



**Par courriel seulement**

Le 2 avril 2020

Me Véronique Dubois  
Secrétaire  
Régie de l'énergie  
Tour de la Bourse  
800, rue du Square-Victoria  
Bureau 2.55  
Montréal (Québec) H4Z 1A2

**Éric Fraser**  
Directeur Transport et Distribution  
Hydro-Québec – Affaires juridiques

Édifice Jean-Lesage  
4<sup>e</sup> étage  
75, boul. René-Lévesque Ouest  
Montréal (Québec) H2Z 1A4

Tél. : 514 289-4255  
Télééc. : 514 289-2007  
C. élec. : [Fraser.eric@hydro.qc.ca](mailto:Fraser.eric@hydro.qc.ca)

**OBJET : Mesures prises par le Distributeur dans le contexte de la crise liée à la COVID-19**

---

Chère consœur,

Hydro-Québec, dans ses activités de distribution d'électricité (le Distributeur), est sensible au fait que plusieurs de ses clients vivent actuellement ou pourraient vivre au cours des prochaines semaines des difficultés financières, dans le contexte de crise liée à la pandémie de la COVID-19. Dans ces circonstances, le Distributeur met de l'avant des mesures visant à soutenir sa clientèle. Conformément à la correspondance de la Régie de l'énergie (la Régie) du 25 mars 2020, cette lettre vise à l'informer des différentes mesures prévues à ce jour.

Tout d'abord, le Distributeur assouplira l'application des frais d'administration relatifs aux factures impayées prévus à l'article 4.3.4 des Conditions de service, afin d'éviter que soient pénalisés les clients qui, en raison de la présente crise, ne seront pas en mesure d'acquitter leurs factures d'électricité. Par souci d'équité, l'application de cette mesure se veut adaptée aux différentes clientèles du Distributeur. Dans cette perspective, tous les clients qui prévoient affronter de telles difficultés sont de plus invités à conclure une entente avec le Distributeur afin de convenir de modalités de paiement propres à leur situation.

En outre, le Distributeur assouplira l'application de l'article 10.1, alinéa b des Tarifs d'électricité (Tarifs) en permettant aux clients dont les opérations sont affectées par la situation actuelle et qui en font la demande, de changer de tarif avant l'expiration du délai de 12 périodes mensuelles à partir du dernier changement de tarif, cela durant la pandémie et au moment du retour à la normale. Dans le même esprit, le Distributeur permettra au client dont le tarif a été modifié par Hydro-Québec en vertu de l'article 2.6,

2.18 ou 3.8 de choisir un autre tarif auquel il est admissible dans un délai de six mois, plutôt que de trois.

Également, afin de ne pas pénaliser indûment les clients voulant bénéficier d'une période de rodage, le Distributeur exclura les jours de pandémie des périodes qui précèdent le rodage, sur demande écrite de ces clients, aux fins de l'établissement de la facture minimale, à l'instar de ce qui est prévu pour les jours de grève en vertu de l'article 4.21 et 5.39 des Tarifs.

Par ailleurs, les Conditions de service et les Tarifs offrent déjà la latitude nécessaire afin de mettre en place diverses autres mesures.

D'abord, le Distributeur suspend l'envoi des avis d'interruption de service à ses clients en défaut de paiement et s'abstiendra donc de procéder à des interruptions de service pour non-paiement. Le Distributeur ne formulera également aucune nouvelle demande de dépôt de garantie durant cette même période.

Ensuite, le Distributeur pourra verser un crédit sur le montant à payer pour la puissance aux clients de grande puissance qui en feront la demande, conformément aux articles 5.12 et 5.20, alinéas c, des Tarifs.

Finalement, le Distributeur informe la Régie que les services essentiels sont maintenus. Ceux-ci correspondent aux interventions requises pour les pannes, aux interventions d'urgence et au raccordement des clients résidentiels dont l'emménagement est imminent. En outre, des mesures ont été mises en place afin d'assurer la sécurité des employés qui seront amenés à assurer les services essentiels. Nous vous référons à ces égards au site Internet d'Hydro-Québec pour plus de détails: <https://www.hydroquebec.com/covid-19-fr.html?fromslider=true&slide=1>.

Nous vous tiendrons informés de tout autre développement quant aux mesures de soutien aux clients que le Distributeur pourrait mettre de l'avant.

Veuillez agréer, chère consœur, nos salutations distinguées.

Directeur Transport et Distribution - Affaires juridiques,

*(s) Éric Fraser*

**ÉRIC FRASER**

EF/ab

c.c. M. Éric Fillion, Président d'Hydro-Québec Distribution  
M. Dave Rhéaume, DP Aff. réglementaires et approvisionnement en électricité  
Mme Josée Nadeau, Dir. Planif. strat., gouv. & vis. Client