

D É C I S I O N

QUÉBEC

RÉGIE DE L'ÉNERGIE

D-2012-072

P-110-2320

14 juin 2012

PRÉSENTE :

Lise Duquette

Régisseur

Claudia Avram

Demanderesse

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 5 janvier 2012, la Régie de l'énergie (la Régie) reçoit la plainte de madame Claudia Avram (la demanderesse) par laquelle cette dernière conteste la décision d'Hydro-Québec dans ses activités de distribution d'électricité (le Distributeur) du 22 novembre 2011.

[2] Le même jour, la Régie transmet une copie de la plainte au Distributeur et lui demande de transmettre le dossier d'examen interne qu'il possède au sujet de cette plainte.

[3] Le 18 janvier 2012, le Distributeur transmet le dossier d'examen interne à la Régie et indique qu'il maintient sa position communiquée à la demanderesse le 22 novembre 2011. Le Distributeur précise cependant qu'il est disposé à entreprendre une démarche de conciliation. Le Distributeur demande toutefois à la Régie de suspendre le dossier dans l'attente de la réception du rapport de Mesures Canada.

[4] Le 3 février 2012, les parties participent à une séance de conciliation.

[5] Le 11 février 2012, la conciliatrice demande à la Régie de suspendre le dossier jusqu'au mois de mars 2012.

[6] Le 9 mars 2012, la conciliatrice informe la Régie qu'il n'y a pas de règlement entre les parties et que le dossier doit être porté au rôle. Le même jour, la demanderesse indique à la Régie qu'elle conteste le rapport de mesurage de Mesures Canada car le test n'a pas été fait en surtension et le compteur examiné n'est pas celui qui a été enlevé à sa résidence.

[7] Le 13 mars 2012, la demanderesse dépose une demande formelle pour la tenue d'une audience. Le même jour, le Distributeur dépose le rapport de Mesures Canada.

[8] Le 27 mars 2012, la Régie convoque les parties à une audience qui se tient en présence des parties le 17 avril 2012 à ses bureaux de Montréal. Le dossier est pris en délibéré à compter de cette date.

2. FAITS PERTINENTS

[9] La demanderesse est titulaire du compte pour le service d'électricité au [...] à Saint-Liguori. La demanderesse est abonnée au mode de paiement par versements égaux (MVE) et conteste l'augmentation de la consommation facturée pour la période de 2007 à 2011, et plus précisément pour la période de septembre 2010 à septembre 2011.

[10] Le 19 septembre 2011, le Distributeur émet la facture de révision du MVE pour la période du 17 septembre 2010 au 19 septembre 2011. La consommation facturée pour cette période est de 35 570 kWh et le solde à la révision est de 424,06 \$. Le Distributeur propose donc que ce solde soit réparti sur les six prochaines mensualités, soit 70,68 \$ par mois. La mensualité ayant été révisée à 250,55 \$, les six factures à venir s'établissent donc à 321,23 \$.

[11] Le 4 octobre 2011, la demanderesse dépose une plainte auprès du Distributeur, qui y répond le 22 novembre 2011.

[12] Le 12 janvier 2012, un inspecteur du Distributeur procède à la vérification du compteur 392J4197244 qui était installé chez la demanderesse. L'inspecteur constate, à ce moment, que le compteur enregistre à un degré d'exactitude de 101,07 %. Il constate également une fissure dans la vitre du compteur. Il décide alors de le changer pour le compteur 392JD620137 afin de le transmettre à Mesures Canada pour expertise.

[13] Le 21 février 2012, Mesures Canada émet un certificat des conclusions d'enquête en contestation de mesurage pour le compteur 392J4197244 à l'effet que le compteur enregistre 100,27 % d'énergie, ce qui est à l'intérieur des normes légales. Il conclut en conséquence que le compteur est conforme et la contestation non fondée.

3. ANALYSE

3.1 QUESTION

[14] La plainte soulève la question suivante : est-ce que le Distributeur a correctement appliqué les dispositions des *Conditions de service d'électricité*¹ (les Conditions de service) lors du mesurage et la facturation de l'électricité consommée à la résidence de la demanderesse pour la période du 17 septembre 2010 au 19 septembre 2011?

[15] Pour les motifs exprimés ci-après, la Régie est d'avis que la facturation de la demanderesse est conforme aux Conditions de service et reflète la consommation d'électricité de cette dernière pour la période du 17 septembre 2010 au 19 septembre 2011.

3.2 POSITION DE LA DEMANDERESSE

[16] La demanderesse indique qu'elle a constaté une augmentation substantielle de sa consommation d'électricité annuelle qui est passée de 28 100 kWh en 2007 à 35 750 kWh en 2011. Elle conteste toutefois l'augmentation de la consommation d'électricité qui lui a été facturée pour la période du 17 septembre 2010 au 19 septembre 2011.

[17] Elle est d'avis qu'elle n'a pu consommer une telle quantité d'électricité puisque sa maison a subi de grandes améliorations au cours des années. Entre autres, la demanderesse indique avoir refait le toit en 2008, avoir changé les réservoirs à eau chaude, les plinthes électriques et ses appareils électroménagers. Elle soutient que son conjoint et elle-même font tout en leur possible pour consommer le moins possible d'énergie puisqu'ils sont soucieux de l'environnement. La demanderesse indique d'ailleurs se chauffer au bois afin de réduire sa consommation d'électricité. Elle indique toutefois, en audience, utiliser également le chauffage électrique.

[18] La demanderesse souligne que les chiffres présentés par le Distributeur à son tableau de l'annexe 5 du dossier d'examen interne ne sont pas exacts puisque lorsque ce

¹ *Conditions de service d'électricité* en vigueur à compter du 1^{er} avril 2010 pour la période du 17 septembre 2010 au 7 avril 2011 et les *Conditions de service d'électricité* en vigueur à compter du 8 avril 2011 pour la période du 8 avril 2011 au 19 septembre 2011.

dernier procède à l'estimation de sa consommation aux fins de la détermination de sa mensualité au MVE au mois d'août, le Distributeur se base sur des années de septembre à septembre, alors que dans les tableaux présentés, il s'agit de périodes de novembre à novembre.

[19] La demanderesse se dit inquiète, car en examinant même les consommations de 2003 de l'ancien propriétaire de sa résidence qu'elle a acquise en 2006, jamais il n'y a eu une consommation aussi élevée que celle qui lui a été facturée pour l'année 2010-2011. Selon elle, il est impossible qu'elle consomme plus que l'ancien propriétaire puisque ce dernier possédait une compagnie d'électricité et un spa, et qu'elle n'a pas ce type de consommation chez elle.

[20] La demanderesse ajoute qu'elle est consciente que la température extérieure puisse faire varier la consommation d'électricité. Toutefois, elle croit que celle-là aurait dû avoir un effet à la baisse sur sa consommation d'électricité puisque, selon sa compréhension des statistiques d'Environnement Canada, l'hiver 2010-2011 a été plus chaud que la normale.

[21] La demanderesse s'explique d'autant plus mal une telle augmentation de sa facturation, considérant que la Régie a autorisé une baisse de tarif pendant la période en litige.

[22] En ce qui a trait à la fiabilité du compteur, la demanderesse souligne que le Distributeur a procédé à un test sur son compteur le 12 janvier 2011. Elle est d'avis que la fissure sur la vitre du compteur est survenue à ce moment-là en raison de manipulations brusques d'un employé du Distributeur et c'est ce qui a rendu nécessaire l'envoi chez Mesures Canada pour expertise. Elle ajoute qu'elle a vu, lors de l'enlèvement du compteur, que ce dernier était « *pourri* ».

[23] La demanderesse soumet également que le test effectué chez Mesures Canada, lors duquel elle était présente, n'a pas été effectué sur son compteur, mais sur un autre compteur puisqu'elle ne l'a pas reconnu visuellement. Elle n'a toutefois pas vérifié si le numéro inscrit sur le compteur était le même que celui qui était inscrit sur le compteur qui a été enlevé de chez elle. Elle demande à la Régie un ajournement afin de ravoir le compteur qui a été envoyé chez Mesures Canada.

[24] Enfin, elle argumente que le changement d'un poteau avec transformateur près de chez elle en septembre 2010 a pu détraquer le compteur. En effet, comme le représentant du Distributeur lui avait mentionné lors du changement de transformateur de fermer ses appareils de la maison en raison de possible surtension, et que le compteur n'a pas été fermé, il est possible que le compteur ait été détraqué à ce moment-là, ce qui correspondrait à la date à laquelle les consommations ont augmenté substantiellement.

3.3 POSITION DU DISTRIBUTEUR

[25] Le Distributeur indique avoir fait un test VCE (vérificateur de compteur embrochable) sur le compteur de la demanderesse. Dans le cas dudit compteur, l'appareil a donné un résultat de 101,07 %, ce qui est dans les limites permises aux fins de facturation. En ce qui a trait à la brèche présente sur la vitre du compteur, le Distributeur indique que cela n'a aucun effet sur le mesurage et la fonctionnalité du compteur. Il souligne à cet effet que la vitre n'est pas éclatée et que personne n'a accès à l'intérieur du compteur. La brèche ne rend donc pas le compteur impropre à la facturation.

[26] Étant donné que le compteur de la demanderesse était de type « listé » et, datant de 1976 et qu'il y avait une possibilité qu'il soit changé au cours de l'année, le Distributeur a procédé immédiatement à son changement pour éviter une nouvelle visite chez la demanderesse.

[27] Le Distributeur indique que le numéro du compteur de la demanderesse sur lequel a été effectué le test VCE était le 392J4197244, soit le même numéro que celui figurant sur le rapport de Mesures Canada, organisme indépendant du Distributeur. Le Distributeur indique que le rapport de Mesures Canada fait la preuve que le compteur de la demanderesse mesure correctement la consommation.

[28] En ce qui a trait aux allégations de la demanderesse selon lesquelles le compteur qui a fait l'objet d'un test chez Mesures Canada n'était pas le sien, le Distributeur précise que chaque compteur possède un numéro de série unique et que le même numéro se retrouve sur le rapport de vérification VCE du Distributeur et sur le rapport de Mesures Canada.

[29] Le Distributeur précise que le compteur est fait en vitre et en bakélite (embase). Ce dernier matériau se distingue par le fait qu'il ne peut prendre en feu ou pourrir. Ce qui est

possible, c'est qu'il se soit accumulé du sel ou du calcium à l'intérieur de l'embase. Toutefois, selon le Distributeur, cela n'a aucune incidence sur le fonctionnement du compteur car l'embase est bien scellée. Si toutefois il y avait une quelconque intrusion de matière à l'intérieur du compteur, cela aurait pour effet de le ralentir, et donc de diminuer la consommation.

[30] Selon le Distributeur, la consommation d'électricité pour la période contestée n'est pas invraisemblable. En effet, il souligne qu'à la suite de la répartition des estimations sur les données antérieures de façon proportionnelle aux années où il n'y avait pas d'estimations de consommation, la consommation annuelle d'environ 35 000 kWh est plausible. Au surplus, la moyenne de consommation par jour est cohérente d'une année à l'autre et vraisemblable pour une résidence munie d'une entrée électrique de 200 ampères.

[31] Pour ce qui est des documents déposés par la demanderesse le Distributeur indique, qu'ils sont relatifs à la moyenne pour l'hiver, alors que la consommation est plus influencée par le nombre de degrés jours que par la moyenne. Cela donne une indication quant à la consommation d'électricité pour le chauffage, mais il ne s'agit pas de la seule variable à examiner pour effectuer une corrélation entre la consommation et les degrés-jours.

[32] Le relevé des charges, quant à lui, vise à donner une idée de la consommation électrique des clients. Il ne s'agit que d'une moyenne, car les résultats peuvent varier en fonction de l'utilisation du consommateur. Dans le cas de la demanderesse, le Distributeur mentionne que la consommation s'approche du résultat obtenu au relevé des charges.

[33] Selon le Distributeur, le redressement du poteau et le changement du transformateur situés près de la résidence de la demanderesse n'a pu causer de surcharge affectant le compteur.

[34] Le Distributeur indique avoir respecté les Conditions de service. Il souligne avoir fait la preuve que le compteur fonctionne correctement et qu'à compter de ce moment, c'est à la demanderesse de démontrer que la consommation facturée est invraisemblable, ce qui n'a pas été fait de façon convaincante. Selon le Distributeur, l'électricité facturée à la demanderesse a été consommée. Il soutient que si la demanderesse est d'avis qu'il y a un invraisemblance quant à sa consommation, celle-ci découle nécessairement des

équipements situés après le point de branchement, équipements pour lesquels le Distributeur n'a aucune responsabilité.

4. OPINION DE LA RÉGIE

[35] 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 d'électricité en vertu de l'article 31 (4) de la *Loi sur la Régie de l'énergie*² (la Loi).

[36] 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. »

[37] Dans le présent cas, la Régie doit vérifier si la quantité d'électricité facturée à la demanderesse pour la période du 17 septembre 2010 au 19 septembre 2011 a réellement été consommée.

[38] La Régie considère probante la preuve fournie par le Distributeur quant à l'exactitude du compteur, soit le rapport d'inspection du test VCE et le rapport de Mesures Canada. En ce qui a trait à la prétention de la demanderesse selon laquelle le compteur testé chez Mesures Canada n'était pas le sien, raison pour laquelle elle conteste le rapport, la Régie ne la considère pas fondée.

² L.R.Q., c. R-6.01.

[39] À quelques reprises lors du contre-interrogatoire des témoins du Distributeur et à la fin de ce contre-interrogatoire, la demanderesse a demandé de produire de la preuve supplémentaire, notamment de la preuve relative à la contestation du certificat de Mesures Canada.

[40] Bien que la Régie ne soit pas liée par le Code de procédure civile du Québec³ (C.p.c. ou Code), elle doit s'en inspirer puisque les règles sous-jacentes aux dispositions dudit Code atteignent les objectifs d'équité procédurale que la Régie cherche à appliquer. Les articles 285 et 286 du C.p.c. se lisent comme suit :

« 285. Au jour du procès, si une partie ne produit pas de témoins et ne justifie pas l'absence de ceux qu'elle eût voulu faire entendre, son enquête peut être déclarée close.

286. Si la partie justifie de sa diligence, jure que le témoin absent est nécessaire et que son absence n'est due à aucune manoeuvre de sa part, la cause peut être ajournée.

Toutefois, la partie adverse peut requérir que soient déclarés sous serment les faits que le témoin défaillant rapporterait, et éviter la remise en admettant soit la vérité de ces faits, soit seulement que le témoin en déposerait. »

[41] La Régie tient à souligner que la demanderesse a eu tout le loisir et l'opportunité de présenter sa preuve et de se faire entendre. Or, la demanderesse, maîtresse de sa preuve, a choisi ce qu'elle souhaitait produire au dossier comme preuve lors de son témoignage. Les motifs pour lesquels elle a retenu la production d'autres preuves à ce moment lui appartenaient. Elle n'a pas non plus fait montre de diligence dans les circonstances et c'est pourquoi la preuve de la demanderesse sur ce point a été déclarée close.

[42] Selon un principe bien établi, lorsque le Distributeur fait la preuve probante selon laquelle le compteur mesure adéquatement l'électricité consommée, il incombe à la partie demanderesse de faire la preuve que la consommation facturée est invraisemblable. Or, la Régie est d'avis que la demanderesse n'a pas rencontré ce fardeau de preuve.

[43] En effet, l'examen du tableau des consommations au dossier d'examen interne, ainsi que le relevé des charges, notamment, tendent à démontrer la vraisemblance de la

³ L.R.Q., c. C-25.

consommation. En ce qui a trait au fait que la demanderesse brûlerait 22 cordes de bois par année pour chauffer ses bâtiments, dont une ancienne grange de ferme, cela ne peut non plus être retenu comme faisait la preuve du caractère invraisemblable de la consommation facturée à la demanderesse, d'autant plus que cette dernière a indiqué, en audience, utiliser tout de même le chauffage électrique.

[44] En ce qui a trait à la prétention de la demanderesse selon laquelle le tableau de la consommation pour 2010-2011 devrait débuter en septembre plutôt qu'en novembre, la Régie a examiné ledit tableau et conclu que la date de départ des périodes de consommation n'a pas d'incidence significative sur la consommation de la demanderesse. Elle n'a qu'une incidence sur la répartition des Kwh consommés au cours de l'année.

[45] En effet, si la Régie reprend exactement les données fournies en preuve par le Distributeur à l'onglet 5 du dossier d'examen interne, mais retranche de l'année 2009-2010 la période du 17 septembre 2010 au 15 novembre 2010 et l'ajoute à l'année 2010-2011, elle doit retrancher la période du 20 septembre 2010 au 10 novembre 2011 à l'année 2010-2011 afin d'examiner une période d'une année complète. Cela a pour effet que les Kwh consommés du 17 septembre 2011 au 10 novembre 2011 seraient pris en compte dans un tableau subséquent.

période		Jours	Relevé		KWH	MOY/JRS
De	À		Lecture	Code		
2010-09-17	2010-11-15	60	9218	E	4100	68,3
2010-11-16	2011-01-13	59	9856	E	6380	108,1
2011-01-14	2011-03-22	68	0726	E	8700	127,9
2011-03-23	2011-05-19	58	1904	R	11780	203,1
2011-05-20	2011-09-19	62	2138	R	2340	37,7
2011-07-21	2011-09-19	61	2383	R	2450	40,2
TOTAL		368			35 750	97,1

[46] La Régie est d'avis que l'électricité facturée à la demanderesse pour la période du 17 septembre 2010 au 19 septembre 2011 a été consommée.

[47] **Pour ces motifs,**

La Régie de l'énergie :

REJETTE la plainte de la demanderesse.

Lise Duquette
Régisseur

Hydro-Québec représentée par M^e Simon Turmel