du compteur, l'enregistrement s'établissait à 99,71 %. C'est sur la base de ce rapport que le Distributeur a conclu que 51,49 % de la consommation réelle d'énergie n'avait pas été mesurée et qu'il a procédé à une estimation de celle-ci. L'analyse comparative des consommations, telles qu'illustrées au graphique qu'il a déposé, l'a convaincu que la consommation facturée depuis l'emménagement du demandeur à sa résidence était inférieure à sa consommation réelle.

[31] Le Distributeur explique également le processus d'enquête qui est suivi dans les cas où il soupçonne qu'il y a eu subtilisation d'électricité. Ce processus se déroule de façon confidentielle. Ce n'est que lorsque l'enquête est complétée que le client peut obtenir des renseignements à ce sujet.

[32] Interrogé par la Régie quant aux raisons pour lesquelles, dans le dossier d'examen interne, il est fait état que le demandeur aurait manipulé le compteur, un témoin du Distributeur admet que c'est par déduction du fait que le compteur était installé à la résidence principale du demandeur, titulaire du compte, et qu'en tant que propriétaire de celle-ci, il est responsable de son installation électrique. Le témoin admet cependant qu'il ne peut pas déterminer quand le compteur a été manipulé et qu'il est possible qu'il y ait eu manipulation par quelqu'un d'autre avant l'emménagement du demandeur dans sa résidence⁵. Les témoins du Distributeur admettent également qu'une fois que le compteur est installé, le fait que le sceau du Distributeur soit brisé n'est pas toujours visible à l'œil nu et qu'il est impossible de savoir si les sceaux fédéraux ont été manipulés⁶. Enfin, il est

⁵ NS, pages 49 à 52 et 57 à 60.

⁶ NS, pages 60, 61 et 80 à 85.

également admis que, dans le cas d'une nouvelle maison, il est difficile pour le propriétaire de savoir si la consommation qui lui est facturée correspond à sa consommation réelle ou non⁷.

[33] À la fin des interrogatoires et en argumentation, le Distributeur précise qu'il ne prétend pas que c'est le demandeur qui a manipulé le compteur. Il confirme qu'il n'en a pas la preuve et consigne une admission, aux fins du dossier, à l'effet que le demandeur n'a pas manipulé le compteur⁸.

[34] Dans son argumentation orale, le Distributeur souligne que l'évaluation de la consommation d'électricité qu'il a présentée n'est pas contestée par le demandeur. Il rappelle que cette évaluation a été faite à l'aide des données fournies par des épreuves de mesurage et de l'analyse des consommations pour les périodes indiquées sur le graphique déposé en preuve. Il cite, à l'appui, l'article 89 des Conditions de service en vigueur au moment de la découverte de la non-conformité du compteur.

[35] Le Distributeur justifie que sa réclamation couvre la période du 27 avril 2004 au 21 juin 2007, soit toute la période depuis l'emménagement du demandeur à sa résidence jusqu'à la date de remplacement du compteur, plutôt que la période maximale de six mois stipulée au paragraphe 1^o(a) de l'article 89.1, par le fait qu'il s'agit d'un cas de subtilisation d'électricité et que, dans de tels cas, la rétrofacturation peut être appliquée à toutes les périodes de consommation affectées par la subtilisation. Il réfère, à cet égard, au paragraphe 5^o(d) de l'article 89.1, en vertu duquel les cas de subtilisation d'électricité sont exclus des modalités de corrections de factures prévues à cet article.

[36] Il soumet, de plus, que la question de la détermination de l'auteur de la subtilisation n'est pas pertinente, vu qu'il ne réclame que la consommation qui n'a pu être facturée et qu'il ne réclame plus les frais d'inspection, ni un montant pour les dommages au compteur.

[37] Interrogé par la Régie sur sa définition de ce qu'est la « subtilisation », vu son admission à l'effet qu'il ne prétend pas que ce soit le demandeur qui ait manipulé le compteur, le Distributeur répond que, selon sa compréhension, dès qu'on est en présence d'un cas de manipulation des installations qui affecte le mesurage, la rétrofacturation peut

⁷ NS, page 87.

⁸ NS, pages 101 à 104, 118, 136, 140 et 141. Le demandeur se dit satisfait de cette admission (NS, pages 104 et 105).

avoir lieu pour toute la période affectée, et ce, « *peu importe qui était le responsable du vol d'électricité* ». Il cite, à l'appui de sa prétention, la décision D-2008-034⁹ de la Régie. Il précise qu'à son avis, il n'a pas à faire la preuve que le client avait l'intention de subtiliser de l'électricité et qu'il n'a qu'à démontrer qu'il y a eu une manipulation des installations qui affecte le mesurage¹⁰.

[38] Dans son complément d'argumentation, le Distributeur invoque deux types d'argument : un argument de texte et un argument de finalité.

[39] En ce qui concerne l'argument de texte, le Distributeur soumet que le paragraphe 5^o(d) de l'article 89.1 « *ne nécessite pas la preuve de la connaissance du client de la subtilisation d'énergie* » et que le libellé du sous-paragraphe « *mentionne que sont exclus des modalités de corrections de facture* » « les cas de subtilisation d'énergie » *et non pas les cas où le client a subtilisé l'énergie* ». Il ajoute ce qui suit :

« Le Distributeur soutient qu'en vertu du paragraphe 89.1 5^o d), celui-ci a uniquement le fardeau de démontrer qu'un « cas de subtilisation d'énergie », une manipulation de l'installation électrique ou de l'appareillage de mesurage de l'électricité ou une entrave au mesurage de l'électricité, est la cause de la mauvaise facturation et que toute autre interprétation serait déraisonnable. Le Distributeur, victime des cas de subtilisation d'énergie, prétend que si la Régie avait l'intention de lui imposer un fardeau aussi important, soit de démontrer que c'est le client à qui il rétrofacture l'énergie non mesurée qui est à l'origine ou avait la connaissance de la subtilisation d'énergie, celle-ci l'aurait explicitement prévue aux Conditions de service¹¹. »

[40] En ce qui a trait à l'argument de finalité, le Distributeur réfère aux commentaires de la Régie dans sa décision D-2001-259¹², par laquelle elle a fixé les modalités relatives aux corrections de factures et à la rétrofacturation. Il « *soutient qu'en approuvant le paragraphe 89.1 1^o a), la Régie n'avait pas l'intention de viser les cas où il était victime de subtilisation d'énergie et a fortiori de lui imposer le fardeau de démontrer qu'en vertu du paragraphe 89.1 5^o d) c'est le client à qui il rétrofacture l'énergie non mesurée qui est à l'origine ou avait la connaissance de la subtilisation¹³* ».

⁹ Dossier P-110-1444.

¹⁰ NS, pages 127 à 131 et 137 à 140.

¹¹ Argumentation complémentaire du Distributeur, 3 novembre 2009, page 5.

¹² Dossier R-3439-2000.

¹³ Argumentation complémentaire du Distributeur, page 6.

[41] En conséquence, soulignant que le demandeur « *a bénéficié pendant plus de trois ans d'une réduction d'un peu plus de 50 % de sa consommation facturée* », le Distributeur prétend « *qu'il serait déraisonnable de soutenir que puisque le demandeur n'aurait pas eu connaissance de la subtilisation, l'exclusion du paragraphe 89.1 5^o d) ne s'applique pas et que par conséquent, il n'est autorisé qu'à une rétrofacturation de six mois* ». Il invoque également, à l'appui de son interprétation, les modifications apportées par la Régie, dans sa décision D-2009-016¹⁴, aux articles 11.5¹⁵ et 15.5 des Conditions de service¹⁶.

3. OPINION DE LA RÉGIE

3.1 LE CADRE JURIDIQUE

[42] La Régie a compétence exclusive pour examiner toute plainte d'un consommateur concernant l'application d'un tarif ou d'une condition de distribution d'électricité par le Distributeur en vertu de l'article 31(1)(4^o) de la Loi.

[43] Lorsqu'elle est saisie 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 ou l'application des tarifs et des conditions de fourniture, de transport, de livraison ou d'emmagasinage de gaz naturel 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. »

¹⁴ Dossier R-3677-2008.

¹⁵ La Régie a approuvé, par sa décision D-2008-028, dossier R-3535-2004, une nouvelle version des Conditions de service dans laquelle l'objet de l'article 89.1 a été intégré à l'article 11.5.

¹⁶ Argumentation complémentaire du Distributeur, page 6.

[44] Lors du dépôt de sa plainte, le demandeur indiquait qu'il estimait ne devoir payer aucun montant au Distributeur. À l'audience, le demandeur a modifié sa position à cet égard et indiqué qu'il ne devrait pas avoir à payer la totalité du montant réclamé par le Distributeur¹⁷. Le demandeur n'a cependant pas précisé quel montant il était prêt à payer.

[45] Le demandeur a exposé divers motifs pour lesquels il conteste la réclamation du Distributeur. Il allègue, en particulier, qu'il n'a pas manipulé le compteur et qu'il n'y a aucune preuve qu'il l'ait fait.

[46] La Régie doit donc vérifier si la réclamation du Distributeur pour la consommation d'énergie non mesurée durant la période du 27 avril 2004 au 21 juin 2007 est conforme aux Conditions de service. Les articles 89 et 89.1 sont les articles pertinents à cet égard, en particulier les extraits suivants :

« 89. Dans le cas où l'électricité mesurée par l'appareillage de mesure d'Hydro-Québec ou facturée ne correspond pas à l'électricité réellement utilisée, ou en l'absence d'appareillage de mesure, Hydro-Québec établit la consommation d'énergie et la puissance de facturation à partir d'un ou de plusieurs des éléments suivants :

- 1° les données fournies par des épreuves de mesure;*
- 2° l'inventaire des appareils raccordés et l'estimation de leur utilisation moyenne;*
- 3° les valeurs enregistrées durant les périodes de consommation précédant ou suivant immédiatement la défektivité de l'appareillage de mesure ou durant la même période de l'année précédente;*
- 4° tout autre moyen destiné à établir ou à estimer la consommation d'énergie ou l'appel de puissance.*

[...]

89.1 Dans les cas où l'électricité facturée au client ne correspond pas à l'électricité réellement utilisée ou que la facture est de quelque façon entachée d'erreur, Hydro-Québec apporte les corrections appropriées selon les modalités suivantes :

¹⁷ NS, pages 13, 14 et 112.

1° Pour un abonnement d'usage domestique ou un abonnement autre que domestique pour lequel seule l'énergie est mesurée :

a) lorsque la correction entraîne un débit sur la facture du client, Hydro-Québec réclame à ce dernier le montant résultant de l'application de la correction pour toutes les périodes de consommation affectées, mais n'excédant pas six (6) mois;

[...]

5° Sont exclus des modalités de corrections de factures:

[...]

d) les cas de subtilisation d'énergie;

[...]

7° Toutes les périodes prévues au présent article sont déterminées à compter de la date de l'avis d'Hydro-Québec informant le client de la découverte de l'anomalie. Si l'anomalie a été signalée par le client, les périodes prévues au présent article sont déterminées à compter de la date de l'avis du client informant Hydro-Québec de la découverte de cette anomalie.

8° Lorsque la correction entraîne un débit sur la facture du client, Hydro-Québec accepte, à sa demande, que le montant résultant de l'application de la correction soit acquitté en deux versements consécutifs suivant l'échéance prévue à l'article 90. »

3.2 LA PREUVE

[47] La preuve documentaire et testimoniale déposée par le Distributeur est suffisante pour conclure qu'il y a eu manipulation du compteur. Cette preuve n'a pas été contredite par le demandeur. Bien que la date à laquelle la manipulation a eu lieu n'ait pu être

déterminée, la preuve permet de conclure à la probabilité que la consommation d'énergie n'a pas été mesurée correctement pendant au moins toute la période faisant l'objet de la réclamation du Distributeur, soit à compter de la date d'emménagement du demandeur dans sa résidence jusqu'au remplacement du compteur le 21 juin 2007. À cet égard, la Régie retient notamment que, ni le Distributeur, ni le demandeur n'ont noté quoi que ce soit d'anormal au niveau du compteur pendant toute cette période et que le Distributeur reconnaît la possibilité évoquée par le demandeur à l'effet que le compteur installé le 8 novembre 2003 ait été manipulé avant la date d'emménagement du demandeur.

[48] En conséquence, la Régie est convaincue que la consommation d'énergie à la résidence du demandeur n'a pas été mesurée correctement et que la facturation émise par le Distributeur ne reflétait pas la consommation réelle du demandeur durant la période visée par la réclamation. En vertu de l'article 89, le Distributeur était donc en droit de procéder à une estimation de cette consommation.

[49] La Régie juge probante et conforme à l'article 89 l'estimation que le Distributeur a établie pour la période du 27 avril 2004 au 21 juin 2007¹⁸ et que ses témoins ont justifiée par référence au rapport de Mesures Canada et par l'analyse des périodes de consommation identifiées au graphique déposé par le Distributeur. La Régie prend également acte du fait que le demandeur ne conteste pas cette estimation.

[50] Enfin, la Régie prend acte de l'aveu consigné par le Distributeur, aux fins du dossier, à l'effet qu'il n'a pas la preuve et qu'il ne prétend pas que le demandeur soit l'auteur de la manipulation du compteur et de la subtilisation d'énergie. La Régie juge cependant opportun de mentionner que, même si un tel aveu n'avait pas été consigné, la preuve prépondérante l'a convaincue de la probabilité que le demandeur ne soit pas l'auteur de la manipulation du compteur et que celle-ci ait eu lieu hors de sa connaissance. La Régie juge en effet crédible le témoignage du demandeur à ce sujet et prend en considération, non seulement que le Distributeur n'a pas contredit ce témoignage, ni tenté de le faire, mais également les admissions de ses témoins rapportées au paragraphe 32 de la présente décision.

¹⁸ Dossier d'examen interne du Distributeur, onglets 9 et 11.

3.3 LA RÉCLAMATION DU DISTRIBUTEUR

[51] Ces constats étant faits, la Régie doit déterminer si le Distributeur est en droit de réclamer du demandeur le paiement de la consommation non mesurée pour toute la période en cause.

[52] Le Distributeur prétend qu'il est en droit de le faire, en raison du fait qu'il s'agit d'un cas de subtilisation. Il soumet qu'en vertu du paragraphe 5^o(d) de l'article 89.1, de tels cas sont exclus des modalités de corrections de factures énoncées à cet article et que la limite de six mois de rétrofacturation fixée au paragraphe 1^o(a) de cet article ne s'applique donc pas à sa réclamation. Il soumet également qu'il lui suffit de faire la preuve qu'il a été victime d'une subtilisation d'énergie et qu'il n'a pas à démontrer que le client, en l'occurrence le demandeur, est à l'origine de la subtilisation ou en avait connaissance pour que l'exclusion prévue au paragraphe 5^o(d) de l'article 89.1 s'applique et pour que le Distributeur puisse lui réclamer le paiement de la consommation non mesurée pour toute la période affectée.

[53] Après examen, la Régie ne retient pas les arguments du Distributeur. Elle conclut qu'il est en droit de faire une réclamation au demandeur pour la consommation d'énergie non mesurée, mais uniquement pour la période rétroactive de six mois à compter de la date de remplacement du compteur. La Régie est en effet d'avis, pour les motifs exposés ci-après, que l'exclusion au motif de subtilisation prévue au paragraphe 5^o(d) de l'article 89.1 ne peut s'appliquer que dans la mesure où il est établi, par aveu ou par prépondérance de preuve, que le client à qui la réclamation est faite est l'auteur de la subtilisation ou que la manipulation (en vertu de laquelle la subtilisation a été rendue possible) a eu lieu à sa connaissance ou avec son accord.

[54] Il y a d'abord lieu de constater que le mot « *subtilisation* », employé au paragraphe 5^o(d), est synonyme de « *vol* », ce que reconnaît le Distributeur¹⁹. Le Distributeur reconnaît également que la subtilisation d'énergie signifie qu'un geste volontaire et délibéré a été commis, que cela « *implique nécessairement qu'une personne a sciemment fait en sorte que l'énergie consommée ne soit pas totalement mesurée*²⁰ ». [nous soulignons]

¹⁹ NS, pages 101, 113, 114 et 118.

²⁰ Argumentation complémentaire du Distributeur, page 5; voir aussi NS, page 114.

[55] Par ailleurs, la relation entre le Distributeur et le demandeur est de nature contractuelle, tel qu'il ressort des Conditions de service²¹ et des arrêts de la Cour d'appel du Québec dans les affaires *Patry c. Hydro-Québec*²² et *Hydro-Québec c. Surma*²³. Il s'agit, non plus d'un contrat d'adhésion, mais d'un contrat réglementé par la Régie²⁴, depuis que la Régie exerce la compétence exclusive qui lui est conférée par la Loi pour fixer les conditions de distribution d'électricité²⁵.

[56] Il importe également de prendre en considération que le *Code civil du Québec* (le Code ou C.c.Q.) constitue le droit commun du Québec²⁶, en vertu de sa disposition préliminaire qui édicte ce qui suit :

« *Le Code civil du Québec régit, en harmonie avec la Charte des droits et libertés de la personne et les principes généraux du droit, les personnes, les rapports entre les personnes, ainsi que les biens.*

Le code est constitué d'un ensemble de règles qui, en toutes matières aux quelles se rapportent la lettre, l'esprit ou l'objet de ses dispositions, établit, en termes exprès ou de façon implicite, le droit commun. En ces matières, il constitue le fondement des autres lois qui peuvent elles-mêmes ajouter au code ou y déroger. »

[57] Il est aussi établi que les règles établies par le Code relativement aux obligations, notamment en matière de contrat, s'appliquent à l'État, à ses organismes et à toute autre personne morale de droit public, et donc à Hydro-Québec, en tant qu'agent de la Couronne²⁷.

[58] Par conséquent, le Code constitue le fondement légal dont la Régie doit tenir compte lorsqu'elle fixe ou interprète le contenu du contrat réglementé, soit les Conditions

²¹ Article 3 « abonnement ».

²² *Patry c. Hydro-Québec*, 10 mars 1999, dossier n° 500-09-000740-928, AZ-99011250, pages 10 et 11.

²³ *Hydro-Québec c. Surma*, 9 mai 2001, dossier n° 500-09-008390-999 (C.A.), REJB 2001-24063.

²⁴ Décision D-2001-259, dossier R-3439-2000, pages 40 et 42.

²⁵ La Régie a la compétence exclusive de fixer ou modifier les Conditions de service du Distributeur depuis le 2 mai 1998, en vertu des articles 31, 48 et 164 de la Loi et du Décret 326-98 du 18 mars 1998, (1998) 130 G.O. II, 1775.

²⁶ *Prud'homme c. Prud'homme*, [2002] 4 R.C.S. 663, 2002 CSC 85, paragraphes 24 à 31.

²⁷ Articles 300 et 1376 du *Code civil du Québec* (C.c.Q.); Arrêt *Prud'homme c. Prud'homme*, précité note 26; arrêt *Hydro-Québec c. Surma*, précité note 23, paragraphes 72 à 76; arrêt *Mutual Insurance Company et Kruger c. Hydro-Québec et al.*, 6 décembre 2001, dossier n° 500-09-006603-989 (C.A.), paragraphe 33.

de service du Distributeur, sous réserve de la Loi, si celle-ci ajoute ou déroge aux dispositions du Code en matière contractuelle.

[59] La Régie doit notamment, dans le contexte où c'est le régime de la responsabilité contractuelle qui s'applique²⁸, tenir compte de l'exigence selon laquelle « *la bonne foi doit gouverner la conduite des parties, tant au moment de la naissance de l'obligation qu'à celui de son exécution ou de son extinction*²⁹ ». Il s'agit là d'un principe fondamental du droit des obligations³⁰.

[60] Par ailleurs, tel que prescrit au Code, le fardeau de la preuve repose sur celui qui veut faire valoir un droit et la preuve est évaluée selon le critère de la prépondérance des probabilités³¹. De plus, « *la bonne foi se présume toujours, à moins que la loi n'exige expressément de la prouver*³² ». [nous soulignons]

[61] Bien que la Régie, en tant que tribunal administratif, ne soit pas tenue de suivre les règles de preuve applicables devant les tribunaux de droit commun, elle peut s'y référer, en particulier lorsque sa loi constitutive ne lui impose pas de règles particulières en la matière. C'est d'ailleurs à ces règles que la Régie se réfère généralement dans les dossiers où elle procède à l'examen d'une plainte³³.

[62] Dans le cas présent, le Distributeur interprète le paragraphe 5^o(d) de l'article 89.1 comme lui permettant d'appliquer l'exclusion relative à la subtilisation sans avoir à démontrer que le demandeur est l'auteur de celle-ci ou qu'elle a eu lieu à sa connaissance. Cette interprétation a pour effet de dispenser le Distributeur de faire la preuve que le

²⁸ Article 1458, C.c.Q.; Arrêt *Hydro-Québec c. Surma*, précité note 23, paragraphe 41.

²⁹ Article 1375, C.c.Q.; voir aussi les articles 6 et 7, C.c.Q.

³⁰ N. VÉZINA, *Réactions judiciaires à quelques nouveautés du droit des obligations*, dans *Développements récents en droit civil (1995)*, Service de la formation permanente du Barreau du Québec, EYB1995DEV29, page 4; Centre de recherche en droit privé et comparé du Québec, *Dictionnaire de droit privé et lexiques bilingues – Les obligations*, 2003, sous la rubrique *Bonne foi*; J.L. BAUDOUIN et P.G. JOBIN, *La bonne foi et l'équité*, dans *Les obligations*, 6^{ème} édition, EYB2005OBL5, 2005, paragraphes 92 et 93; R. TREMBLAY, *L'essentiel de l'interprétation des lois*, Les Éditions Yvon Blais, 2004, pages 36 (paragraphe 2.2.1) et 64 (paragraphe 2.3.3).

³¹ Articles 2803 et 2804, C.c.Q.; Y. OUELLETTE, *Les tribunaux administratifs au Canada, Procédure et preuve*, Les Éditions Thémis, 1997, pages 276 et 277; S. LAVALLÉE, *Le fardeau de la preuve*, dans *La preuve civile*, 4^{ème} édition, EYB2008PRC6, 2008, paragraphes 156, 158, 165, 173 et 174.

³² Article 2805, C.c.Q.; N. VÉZINA, précitée note 30, page 4; J.L. BAUDOUIN et P.G. JOBIN, précités note 30, paragraphe 98; S. LAVALLÉE, précitée note 31, paragraphe 160.

³³ À titre d'exemples, voir les décisions D-2002-123, dossier P-110-713, page 6, et D-2008-026, dossier P-110-1440, page 19.

demandeur a manqué à l'une de ses obligations contractuelles et, en privant celui-ci du bénéfice de la limite de rétrofacturation prévue au paragraphe 1^o(a) de l'article 89.1, de lui appliquer une sanction contractuelle, sans qu'il y ait eu faute contractuelle de sa part ou d'une personne relevant de sa responsabilité.

[63] De l'avis de la Régie, une telle position est contraire au principe fondamental de la présomption de bonne foi énoncé ci-haut et à l'obligation pour le Distributeur, en vertu du droit commun contractuel, de faire préalablement la preuve de l'inexécution d'une obligation contractuelle par le demandeur pour qu'une telle sanction puisse lui être appliquée. Elle équivaut à créer, à partir du seul constat que le Distributeur a été victime d'une subtilisation d'énergie, une présomption légale de responsabilité de la part du demandeur³⁴, similaire à celle énoncée à l'article 26 de la *Loi concernant la Compagnie royale d'électricité*³⁵.

[64] Or, non seulement une telle présomption n'est-elle pas énoncée dans les Conditions de service, mais le pouvoir de l'établir doit être clairement et spécifiquement prévu dans la Loi. Il importe, en effet, de retenir que le pouvoir de fixer des tarifs et des conditions de distribution ne comporte pas, à moins d'une disposition législative claire et précise à cet effet, celui de déroger aux principes fondamentaux énoncés au *Code civil du Québec* en matière de responsabilité civile contractuelle, tel qu'il ressort de l'arrêt de la Cour d'appel dans l'affaire *Allendale Mutual Insurance Company et Kruger c. Hydro-Québec et al*³⁶.

[65] Or, la Loi, en particulier ses articles 31(1)(1^o), 48, 49(1)(7^o), 52.1(1), 52.3 et 53, qui ont notamment trait aux conditions de distribution, ne contient aucune disposition qui permette de conclure que le législateur a octroyé au Distributeur et à la Régie le pouvoir de créer une présomption légale de responsabilité et de déroger ainsi au principe fondamental de la présomption de bonne foi édicté par le Code, en dispensant le Distributeur de faire la preuve que la personne à qui la réclamation est faite est l'auteur de la subtilisation ou qu'elle a eu connaissance des actes par lesquels la subtilisation a été rendue possible. L'argument du Distributeur à l'effet que ce fardeau de preuve, pour s'appliquer, aurait dû être prévu aux Conditions de service³⁷ ne peut donc être retenu.

³⁴ Article 2847, C.c.Q.

³⁵ *Loi amendant et refondant la loi constituant en corporation la compagnie royale d'électricité*, S.Q. 1897-1898, c. 66.

³⁶ *Supra* note 27, paragraphes 15 à 35. Voir aussi P.A. CÔTÉ, *Interprétation des lois*, Les Éditions Thémis Inc., 1999, pages 639 et 640.

³⁷ Argumentation complémentaire du Distributeur, page 5.

[66] Il convient, par ailleurs, de noter que, selon une jurisprudence récente, même en présence d'une présomption de responsabilité établie en vertu d'une disposition législative telle que l'article 26 de la *Loi concernant la Compagnie royale d'électricité*, une preuve contraire à la présomption peut être reçue et l'ensemble de la preuve doit démontrer de façon prépondérante la probabilité que la personne à qui la réclamation est faite est l'auteur de la subtilisation ou qu'elle a eu connaissance des actes par lesquels la subtilisation a été rendue possible³⁸.

[67] En conséquence, la Régie est d'avis que, pour être en droit d'invoquer l'exclusion prévue au paragraphe 5^o(d) de l'article 89.1, le Distributeur devait faire la preuve que le demandeur était l'auteur de la subtilisation ou qu'il avait eu connaissance des actes ayant rendu possible cette subtilisation, conformément aux principes énoncés aux articles 2803 à 2805, C.c.Q., et selon les moyens indiqués à l'article 2811, C.c.Q.³⁹ (notamment par des présomptions de faits graves, précises et concordantes, selon l'article 2849, C.c.Q.).

[68] Or, tel qu'indiqué au paragraphe 50 de la présente décision, cette preuve n'a pas été faite. Cela suffit pour conclure que l'exclusion pour cause de subtilisation prévue au paragraphe 5^o(d) de l'article 89.1 ne peut être invoquée par le Distributeur et que la limite de six mois de rétrofacturation édictée au paragraphe 1^o(a) de cet article doit s'appliquer.

[69] Cela dit, la Régie juge utile de formuler les commentaires suivants concernant l'argumentation du Distributeur.

[70] Lors de l'audience, le Distributeur a référé la Régie à sa décision D-2008-034⁴⁰ à l'appui de sa prétention à l'effet que la rétrofacturation pour toute la période affectée est permise, dès que l'on est en présence d'un cas de subtilisation et sans qu'il soit nécessaire d'identifier qui en est l'auteur. La Régie réitère ce qu'elle a alors indiqué au Distributeur, à savoir que, puisque la période affectée par la subtilisation alléguée par le Distributeur dans le cas alors sous examen était inférieure à six mois, la Régie n'avait pas à décider si l'exclusion prévue au paragraphe 5^o(d) de l'article 89.1 s'appliquait. Cette décision ne peut donc servir d'assise à l'argumentation du Distributeur. Dans une décision subséquente concernant un cas de subtilisation, la Régie n'a pas davantage eu à se

³⁸ *Hydro-Québec c. Desaulniers*, C.S. Bedford 455-05-000053-062, 8 juillet 2005, SOQUIJ AZ-50322824, J.E. 2005-1398, paragraphes 379, 382 à 385, 397, 400 à 404, 415 et 426; *Hydro-Québec c. Lépine*, C.S.M. 500-17-006644-994, 21 avril 2006, (2006) QCCS 2171, SOQUIJ AZ-50369513, J.E. 2006-1001, paragraphes 93 à 95.

³⁹ Décision D-2002-123, dossier P-110-713, page 6.

⁴⁰ Dossier P-110-1444.

prononcer sur cette question, puisque, d'une part, il y a eu aveu de la part du demandeur, et, d'autre part, que la période affectée était, dans ce cas également, inférieure à six mois⁴¹.

[71] Par ailleurs, la Régie note que, dans son argumentation complémentaire, le Distributeur n'a identifié aucune jurisprudence à l'appui de sa position, à la suite de la vérification que la Régie l'a autorisée à faire à cet égard lors de l'audience. Le Distributeur s'est plutôt référé essentiellement à deux décisions de réglementation de la Régie en matière de rétrofacturation, soit les décisions D-2001-259 et D-2009-016.

[72] Dans la décision D-2001-259⁴², la Régie a fixé les conditions énoncées à l'article 89.1 en matière de rétrofacturation, lesquelles sont entrées en vigueur le 15 février 2003⁴³. Le Distributeur réfère abondamment au résumé de la preuve et aux commentaires alors formulés par la Régie concernant les situations visées par les paragraphes 1^o(a), 2^o(a) et 4^o de l'article 89.1. Après examen, la Régie est d'avis que le Distributeur ne peut s'appuyer sur ces commentaires pour justifier l'interprétation qu'il propose du paragraphe 5^o(d) de l'article 89.1 concernant les cas de subtilisation.

[73] Il y a d'abord lieu de noter que, nulle part dans la décision D-2001-259, la Régie ne fait état des motifs pour lesquels le paragraphe 5^o(d) a été édicté, ni de l'interprétation qui devrait éventuellement en être faite. C'est donc avec réserve que les comparaisons effectuées par le Distributeur avec les autres paragraphes de l'article 89.1 doivent être reçues.

[74] L'exclusion prévue au paragraphe 5^o(d) de l'article 89.1 constitue une des exceptions⁴⁴ à l'application de la règle générale fixée au paragraphe 1^o(a) de cet article à l'effet que, pour un abonnement d'usage domestique (comme dans le cas présent), la rétrofacturation ne peut être effectuée que pour une période maximale de six mois.

[75] Il est exact que, par sa décision D-2001-259, la Régie a jugé acceptable la proposition du Distributeur concernant le texte du paragraphe 1^o(a) de l'article 89.1 pour permettre la correction des erreurs de facturation les plus fréquemment rencontrées pour

⁴¹ Décision D-2009-083, dossier P-110-1563.

⁴² Aux pages 48 à 62 et 66.

⁴³ Décision D-2003-023, dossier R-3439-2000.

⁴⁴ Les autres exceptions sont énoncées aux paragraphes 3^o, 4^o et 5^o(a, b, c et e) de l'article 89.1.

les abonnements d'usage domestique ou pour les abonnements autres que domestiques pour lesquels seule l'énergie est mesurée, soit les erreurs de nature administrative. Cependant, le texte du paragraphe 1^o(a) n'exclut pas les autres types d'erreurs, dont les erreurs de nature technique dont la décision fait état dans son résumé de la position du Distributeur. De fait, contrairement aux paragraphes 1^o(b), 2^o(a) et 2^o(b) de l'article 89.1, le paragraphe 1^o(a) ne fait aucune distinction entre les types d'erreurs pour les catégories de clients qu'il vise.

[76] De plus, la comparaison qu'effectue le Distributeur entre la limite de rétrofacturation de 36 mois prévue au paragraphe 2^o(a)(i) de l'article 89.1⁴⁵ et celle de six mois prévue au paragraphe 1^o(a) n'est pas déterminante dans l'analyse de l'interprétation que propose le Distributeur en matière de subtilisation. Ce qui est significatif, toutefois, est le fait que le paragraphe 2^o(a) contient un alinéa prévoyant spécifiquement une exception à la règle générale de limite de rétrofacturation de 12 ou 36 mois, selon le cas, soit la possibilité de rétrofacturation pour toutes les périodes de consommation affectées, lorsque la preuve est faite que le client connaissait le défaut ou l'erreur, alors que le paragraphe 1^o(a) ne prévoit pas une telle exception⁴⁶.

[77] Enfin, la référence que fait le Distributeur au phénomène des compteurs croisés n'est pas davantage pertinente. L'exception prévue au paragraphe 4^o de l'article 89.1 à ce sujet a pour objectif de tenir le Distributeur indemne eu égard à un phénomène de facturation interchangée qui affecte deux de ses clients par ailleurs présumés de bonne foi. Cette situation ne se compare aucunement à celle d'un vol d'énergie.

[78] En définitive, l'analyse de la décision D-2001-259 ne permet pas de conclure qu'en édictant l'exception prévue au paragraphe 5^o(d) de l'article 89.1, la Régie ait eu l'intention de modifier la position adoptée dans sa décision D-2001-194⁴⁷, par laquelle elle a interprété la notion de subtilisation par référence à un geste commis par le client ou à sa connaissance. Cette position a été reprise dans la décision D-2002-44⁴⁸, près d'un an

⁴⁵ Tel qu'il ressort de la décision D-2001-259, la Régie a retenu cette limite en raison de la complexité technique associée au mesurage et des enjeux monétaires plus importants dans le cas des abonnements d'usage autre que domestique pour lesquels la puissance et l'énergie sont mesurées.

⁴⁶ Article 89.1, paragraphe 2, 2^{ème} alinéa : « *Nonobstant les sous-paragraphes i) et ii) ci-dessus, s'il est établi que le client connaissait le défaut ou l'erreur et n'a pas avisé Hydro-Québec conformément aux articles 10.1 et 76, cette dernière réclame le montant résultant de l'application de la correction pour toutes les périodes de consommation affectées.* »

⁴⁷ Dossier P-110-555, page 4 (« Opinion de la Régie », trois premiers paragraphes). La requête en révision de cette décision a fait l'objet d'un désistement.

⁴⁸ Dossier P-110-535, page 5 (deux derniers paragraphes). La requête en révision de cette décision a été rejetée par la décision D-2002-195 (dossier P-110-535R).

avant l'entrée en vigueur de l'article 89.1. Cet article, certes, permet de rétrofacturer pour de l'électricité consommée, mais non mesurée, même en l'absence de faute de la part du client. Toutefois, l'adoption de cet article n'a pas eu pour effet de modifier la notion juridique de subtilisation, telle que considérée dans ces décisions, à savoir un acte délibéré de la part de la personne à qui la réclamation est faite, lorsque cette notion est invoquée par le Distributeur, comme dans le cas présent, pour justifier sa réclamation pour toute la période affectée plutôt que pour la période maximale de six mois prévue au paragraphe 1^o(a) de l'article 89.1. Si telle avait été l'intention de la Régie, elle l'aurait clairement indiqué, soit dans la décision D-2001-259, soit dans une décision subséquente, mais antérieure à l'entrée en vigueur de l'article 89.1.

[79] Par ailleurs, le Distributeur réfère à la décision D-2009-016 et souligne que la Régie y a accepté sa proposition relative au texte du paragraphe (5^o) de l'article 11.5 des Conditions de service en vigueur depuis le 1^{er} avril 2009. Il indique que sa proposition avait pour optique de clarifier l'ancienne disposition, soit l'article 89.1 analysé dans la présente décision⁴⁹.

[80] La Régie ne juge pas pertinent, aux fins de la présente décision, d'examiner si l'interprétation du Distributeur à cet égard est correcte. Cette question pourra être traitée dans le cadre de l'examen d'un dossier où, le cas échéant, l'article 11.5 pourrait avoir une incidence déterminante eu égard à des faits survenus depuis l'entrée en vigueur de cet article. La Régie déduit cependant de cet argument du Distributeur que l'interprétation qu'il propose du paragraphe 5^o(d) de l'article 89.1 n'est pas aussi claire qu'il le prétend.

[81] En conclusion, la Régie est d'avis que l'exclusion prévue au paragraphe 5^o(d) de l'article 89.1 des Conditions de service ne s'applique pas aux fins de la détermination du montant que le Distributeur est en droit de réclamer au demandeur. C'est en tenant compte de la limite de six mois de rétrofacturation édictée en vertu du paragraphe 1^o(a) de cet article que ce montant doit être établi.

⁴⁹ *Supra* note 15.

[82] En conséquence, le Distributeur devra émettre une nouvelle facture pour la consommation non mesurée, mais uniquement pour la période du 22 décembre 2006 au 21 juin 2007, et ce, à partir des données indiquées aux onglets 9 et 11 du dossier d'examen interne du Distributeur. La facture devra être ventilée de façon précise, en appliquant les tarifs en vigueur au cours de cette période et les taux de taxes applicables.

[83] Tel que prévu au paragraphe 8^o de l'article 89.1, le demandeur pourra, en faisant la demande au Distributeur, acquitter le montant de la nouvelle facture qui sera émise par celui-ci, en deux versements consécutifs suivant l'échéance qui y sera indiquée conformément à l'article 90 des Conditions de service. Il pourra également convenir d'une entente de paiement à ce sujet avec le Distributeur.

[84] Enfin, en vertu du *Règlement sur les frais payables à la Régie de l'énergie*⁵⁰, vu que la Régie considère la plainte fondée, le demandeur a droit au remboursement des frais qu'il a payés à la Régie lors du dépôt de sa plainte.

[85] **Pour ces motifs,**

La Régie de l'énergie :

ACCUEILLE la plainte du demandeur;

ORDONNE au Distributeur d'émettre une nouvelle facture conformément aux prescriptions énoncées aux paragraphes 82 et 83 de la présente décision.

Lucie Gervais
Régisseur

Hydro-Québec représentée par M^e Nicolas Guillemette.

⁵⁰ (2004) 136 G.O. II, 3737, modifié par (2006)138 G.O. II, 4233.