

D É C I S I O N

QUÉBEC

RÉGIE DE L'ÉNERGIE

D-2011-041

R-3733-2010

7 avril 2011

PRÉSENTS :

Lise Duquette

Michel Hardy

Lucie Gervais

Régisseurs

Hydro-Québec

Demanderesse

et

**Association québécoise des consommateurs industriels
d'électricité et Conseil de l'industrie forestière du Québec**

Intervenant

**Décision finale sur les ajouts et modifications aux
Conditions de service d'électricité en suivi de la décision
D-2011-024 et à l'annexe J de la décision D-98-25**

***Demande relative à la gestion du risque de crédit de la
clientèle grande puissance***

1. INTRODUCTION

[1] Le 25 février 2011, la Régie de l'énergie (la Régie) accueillait partiellement¹ la demande d'Hydro-Québec dans ses activités de distribution d'électricité (le Distributeur) relative à la gestion du risque de crédit de la clientèle grande puissance.

[2] Elle ordonnait au Distributeur de lui soumettre dans les 30 jours de cette décision, pour approbation, les versions française et anglaise des ajouts et modifications proposés suivant les conclusions et prescriptions énoncées à la décision.

[3] Le 29 mars 2011, le Distributeur dépose les informations requises, énumérées ci-après :

- les ajouts et modifications aux *Conditions de service d'électricité* (les Conditions de service) proposés;
- une version française du texte proposé;
- une version anglaise du texte proposé;
- les modifications à la procédure de traitement des plaintes décrite à l'annexe J de la décision D-98-25².

[4] Dans la présente décision, la Régie se prononce sur les ajouts et modifications aux Conditions de service ainsi que sur les modifications apportées à la procédure décrite à l'annexe J de la décision D-98-25.

2. MISE À JOUR DES CONDITIONS DE SERVICE

[5] La Régie a pris connaissance de la mise à jour des versions française et anglaise du texte des Conditions de service, présentées aux pièces B-8, HQD-3, document 1, annexe A et B-9, HQD-3, document 1, annexe B révisé.

¹ Décision D-2011-024.

² Dossier R-3392-97.

[6] La Régie juge toutefois que les correctifs suivants doivent y être apportés.

[7] Il y a lieu d'indiquer au 1^{er} alinéa de l'article 11.10 des versions française et anglaise que la date d'entrée en vigueur est le 8 avril 2011.

[8] La Régie demande de retirer le 3^o alinéa de l'article 11.13 des versions française et anglaise. Dans sa décision D-2011-024, la Régie a indiqué expressément, à son paragraphe 71, qu'un client qui fait défaut de payer une facture à échéance est, dès lors, considéré comme un abonnement « très risqué » et que « toutes les nouvelles dispositions de cette section quant à cette catégorie d'abonnement s'appliqueront alors, [...] ». [nos soulignés]

[9] La Régie modifie et remplace le dernier mot « division » de l'article 11.16 de la version anglaise par « section ».

[10] La Régie comprend qu'à l'instar de la version anglaise, le Distributeur maintient les trois alinéas de l'article 12.5 de la version française et qu'il propose une mise à jour du 2^o alinéa. Désormais, l'article 12.5 se lira comme suit :

« 12.5 Dans le cas où Hydro-Québec a l'intention de procéder à l'interruption du service ou de la livraison de l'électricité d'un client pour un abonnement d'usage domestique qui ne paie pas sa facture à échéance, elle donne un avis de retard informant le client de l'éventualité d'une interruption de service, et ce, au moins 15 jours francs avant l'envoi de l'avis d'interruption.

Dans le cas où Hydro-Québec a l'intention de procéder à l'interruption du service ou de la livraison de l'électricité d'un client pour un abonnement d'usage autre que domestique qui ne paie pas sa facture à échéance, sauf pour un abonnement de grande puissance très risqué au sens de l'article 11.10, elle donne un avis de retard informant le client de l'éventualité d'une interruption de service, et ce, au moins 8 jours francs avant l'envoi de l'avis d'interruption.

Dans tous les cas, cet avis de retard doit être envoyé par tout moyen permettant de faire la preuve de son envoi. »

[11] La Régie estime, par ailleurs, qu'il y a lieu d'apporter quelques ajustements mineurs à la grille d'évaluation du risque de crédit présentée à la section 2.2 de l'annexe VII :

Dans la version française :

- Critère n°7 : remplacement de « *de 0,51-1,50 fois* » par « *de 0,51 à 1,50 fois* » et ajout de « *fois* » après « *plus de 1,50* »;
- Critère n°8 : ajout de « *fois* » après « *moins de 2,00* » et après « *plus de 5,00* ».

[12] **En conséquence, la Régie demande au Distributeur d'apporter les correctifs dont il est fait état ci-dessus aux versions française et anglaise du texte des Conditions de service, présentées aux pièces B-8, HQD-3, document 1, annexe A et B-9, HQD-3, document 1, annexe B révisé.**

3. MISE À JOUR DE L'ANNEXE J DE LA DÉCISION D-98-25

[13] Le Distributeur propose d'ajouter à sa procédure d'examen des plaintes décrite à l'annexe J de la décision D-98-25 une procédure accélérée lorsqu'un client souhaite contester l'évaluation qu'il a faite du risque que pose ce client. Cette procédure est la suivante :

« Procédure accélérée d'examen d'une plainte relative à l'évaluation du risque par Hydro-Québec pour un abonnement de grande puissance »

1. *Lorsqu'un client est en désaccord avec la cote de crédit qui lui a été attribuée par Hydro-Québec en vertu de l'article 11.10 ou de l'article 11.13 des Conditions de service d'électricité, il peut formuler une plainte au service des plaintes d'Hydro-Québec. Celle-ci doit être faite par écrit et contenir les motifs à l'appui de sa contestation.*

2. *Suite à l'examen des motifs invoqués par le client, Hydro-Québec lui transmet une réponse écrite dans un délai de cinq (5) jours ouvrables suivant la réception de la contestation écrite. Cette réponse doit, selon le cas, confirmer par écrit au client la position de l'entreprise, en la motivant et en indiquant, s'il y a*

lieu, le droit de recours à la Régie de l'énergie, dans les trente (30) jours de la transmission de cette position. »

[14] **La Régie approuve les modifications à l'annexe J de la décision D-98-25, telles que proposées à la pièce B-8, HQD-3, document 2.**

[15] **Considérant ce qui précède,**

La Régie de l'énergie :

FIXE les conditions de service du Distributeur selon le texte des *Conditions de service d'électricité* dans ses versions française et anglaise présentées aux pièces B-8, HQD-3, document 1, annexe A et B-9, HQD-3, document 1, annexe B révisé, telles que modifiées par la Régie aux paragraphes 7 à 11 de la présente décision et **FIXE** au **8 avril 2011** leur entrée en vigueur;

APPROUVE les modifications du texte de l'annexe J de la décision D-98-25, telles que présentées à la pièce B-8, HQD-3, document 2.

Lise Duquette

Régisseur

Michel Hardy

Régisseur

Lucie Gervais

Régisseur

Représentants :

- Association québécoise des consommateurs industriels d'électricité et Conseil de l'industrie forestière du Québec (AQCIE/CIFQ) représenté par M^e Pierre Pelletier;
- Hydro-Québec représentée par M^e Jean-Olivier Tremblay.