

# Commissaire aux plaintes des clients des distributeurs d'électricité

Rapport  
annuel  
1996-1997

Le contenu de cette publication a été rédigé par le  
commissaire aux plaintes des clients  
des distributeurs d'électricité.

Cette édition a été produite par  
Les Publications du Québec  
1500 D, rue Jean-Talon Nord  
Sainte-Foy (Québec)  
G1N 2E5

Dépôt légal — 1997  
Bibliothèque nationale du Québec  
Bibliothèque nationale du Canada  
ISBN 2-551-17903-3  
ISSN 1183-0598

© Gouvernement du Québec

Tous droits réservés pour tous pays.  
La reproduction par quelque procédé que ce soit  
et la traduction même partielles sont interdites  
sans l'autorisation des Publications du Québec.

Monsieur Jean-Pierre Charbonneau  
Président de l'Assemblée nationale  
Hôtel du Parlement  
Québec

Monsieur le Président,

Conformément aux dispositions de l'article 30 de la *Loi concernant l'examen des plaintes des clients des distributeurs d'électricité* (L.R.Q., chapitre E-17.1), j'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel du commissaire aux plaintes des clients des distributeurs d'électricité pour l'exercice financier 1996-1997.

Veillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les plus distingués.

Le ministre des  
Relations avec les citoyens  
et de l'Immigration,

André Boisclair

Montréal, octobre 1997



Monsieur André Boisclair  
Ministre des Relations avec les citoyens  
et de l'Immigration  
360, rue McGill  
Montréal

Monsieur le Ministre,

Conformément aux dispositions de l'article 29 de la *Loi concernant l'examen des plaintes des clients des distributeurs d'électricité* (L.R.Q., chapitre E-17.1), j'ai le plaisir de vous présenter le rapport annuel de notre bureau pour l'exercice financier 1996-1997.

En plus de donner le bilan des activités de notre bureau, ce rapport comporte également certaines constatations et recommandations en vue de favoriser la réalisation de l'objet de la loi.

Veillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le commissaire,

William D. Schwartz

Montréal, septembre 1997



## **Table des matières**

### **Introduction 9**

### **1 L'organisation du bureau 11**

1.1 Les ressources humaines 11

1.2 Les ressources financières 11

### **2 Les demandes traitées par le bureau 13**

### **3 Le recouvrement 15**

### **4 Exemples de cas — Facturation, dédommagement et cas divers 19**

### **Annexe**

### **La procédure d'examen des plaintes 25**



## Introduction

Ce rapport, le huitième depuis l'entrée en vigueur de la *Loi concernant l'examen des plaintes des clients des distributeurs d'électricité* (L.R.Q., chapitre E-17.1), concerne la période du 1<sup>er</sup> avril 1996 au 31 mars 1997. Il traite de nos activités, de l'application de la procédure d'examen des plaintes établie par Hydro-Québec et des principales causes de doléances de ses clients qui ont demandé notre intervention au cours de cette période. Nos interventions nous ont amené à examiner si les pratiques commerciales d'Hydro-Québec sont équitables, c'est-à-dire raisonnables, appliquées de façon constante et diffusées auprès de la population.

Selon ses statistiques, Hydro-Québec a reçu 8945 plaintes d'abonnés résidentiels en 1996. Ce nombre comprend 2288 plaintes verbales. Cependant, ce dernier chiffre ne reflète qu'une partie des plaintes verbales, car, selon la société d'État, certains secteurs n'enregistrent pas toutes ces plaintes. Comme nous l'avons déjà affirmé, cette situation est regrettable, car elle empêche Hydro-Québec d'obtenir une vision complète des causes de doléances de sa clientèle. Aussi, il faudrait qu'Hydro-Québec prenne les mesures nécessaires à l'enregistrement de toutes les plaintes.

Notre bureau a reçu 1651 demandes d'intervention, soit le nombre le plus élevé depuis le début de notre mandat, en 1989. Comparativement aux 1360 demandes de l'année dernière, il s'agit d'une augmentation de 21,4 %. Nous avons reçu 2533 appels téléphoniques (3572 en 1995-1996). Nous avons fait des recommandations dans 113 dossiers, et Hydro-Québec a suivi 121 de nos 138 recommandations, soit 87,7 % de celles-ci.

Dans la plupart des cas, Hydro-Québec avait traité les plaintes de façon pertinente et complète. En fait, l'entreprise a encore démontré des efforts qui lui ont permis de régler la grande majorité des plaintes qu'elle a reçues.

Cependant, en matière de recouvrement, de nombreuses demandes d'intervention nous portent à croire que la société d'État doit améliorer la formation et le recyclage du personnel concerné et faire en sorte que le problème de mobilité de ses employés n'affecte pas la qualité du service à la clientèle.

Nous avons constaté que la société d'État a intensifié de façon notable ses activités de recouvrement. Les cas que nous avons traités en cette matière augmentent d'une année à l'autre et constituent, encore cette année, la majorité des demandes reçues. Ces cas montrent que des employés de la société

d'État sont souvent plus soucieux de recouvrer rapidement — sous la menace d'une interruption de service — les sommes en souffrance que de conclure des ententes de paiement qui tiennent compte de la capacité de payer des abonnés en cause.

Généralement, un compte en souffrance important rend plus difficile la conclusion d'une entente entre les parties. Comme la procédure de recouvrement est longue, il peut s'écouler, entre la date de facturation et le moment possible de l'interruption de service pour non-paiement, plus de 100 jours durant lesquels les dettes de nombreux abonnés peuvent augmenter considérablement. Elles sont parfois si importantes que ces abonnés n'ont pas les moyens de respecter les ententes de paiement imposées — plus souvent que négociées — par la société d'État. En outre, dans le cas d'une suspension effective de service, les employés d'Hydro-Québec sont plus hésitants à considérer une entente de paiement; généralement, ils exigeront le règlement total de la dette.

Certes, plusieurs abonnés négligent de payer leur compte à l'échéance. Certains laissent accumuler leur dette durant les mois d'hiver, sachant que le pouvoir d'Hydro-Québec d'interrompre le service est alors limité. Toutefois, compte tenu de la nature essentielle du service en électricité, aucun client ne devrait être privé de service s'il paie sa consommation courante et s'il démontre la volonté d'acquitter sa dette par des mensualités raisonnables, qui tiennent compte de ses moyens.

À propos des suspensions d'alimentation pour non-paiement, le gouvernement n'a pas donné suite à notre recommandation (formulée en 1993-1994) d'interdire, par une loi, l'interruption de service durant l'hiver. À notre avis, seule une loi, qui déterminerait avec précision les conditions de cette interdiction, garantirait la protection du public en toute équité, avec autorité et de façon uniforme. De nombreux ménages sont privés d'électricité pendant cette période, notamment au cours des mois d'avril et de novembre — mois que la société d'État n'inclut pas dans sa définition de la période d'hiver, durant laquelle son pouvoir d'interruption est limité. Dans notre dernier rapport annuel, nous avons recommandé à Hydro-Québec d'élargir sa période d'hiver afin d'y inclure les mois de novembre et d'avril. L'entreprise n'a pas donné suite à cette recommandation.

Grâce à certaines dispositions du récent *Règlement n° 634 sur les conditions de fourniture de l'électricité*, Hydro-Québec se trouve dans une

position plus forte pour recouvrer les sommes dues par certains de ses clients. L'entreprise peut refuser de résilier un abonnement si le client est débiteur envers Hydro-Québec (article 11). Ainsi, un locataire non débiteur peut, en déménageant dans un logement pour lequel le compte du propriétaire est en souffrance, ne pas recevoir de service tant que ce dernier n'a pas conclu une entente de paiement avec Hydro-Québec. Nous avons noté que ces dispositions ne sont pas suffisamment connues.

Les propriétaires sont aussi tenus responsables de l'électricité fournie dans des locaux loués mais vacants, après avoir reçu un avis, une fois que les locataires ont mis fin à leur abonnement avec Hydro-Québec. En ne payant pas les comptes qui leur sont ainsi attribués, les propriétaires risquent de subir une interruption de service à leur résidence, même si, pour ce compte personnel, il n'existe aucune somme en souffrance.

En ce qui concerne les demandes de dédommagement, les dispositions réglementaires qui dégagent la société d'État de toute responsabilité — notamment dans le cas d'événements fortuits tels le verglas, la foudre et les vents excessifs — continuent de provoquer de nombreuses plaintes. Cette année a été particulièrement riche en événements de ce genre, par exemple les tempêtes de pluie suivies de gel et de verglas. Plusieurs clients n'ont pas accepté le refus d'Hydro-Québec de les indemniser pour des dommages subis à la suite de tensions anormales.

## 1 L'organisation du bureau

Le bureau est situé à Montréal. Il n'y a pas de frais d'appel pour les personnes qui habitent à l'extérieur de la région de Montréal.

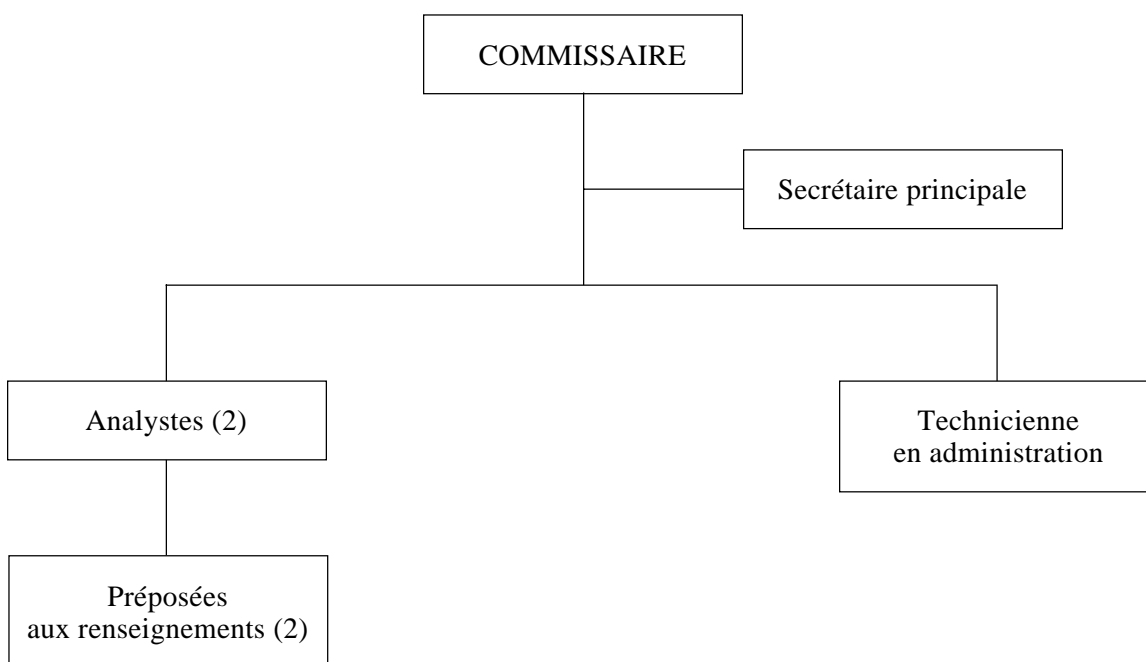
### 1.1 Les ressources humaines

Au 31 mars 1997, le personnel comptait sept personnes, soit deux de moins qu'au 31 mars 1996.

### 1.2 Les ressources financières

Pour l'exercice 1996-1997, les crédits affectés à notre bureau ont été de 429 500 \$ (472 600 \$ pour 1995-1996). La rémunération du personnel a représenté, cette année, 75,9 % des dépenses.

#### Organigramme du bureau du commissaire aux plaintes des clients des distributeurs d'électricité



En vigueur au 31 mars 1997.



## 2 Les demandes traitées par le bureau

Au cours de l'exercice 1996-1997, nous avons reçu 1651 demandes d'intervention et 2533 appels téléphoniques (voir tableau 1). Par rapport à l'exercice précédent, il s'agit d'une augmentation de 21,4 % pour les demandes d'intervention et une diminution de 29,1 % pour les appels téléphoniques. Il y a eu augmentation du nombre des demandes dans toutes les catégories de motif (voir tableau 2).

Les demandes en matière de suspension d'alimentation ont été les plus nombreuses : 872, soit 54,8 % de l'ensemble des demandes recevables reçues. Le nombre de ces demandes a augmenté de 13,8 % par rapport à l'exercice précédent. Il est à noter que, dans la majorité des cas, la suspension avait déjà eu lieu au moment où l'intervention a été demandée.

En matière de facturation et de consommation, le nombre des demandes a augmenté de 34,9 % par rapport à 1995-1996. Il y a eu, cette année, 452 cas. Le tiers de ces cas ont concerné la consommation facturée au client. Dans 20 % des cas, le sujet de la

mésentente était la responsabilité de l'abonnement, notamment dans le cas de propriétaires, pour des logements loués mais laissés vacants. Le reste des demandes ont eu trait à divers problèmes de facturation (erreurs, retards) ou d'application tarifaire, aux modalités de paiement d'un compte en souffrance et au fonctionnement du compteur.

Les cas de dédommagement ont augmenté de 47,1 % par rapport à 1995-1996. C'est en cette matière que l'augmentation a été la plus forte. Il y a eu 125 demandes, représentant 7,9 % de l'ensemble des demandes recevables reçues. Un nombre important de ces cas ont concerné des dommages subis à la suite du verglas qui, au cours de l'hiver, a affecté le réseau dans certaines régions du Québec. Des variations de tension ont pu alors se produire.

Pour ce qui concerne les demandes non recevables, le nombre de ces cas a augmenté cette année (voir tableau 3). Les cas qui ne tombent pas sous le coup de la loi E-17.1 sont adressés à Hydro-Québec, où ils font l'objet d'un examen interne.

Tableau 1

### Nombre des demandes d'intervention et des appels téléphoniques reçus

	1996-1997	1995-1996
Demandes recevables	1 591	1 318
Demandes non recevables	60	42
<b>Total</b>	<b>1 651</b>	<b>1 360</b>
<b>Appels téléphoniques</b>	<b>2 533</b>	<b>3 572</b>

Tableau 2

### Nombre des demandes d'intervention reçues — distribution selon le motif

	1996-1997	% du total	1995-1996	% du total
Suspension d'alimentation	872	54,8	766	58,1
Facturation et consommation	452	28,4	335	25,4
Dédommagement	125	7,9	85	6,4
Divers <sup>1</sup>	142	8,9	132	10,0
<b>Total</b>	<b>1 591</b>	<b>100,0</b>	<b>1 318</b>	<b>99,9</b>

1. Demandes concernant notamment les servitudes, les communications, l'élague et les allégations de fraude.

Tableau 3

### Nombre des demandes d'intervention non recevables — distribution selon le motif

	1996-1997	1995-1996
Cas d'utilisation non domestique de l'électricité <sup>1</sup>	36	24
Divers <sup>2</sup>	24	18
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>42</b>

1. Mésententes impliquant surtout le secteur commercial.

2. Demandes concernant notamment la réglementation tarifaire et certains cas d'application de la Loi sur le mode de paiement des services d'électricité et de gaz dans certains immeubles (L.R.Q., chapitre M-37).

Chaque demande recevable ayant nécessité une enquête fait l'objet d'un rapport, dont un exemplaire est transmis au distributeur ainsi qu'au plaignant. Dans tous nos rapports, nous faisons des constatations et, s'il y a lieu, des recommandations. Il est à noter que, dans les cas urgents (presque toujours des cas de menaces de suspension d'alimentation ou de suspension effective), notre intervention a lieu sans délai.

En 1996-1997, 1564 dossiers ont été fermés. 113 de ces dossiers ont fait l'objet d'une ou de plusieurs recommandations (voir tableau 4). Hydro-Québec a suivi nos recommandations dans 87,6 % des cas.

En matière de suspension d'alimentation, 70,1 % des cas ayant fait l'objet d'une intervention d'urgence de notre part ont été réglés à la suite d'une entente de paiement entre les parties. C'est en cette matière que

des ententes ou des règlements sont le plus souvent intervenus, ce qui explique, compte tenu du nombre des demandes reçues à ce sujet, le nombre restreint de dossiers où des recommandations ont été faites, soit 33. Ces recommandations ont été acceptées dans 28 dossiers.

C'est en matière de facturation et de consommation que nous avons fait, encore cette année, le plus de recommandations. Elles ont été acceptées dans 93,8 % des cas.

En général, les recommandations ont été l'échelonnement des paiements et, le cas échéant, le rétablissement du service (66 dossiers); l'annulation ou la modification de factures (30 dossiers); l'indemnisation à la suite de dommages causés aux biens (14 dossiers); la vérification du compteur (8 dossiers) et l'offre d'une rencontre entre Hydro-Québec et le plaignant (8 dossiers).

Tableau 4

**Nombre des dossiers où des recommandations ont été faites — distribution selon le motif et le résultat**

	1996-1997			1995-1996		
	Nombre <sup>2</sup>	Dossiers où les recommandations ont été suivies	%	Nombre <sup>3</sup>	Dossiers où les recommandations ont été suivies	%
Facturation et consommation	64	60	93,8	58	54	93,1
Suspension d'alimentation	33	28	84,8	30	26	86,7
Dédommagement	10	7	70,0	18	14	77,8
Divers <sup>1</sup>	6	4	66,7	11	9	81,8
<b>Total</b>	<b>113</b>	<b>99</b>	<b>87,6</b>	<b>117</b>	<b>103</b>	<b>88,0</b>

1. Demandes concernant notamment les servitudes et l'élagage.

2. En 1996-1997, 138 recommandations ont été faites dans ces dossiers; 121 recommandations ont été suivies (87,7 %).

3. En 1995-1996, 146 recommandations ont été faites dans ces dossiers; 128 recommandations ont été suivies (87,7 %).

### 3 Le recouvrement

Dans notre dernier rapport annuel, nous avons souligné les deux problèmes que mettent en relief les plaintes liées au recouvrement, à savoir la pauvreté et le fait que bon nombre de représentants de l'entreprise ne tiennent pas compte de la capacité de payer des abonnés. Hydro-Québec a réagi en reconnaissant que la pauvreté et l'endettement croissants chez les clients à faibles revenus rendent plus complexe le recouvrement. De plus, l'entreprise a affirmé qu'elle a poursuivi, en 1996, la formation de son personnel en matière de qualité des contacts avec sa clientèle, notamment quant à la négociation d'une entente de paiement. Malgré ses efforts de formation, la société d'État, limitée par la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (L.R.Q., chapitre A-2.1), considère que ses employés affectés au recouvrement ne peuvent seuls évaluer avec certitude, dans tous les cas, la véritable capacité de payer des clients et convenir d'ententes réalistes.

Nous reconnaissons ces obstacles à l'évaluation précise de la capacité de payer, dans certains cas. Cependant, notre expérience a montré des cas évidents d'abonnés incapables de satisfaire les exigences de l'entreprise. Dans la majorité de ces cas, la société d'État a fait peu ou pas d'efforts pour évaluer cette capacité de payer avant de suspendre le service en électricité. Après une interruption, les agents d'Hydro-Québec sont généralement plus sévères, voire intransigeants.

En matière de recouvrement, Hydro-Québec a modifié ses pratiques. Ainsi, l'entreprise cherche à identifier la clientèle qu'elle considère à risque et à intervenir plus rapidement. Pour cette clientèle, le cycle de recouvrement est maintenant plus court. De plus, Hydro-Québec exige maintenant de ses clients débiteurs — y compris ceux qui sont prestataires de la sécurité du revenu — des délais de paiement plus courts. Les gestionnaires disposent cependant de la possibilité exceptionnelle de convenir d'ententes de plus longue durée.

Nous croyons que de telles modalités peuvent donner des effets positifs; ainsi, un cycle de recouvrement plus court générera sans doute moins de comptes en souffrance élevés. Cependant, des abonnés très endettés ou démunis pourraient être incapables d'acquitter des mensualités plus élevées, et bon nombre d'entre eux risquent de subir des interrup-

tions de service. Si Hydro-Québec veut favoriser la continuité du service, elle devrait appliquer ces modalités avec prudence.

En 1996, dans le secteur résidentiel, Hydro-Québec a procédé à 36 660 suspensions d'alimentation pour cause de non-paiement (voir tableau 5), comparativement à 38 027 en 1995, soit une diminution de 1367 suspensions ou de 3,6 %. Il y a eu 7559 suspensions d'alimentation entre le 1<sup>er</sup> novembre 1996 et le 30 avril 1997 (voir tableau 6).

Les cas urgents qui concernent une suspension éventuelle ou effective et que nous traitons immédiatement ont représenté 54,8 % des demandes que nous avons reçues cette année. Encore cette année, nous avons noté une augmentation du nombre de plaintes urgentes par rapport à l'année dernière.

Tableau 5

#### Nombre annuel des suspensions d'alimentation (secteur résidentiel) — de 1992 à 1996

Année	Nombre de suspensions
1996	36 660
1995	38 027
1994	38 860
1993	35 612
1992	30 314

Source: Hydro-Québec.

Tableau 6

#### Nombre mensuel des suspensions d'alimentation entre le 1<sup>er</sup> novembre et le 30 avril (secteur résidentiel)<sup>1</sup>

	1996-1997	1995-1996
Novembre	2 690	2 251
Décembre	55	99
Janvier	51	46
Février	67	63
Mars	53	213
Avril	4 643	5 028
<b>Total</b>	<b>7 559</b>	<b>7 700</b>

Source: Hydro-Québec.

1. Selon Hydro-Québec, les suspensions entre le 1<sup>er</sup> décembre et le 31 mars ont concerné, pour la très grande majorité des cas, des logements vacants; les autres sont des exceptions prévues par la directive du 16 juin 1993, notamment des cas de fraude.

Au sujet des suspensions durant les mois de novembre et d'avril, le tableau 7 montre une augmentation dans le nombre global de suspensions : 7333 en 1996-1997, comparativement à 7279 en 1995-1996. Selon l'entreprise, les gestionnaires, dans les diverses régions, tiennent compte de la température lorsqu'ils doivent décider de procéder ou non à une suspension. Mais il nous paraît évident que les inconvénients sérieux que subissent les milliers de ménages privés du service en électricité durant les mois de novembre et d'avril sont excessifs et à éviter. À cette fin, nous réitérons notre recommandation selon laquelle le gouvernement devrait intervenir en cette matière, afin qu'une loi précise les conditions d'application des suspensions de service pour non-paiement pendant tous les mois froids, incluant novembre et avril. Rappelons qu'en vertu d'une directive interne d'Hydro-Québec en vigueur depuis 1993 l'entreprise ne suspend plus le service en électricité chez ses clients résidentiels entre le 1<sup>er</sup> décembre et le 31 mars.

Tableau 7

**Nombre des suspensions d'alimentation en novembre et en avril (secteur résidentiel) — de 1994-1995 à 1996-1997**

	1996-1997	1995-1996	1994-1995
Novembre	2 690	2 251	2 768
Avril	4 643	5 028	4 875
<b>Total</b>	<b>7 333</b>	<b>7 279</b>	<b>7 643</b>

Source : Hydro-Québec.

**Dossier n° 97-00367  
(Hydro-Québec : 34-97-5966-1)  
Entente de paiement non respectée**

Une cliente s'est plainte des modalités de paiement imposées par Hydro-Québec. À la suite de notre recommandation concernant une plainte antérieure de cette cliente, le distributeur avait accepté d'étaler le paiement de l'arriéré sur 36 mois (mensualités de 170 \$ comprenant le coût de la consommation courante). Depuis le début de l'entente, la plaignante avait omis de verser quatre mensualités, et le distributeur en exigeait le paiement immédiat (680 \$).

Il ressort de notre examen que c'est la situation financière précaire de la plaignante qui l'a empêchée de verser les quatre mensualités en question. Ainsi, depuis la conclusion de l'entente, la situation de la cliente a changé à quelques reprises, notamment à la suite du refus d'un prêt d'études ou après une demande de prestations de sécurité du revenu ou un retour au travail. La plaignante avait informé le distributeur de chacun de ces changements de situa-

tion. Aussi, à notre avis, la plaignante a démontré sa volonté de payer sa dette. Elle a fait remarquer que la mensualité de 170 \$ comprenait le paiement de sa consommation courante. Or, cette consommation serait moindre depuis qu'elle a déménagé, étant donné que le coût du chauffage est maintenant à la charge du propriétaire. C'est pourquoi nous avons recommandé au distributeur d'étaler le paiement des quatre versements manquants sur 12 mois, ce qui a été accepté.

**Dossier n° 96-01469  
(Hydro-Québec : 37-96-2-1)  
Interruption de service pour non-paiement**

Une plaignante a demandé notre intervention en vue du rétablissement du service en électricité, interrompu quelques semaines plus tôt en raison du non-paiement d'une somme de 2933 \$. La titulaire de l'abonnement était alors la fille, mineure, de la plaignante. Ces deux personnes demeuraient ensemble, avec d'autres membres de la famille.

Le 19 avril 1996, la plaignante a demandé la résiliation de son abonnement et sa fille est devenue l'abonnée d'Hydro-Québec. Le solde débiteur du compte était alors de 3747 \$. Par ce changement, la plaignante, qui avait de sérieuses difficultés financières, espérait éviter l'interruption de service dont le distributeur l'avait menacée. En fait, la plaignante ne parvenait plus à verser au distributeur les mensualités exigées de 300 \$.

Au mois de septembre 1996, en se rendant compte que l'abonnée était la fille de la plaignante, le distributeur a exigé de l'abonnée la signature d'une reconnaissance de la dette de la plaignante. Celle-ci a alors été inscrite à titre de cotitulaire du compte, et elle s'est engagée à verser des mensualités de 250 \$, prélevées de ses prestations de sécurité du revenu. Mais, par la suite, Hydro-Québec a révisé sa position : étant donné la reconnaissance de dette, le distributeur a considéré que l'inscription de la plaignante comme responsable du compte avait été une erreur. Cette inscription a donc été annulée, de même que l'autorisation concernant les prélèvements mensuels de 250 \$. Quelques jours plus tard, le service a été interrompu, et Hydro-Québec a exigé le paiement intégral du compte. Par la suite, le distributeur a cependant modifié ses exigences, demandant un paiement initial de 1500 \$ et des mensualités de 300 \$. Puis, la plaignante et son époux ont déclaré faillite. Hydro-Québec a offert de rétablir le service sur la remise d'un dépôt de garantie de 500 \$ et l'engagement de verser des mensualités de 300 \$ — ce que, eu égard à sa faillite, la plaignante a refusé de faire.

À notre avis, la résiliation de l'abonnement de la plaignante et l'inscription de sa fille à titre de titulaire ont eu lieu dans des conditions irrégulières.

Le distributeur ne savait sans doute pas que celle-ci était la fille de la plaignante. Lorsqu'il l'a su, il a demandé une reconnaissance de dette. Cependant, compte tenu du fait qu'il s'agissait d'une personne mineure et que l'abonnement concernait les besoins de la famille, et non les seuls besoins de cette personne, l'abonnement n'aurait pas dû être changé. C'est aussi la raison pour laquelle la validité de la reconnaissance de dette ne nous paraît pas certaine, aux termes du Code civil.

Aussi, une fois tous ces faits connus par le distributeur, il nous a semblé tout à fait anormal que celui-ci ait maintenu l'abonnement au nom de la fille de la plaignante ; celle-ci aurait dû rester la titulaire unique du compte et, étant donné que sa dette antérieure avait fait l'objet d'une faillite, Hydro-Québec ne pouvait lui en exiger le paiement. Pour ces motifs, nous avons recommandé que le distributeur inscrive la plaignante à titre de titulaire unique de l'abonnement et rétablisse le service sur le paiement des frais de gestion du dossier, d'un dépôt de garantie et des frais de rétablissement du service. Hydro-Québec a accepté ces recommandations, mais a refusé de considérer comme nulle la reconnaissance de dette.



## 4 Exemples de cas — Facturation, dédommagement et cas divers

### Dossier n° 97-00338 (Hydro-Québec : 26-97-3805-1) Redressement de facture

Deux clients se sont opposés au paiement d'une facture de 617 \$, montant correspondant à un redressement effectué par Hydro-Québec quelque sept mois après leur déménagement et la fermeture de leur compte.

Au moment de ce déménagement, le 3 mai 1996, les clients ont communiqué à Hydro-Québec un relevé du compteur et Hydro-Québec a alors émis une dernière facture de 358 \$. Toutefois, à la suite d'un relevé fait deux mois plus tard, le distributeur a considéré que le relevé fait par les clients était erroné. Selon le distributeur, il existait une différence de 10 000 kWh dans la consommation ; c'est pourquoi, le 10 décembre 1996, il a émis une nouvelle facture de 617 \$.

Ce redressement fait vraisemblablement suite à l'émission d'une facture à l'intention du nouvel abonné à l'endroit en question. La quantité d'électricité facturée pour la période du 3 mai au 15 juillet 1996 aurait été de 10 940 kWh. Pour le distributeur, le gros de cette énergie aurait plutôt été livrée aux clients avant leur déménagement. Leurs factures avaient souvent été fondées sur des estimations de la consommation. Les clients ont contesté devoir la somme en question puisque la nouvelle facture avait été émise sept mois après leur déménagement et la fermeture de leur compte, et qu'ils n'auraient pas reçu d'explications raisonnables.

Notre enquête a montré que l'on ne pouvait exclure la possibilité que l'électricité ayant fait l'objet du redressement ait été consommée après le déménagement des clients. Quoi qu'il en soit, il est maintenant impossible de démontrer qui a vraiment utilisé l'énergie en question. Si le distributeur avait des doutes au sujet de l'exactitude du relevé du 3 mai 1996, notamment à cause de l'émission de factures fondées sur des estimations, il aurait dû faire une vérification sur place. Il importe que, lors d'un changement de responsabilité, la situation soit très claire tant pour le distributeur que pour les abonnés en cause. Dans les circonstances, et compte tenu de la longueur du délai entre l'émission de la dernière facture et celle indiquant le redressement, nous avons recommandé au distributeur d'annuler le redressement, ce qu'il a accepté.

### Dossier n° 96-00802 (Hydro-Québec : 95-96-00009) Contestation de la responsabilité d'un abonnement

Un plaignant a demandé notre intervention, car il contestait la responsabilité d'une somme de 715 \$ concernant de l'électricité qu'il n'avait pas consommée puisqu'il n'habitait plus le logement en question durant la période de facturation.

En effet, le plaignant et son épouse, engagés dans une procédure de divorce, seule cette dernière occupait les lieux. Le 13 septembre 1995, l'épouse du plaignant a donc demandé à Hydro-Québec de la rendre titulaire unique de l'abonnement au logement en question. Hydro-Québec a accédé à cette demande. Cependant, cinq mois plus tard, l'épouse du plaignant a demandé au distributeur de mettre fin à l'abonnement qu'elle avait demandé, expliquant qu'un récent jugement rendait son époux responsable de l'électricité livrée à cet endroit. Elle a obtenu du distributeur qu'il inscrive le plaignant comme titulaire unique du compte.

Au mois d'avril 1996, le distributeur a envoyé une facture de 420 \$ au plaignant, qui l'a réadressée à son épouse ; celle-ci habitait toujours le logement en question. Puis, au mois de juin 1996, Hydro-Québec a expédié une seconde facture au plaignant, lui demandant cette fois-ci le paiement de 715 \$.

Dans sa plainte écrite, datée du 4 juillet 1997, le plaignant a demandé l'annulation de cet abonnement imposé et la radiation du solde de 715 \$. Dans sa réponse, Hydro-Québec a refusé de donner suite à ces demandes, expliquant que l'épouse du plaignant avait présenté ce dernier comme abonné futur et qu'elle détenait un jugement du tribunal en ce sens. Dans sa plainte au commissaire, le plaignant a invoqué le fait que son épouse avait continué d'habiter les lieux et qu'il avait été inscrit comme abonné sans avoir donné son consentement, sur la seule demande de son épouse.

À notre avis, le distributeur aurait dû communiquer avec le plaignant pour vérifier les renseignements fournis par son épouse et obtenir son consentement relativement à la responsabilité de l'abonnement. Quant au jugement du tribunal — qui ne contient aucune mention au sujet des factures d'électricité —, il ne concerne pas le distributeur, qui n'était pas partie au litige. Enfin, le fait que le

plaignant n'a pas communiqué avec le distributeur au moment de la réception de la première facture ne doit pas être considéré, dans les circonstances, comme une acceptation de la responsabilité de l'abonnement. Pour ces raisons, nous avons recommandé au distributeur d'annuler l'abonnement du plaignant pour la période en litige, ce qui a été accepté.

**Dossier n° 96-00607  
(Hydro-Québec : 51-96-00165)  
Propriétaire responsable de l'électricité  
consommée dans un logement loué**

Un plaignant, propriétaire d'un immeuble à logements, s'est plaint de devoir payer 424 \$ alors que, selon lui, cette dette appartenait à un locataire qui, selon les termes du bail signé par ce dernier et le plaignant, était responsable de payer l'électricité consommée dans le logement en question.

Lorsqu'il a appris qu'Hydro-Québec le tenait responsable de la dette en question, le plaignant a informé le distributeur que cette dette appartenait plutôt au locataire. Hydro-Québec n'a pas réagi à cette démarche, et, durant trois ans, son inaction aurait laissé croire au client que le litige avait été réglé. Toutefois, cette période étant passée, le distributeur a mis en demeure le plaignant de payer son compte, à défaut de quoi le service en électricité serait interrompu à sa résidence. Le plaignant a alors demandé à Hydro-Québec d'annuler une dette qu'il ne considérait pas comme la sienne, mais la gérante a refusé d'accéder à cette demande, expliquant que le bail signé entre le plaignant et son locataire n'était pas opposable à Hydro-Québec et que le locataire avait résilié son abonnement le 1<sup>er</sup> mars 1992. Dès lors, pour Hydro-Québec, le plaignant devenait responsable du coût de l'électricité livrée dans le logement devenu vacant. Mais le plaignant a contesté cette position, affirmant que le locataire avait quitté le logement le 11 juin 1992 et non le 1<sup>er</sup> mars 1992. Enfin, le plaignant a indiqué qu'il n'avait reçu aucun avis l'informant qu'il devenait responsable du service.

Il est vrai que le distributeur n'était pas lié par le bail entre le plaignant et son locataire. Le distributeur pouvait donc tenir le plaignant responsable de l'électricité consommée. Cependant, il aurait dû expédier à ce dernier un avis l'informant de sa responsabilité future quant à l'électricité livrée au logement en question. Le dossier ne nous a pas permis de constater que le distributeur a donné cet avis. Enfin, il s'est passé trop de temps — près de trois ans — entre la fin de la période en litige et la demande du distributeur en septembre 1995. C'est pourquoi nous avons recommandé au distributeur d'annuler la somme en litige. Hydro-Québec a accepté cette recommandation.

**Dossier n° 96-00692  
(Hydro-Québec : 49-96-00113)  
Refus d'Hydro-Québec de résilier  
un abonnement**

Une cliente a demandé notre intervention relativement au refus du distributeur de consentir à la résiliation de son abonnement.

Ayant eu des dettes envers Hydro-Québec, la cliente avait conclu une entente de paiement avec le distributeur, le 1<sup>er</sup> septembre 1995. Depuis août 1993, la cliente payait environ 2300 \$ par année pour sa consommation courante d'électricité. En mai 1996, elle a mis fin à l'entente de paiement du 1<sup>er</sup> septembre 1995. Par la suite, la cliente a négocié un nouveau bail avec le propriétaire de son logement; ce dernier assume, depuis le 1<sup>er</sup> juillet 1996, le coût de l'électricité. En contrepartie, le coût du loyer a augmenté, mais, compte tenu de la nouvelle responsabilité du propriétaire, la cliente bénéficie d'une économie importante.

Hydro-Québec a refusé de résilier l'abonnement de la cliente et de conclure un nouvel abonnement avec le propriétaire, expliquant que la cliente n'avait pas respecté l'entente de paiement du 1<sup>er</sup> septembre 1995 et y avait mis fin de façon unilatérale. Le distributeur appuyait sa décision sur l'article 11 du règlement n° 634, qui prévoit qu'«un abonnement ne peut être résilié si le client doit des sommes à Hydro-Québec et que la résiliation de l'abonnement a pour effet de priver Hydro-Québec de l'exercice des pouvoirs qui lui sont conférés [...]». La suspension d'alimentation pour non-paiement est l'un de ces pouvoirs.

Dans sa demande d'intervention au commissaire, le représentant de la plaignante a expliqué que cette position du distributeur équivalait à maintenir une famille de trois jeunes enfants dans l'indigence. Il a ajouté que la cliente avait l'intention de régler intégralement sa dette à raison de 50 \$ par mois, somme prélevée à même ses prestations de sécurité du revenu.

Nous avons constaté que la cliente n'avait effectivement pas respecté l'entente de paiement conclue avec le distributeur. Toutefois, elle a cherché à corriger sa situation financière, notamment le problème de l'ampleur de sa consommation d'électricité pour son logement. À notre avis, sa proposition de payer 50 \$ par mois pour l'arriéré est raisonnable. Il y aurait peu de risque pour le distributeur, entre autres à cause du fait que cette somme serait prélevée des prestations de sécurité du revenu de la cliente; le paiement de la consommation courante ne devrait pas non plus constituer un risque, étant donné que le propriétaire, qui en aurait la responsabilité envers Hydro-Québec, jouit d'une bonne solvabilité.

Il est évident qu'en acceptant ces conditions Hydro-Québec ne pourrait suspendre l'alimentation en cas de non-paiement, par la cliente, de ses mensualités. Cependant, dans le but de favoriser la continuité du service et lorsque la solution proposée est raisonnable, le distributeur a toujours la possibilité de démontrer de la souplesse et d'accepter l'offre du client dans certains cas. Enfin, notons que, lorsque le coût de l'électricité est compris dans le loyer, la *Loi sur le mode de paiement des services d'électricité et de gaz dans certains immeubles* (L.R.Q., chapitre M-37) prévoit une interdiction de suspendre l'alimentation.

Aussi avons-nous recommandé au distributeur d'accepter l'offre de la cliente, selon laquelle celle-ci paierait sa dette par des mensualités de 50 \$, et de conclure un abonnement avec le propriétaire, comme titulaire unique du compte. Hydro-Québec n'a accepté que partiellement ces recommandations. En effet, la société d'État a exigé de la cliente le paiement immédiat d'une somme de 250 \$, représentant les versements de 50 \$ par mois durant cinq mois, ainsi qu'une reconnaissance de dette pour le solde de l'arriéré dû avant le 1<sup>er</sup> juillet 1996. Le distributeur a aussi exigé que le propriétaire acquitte immédiatement toute facture venue à échéance depuis cette date. Dans sa lettre finale, à la suite de notre rapport, le distributeur a mentionné qu'il considérerait ce dossier comme un cas d'exception qui ne pourrait être invoqué à titre de précédent.

**Dossier n° 96-00696  
(Hydro-Québec : 14-96-00037)**

**Dédommagement à la suite d'une panne**

Un client a contesté le refus d'Hydro-Québec de lui accorder la somme de 435 \$ pour des dommages causés à un four à micro-ondes et à une plinthe chauffante électrique à la suite d'une surtension, le 26 mai 1996.

Une panne de quatre heures s'est produite à cette date. Cependant, selon un technicien du distributeur, il est impossible qu'une surtension ait alors endommagé les équipements du client. En fait, à notre avis, les explications qu'a données Hydro-Québec sont incomplètes. Il est clair que les équipements du distributeur sont à l'origine des dommages mentionnés, et Hydro-Québec n'a pu établir qu'il s'agissait d'un cas de force majeure. De plus, le dossier du distributeur indique que le sol à l'endroit des appareils alimentant les installations du client est très rocheux et peut avoir eu une incidence sur l'efficacité de la mise à la terre.

Dans ces circonstances, nous avons recommandé au distributeur d'accorder le bénéfice du doute au client quant à la cause précise des dommages et de lui verser l'indemnité demandée. Hydro-Québec a accepté de dédommager le client.

**Dossier n° 97-00123  
(Hydro-Québec : 55-97-3567-2)  
Dédommagement à la suite d'une surtension**

Un client a demandé notre intervention au sujet des dommages causés à ses appareils électriques à la suite d'une surtension survenue le 9 janvier 1997. Il demandait un dédommagement, de même que le remboursement de certains frais pour la remise en état de la ligne, soit la somme de 308 \$.

Le client a expliqué que, le 9 janvier 1997, Hydro-Québec a remis le réseau sous tension, à la suite d'une interruption de service, sans toutefois noter qu'une mise à la terre n'avait pas été réparée. Une tension anormale de 240 volts a alors atteint les installations du client, ce qui a causé des dommages à deux téléviseurs. Le distributeur n'a pu corriger immédiatement le problème, car toutes les équipes de travail étaient déjà occupées. Le client a donc demandé à un électricien d'effectuer le travail en question, à cause du risque d'incendie que la surtension pouvait provoquer.

Il est clair que les appareils électriques du client ont été endommagés à la suite de la surtension anormale survenue lors du rétablissement du service. Compte tenu de ces faits non contredits par le distributeur, les dommages résultent non pas du verglas, comme l'a prétendu Hydro-Québec, mais plutôt de l'omission de vérifier la ligne avant le rétablissement du service. Dans ces conditions, nous avons recommandé au distributeur de verser au client l'indemnité demandée, ce qui a été accepté.

**Dossier n° 97-00462  
(Hydro-Québec : 55-97-2960-2)  
Dédommagement à la suite d'une surtension**

Un client a demandé notre intervention pour obtenir d'Hydro-Québec la somme de 1524 \$ relativement à des dommages causés à certains de ses appareils électriques.

Le client a affirmé que, lors du rétablissement du service, à la suite d'une panne survenue le 5 janvier 1997, la tension fournie à sa résidence a été de 240 volts au lieu de 120 volts. Selon l'électricien qui a inspecté les installations du client, la rupture d'un neutre sur le réseau du distributeur a causé la surtension. Cependant, pour le distributeur, c'est le verglas qui a affecté le réseau à cette date; aussi, Hydro-Québec niait toute responsabilité.

Notre enquête a montré que, compte tenu de l'urgence de la situation et du nombre d'abonnés privés d'électricité, le distributeur avait décidé de rétablir le service sur les lignes principales du réseau. À cette première étape des divers travaux de réparation à effectuer, les branchements n'étaient pas inspectés. Le distributeur a donc rétabli le ser-

vice chez le client sans avoir constaté ni corrigé la rupture du neutre — rupture qui était apparente, selon l'électricien du client. Or, c'est cette défectuosité qui a entraîné la tension anormale, à l'origine des dommages subis par le client.

À notre avis, le service n'aurait pas dû être rétabli chez le client dans ces conditions. Pour ces raisons, nous avons recommandé au distributeur d'accorder le dédommagement demandé par le client. À la suite de notre rapport, Hydro-Québec n'a accepté de rembourser que la somme de 68 \$ relative aux frais exigés par l'électricien. Le distributeur a réaffirmé sa position selon laquelle l'accumulation de verglas avait causé la rupture du conducteur neutre, ce qui constituait un cas de force majeure, et expliqué que les frais engagés pour payer l'électricien étaient les seuls qui n'étaient pas directement reliés au verglas.

**Dossier n° 96-00075  
(Hydro-Québec : 56-96-00042)  
Déplacement d'un transformateur aux frais  
d'Hydro-Québec**

Deux clients, propriétaires d'un immeuble, nous ont écrit pour se plaindre de l'inaction d'Hydro-Québec concernant le déplacement à ses frais d'un transformateur.

Avant l'achat de cet immeuble, les clients avaient remarqué que ce transformateur, sur socle, se trouvait dans l'entrée de garage — ce qui contrevient à une norme d'Hydro-Québec. Afin de corriger la situation, les clients avaient convenu avec le vendeur de l'immeuble que ce dernier paierait la somme de 10 464 \$ à Hydro-Québec afin que le transformateur soit déplacé. Or, le vendeur de l'immeuble a ensuite remis en question cette entente, et une procédure judiciaire a été engagée.

Dans leur demande d'intervention, les clients ont fait remarquer qu'ils avaient dépensé beaucoup d'argent dans cette affaire et ont reproché au distributeur de ne rien faire, en attendant le jugement du tribunal. Or, compte tenu de la longue durée de la procédure judiciaire, des nombreux frais engagés et des risques que constitue le transformateur s'il demeurait dans l'entrée de garage, les clients ont demandé au distributeur de le déplacer immédiatement, conformément à la norme, et de payer tous les frais juridiques qu'ils avaient engagés.

Notre enquête a démontré que l'emplacement du transformateur était anormal et qu'il fallait le déplacer. L'installation d'une protection mécanique, tel un poteau, n'aurait pas suffi à corriger la situation. Comme celle-ci existait avant que les clients achètent l'immeuble, leur responsabilité ne paraît pas en cause.

Nous avons également noté que, n'eût été de la procédure judiciaire, le distributeur aurait déplacé le transformateur avec l'engagement du promoteur qui avait transigé avec Hydro-Québec en vue de l'installation du réseau.

Enfin, nous avons appris que la norme concernant le déplacement du transformateur avait principalement pour objet la protection du matériel et que le risque d'accident était beaucoup plus important durant l'hiver. Cependant, personne n'a exclu les risques à la sécurité des personnes en tout temps, durant l'année. Aussi, nous avons recommandé au distributeur de procéder à une évaluation de ces risques, eu égard à l'emplacement actuel du transformateur et, dans la mesure où il existait un risque pour la sécurité des personnes, de procéder immédiatement au déplacement de l'appareil, afin de rendre son emplacement conforme à la norme applicable. Ces recommandations ont été acceptées. Hydro-Québec a déplacé le transformateur.

**Dossier n° 96-00603  
(Hydro-Québec : 81-95-00207)  
Indemnité à la suite d'un changement  
de tarif**

Un client a demandé notre intervention parce qu'Hydro-Québec refusait de lui accorder une indemnité de 15 000 \$ relative à la construction d'une ligne alimentant les bâtiments de son érablière.

Le 12 août 1991, le client avait demandé le raccordement de son installation au réseau d'Hydro-Québec, situé à moins d'un kilomètre. Selon une information qu'il affirmait avoir obtenue du distributeur, le client pouvait ainsi bénéficier du tarif *D* au lieu du tarif *G* alors appliqué à la société propriétaire de la ligne d'électricité, qui desservait jusqu'alors ses installations. Le client a donc accepté de verser au distributeur la somme de 8677 \$ (45 % du coût total de la nouvelle ligne), de construire un chemin d'accès (2300 \$) et de modifier ses installations électriques (4000 \$), puisque ces frais devaient être compensés assez rapidement par l'application du tarif *D*.

Le client a bénéficié du tarif *D* durant 34 mois au terme duquel le distributeur a commencé à appliquer le tarif *G*. Jusque là, selon le distributeur, des erreurs avaient entraîné l'application du mauvais tarif. Le client ayant demandé notre intervention, nous avons indiqué, dans notre rapport du 19 janvier 1996, que la décision du distributeur quant à l'application du tarif *G* était bien fondée.

Dans sa demande d'intervention ultérieure (2 juillet 1996), le client a reproché au distributeur de ne pas avoir respecté son engagement d'appliquer le tarif *D*. Sans cet engagement du distributeur, le

client n'aurait pas demandé le raccordement de son installation au réseau d'Hydro-Québec. Sa demande de remboursement (15 000 \$) concerne donc le chemin d'accès, la construction de la nouvelle ligne et la modification des installations électriques.

Dans sa réponse du 27 mai 1996, l'entreprise a affirmé qu'un litige entre le client et le propriétaire de la ligne électrique alimentant ses installations jusqu'en 1991 avait motivé le client à demander le raccordement au réseau d'Hydro-Québec. De plus, le distributeur a nié qu'un de ses représentants ait sollicité le client au sujet de l'application d'un autre tarif, expliquant qu'Hydro-Québec n'avait aucun avantage à le faire, puisqu'elle appliquait alors le tarif *G* à la société propriétaire de l'autre ligne. Enfin, il mentionne le fait que le client n'a pas eu à payer la somme additionnelle de 5410 \$ que lui aurait coûté une correction rétroactive de tarif durant 34 mois.

Le client a contesté plusieurs de ces explications du distributeur. Ainsi, il a affirmé avoir reçu un représentant d'Hydro-Québec au cours du mois de mai 1991. C'est à la suite de cette visite, non sollicitée, qu'il aurait contacté un représentant commercial du distributeur et que des discussions auraient eu lieu concernant le raccordement au réseau d'Hydro-Québec. Il a aussi nié catégoriquement qu'un litige existait entre la société propriétaire de l'autre ligne et lui. Enfin, il a reproché à certains représentants du distributeur leur insistance à vouloir imposer un trajet plus long que nécessaire au chemin d'accès.

À notre avis, le client n'aurait pas demandé le raccordement de son installation au réseau d'Hydro-Québec ni engagé des frais à cet effet, sans l'application du tarif *D*. De plus, il n'y a pas eu mécontentement entre le client et la société propriétaire de la ligne privée. Le client a cru qu'il bénéficierait assez longtemps du tarif *D* pour assurer la rentabilité des travaux. Or, l'application du tarif *D* n'a duré que 34 mois. Pour ces raisons, nous avons recommandé au distributeur de verser au client, à titre de règlement global, une indemnité de 4000 \$, ce qui a été accepté.



## **Annexe**

### **La procédure d'examen des plaintes**

#### **La loi et ses objectifs**

La *Loi concernant l'examen des plaintes des clients des distributeurs d'électricité* (L.R.Q., chapitre E-17.1) s'applique aux clients des distributeurs d'électricité quant à la livraison et à la fourniture de l'électricité à des fins d'habitation dans un logement. Elle a principalement pour objet :

- d'obliger les distributeurs à établir et à diffuser auprès de leurs clients une procédure d'examen des plaintes formulées par ces derniers sur l'exécution des stipulations de leur abonnement ;
- de créer un mécanisme permettant au client qui est en désaccord avec les conclusions de l'examen du distributeur de soumettre l'affaire à un commissaire nommé par le gouvernement.

#### **Le traitement des plaintes par le distributeur**

La plainte doit être formulée par écrit et doit être traitée par le distributeur dans les 30 jours. Le distributeur doit prêter assistance, pour la formulation d'une plainte, au client qui le requiert. Au terme de son examen, le distributeur doit informer le client par écrit de ses conclusions et des modalités du recours auprès du commissaire.

#### **L'intervention du commissaire**

L'obligation du distributeur de traiter lui-même la plainte est un élément très significatif de la loi. En effet, quand un client soumet le sujet d'une mécontente au commissaire, ce dernier est en mesure de bien en identifier la cause et d'évaluer le premier traitement de la plainte.

*En cas d'urgence.* — Le commissaire intervient cependant immédiatement s'il s'agit, par exemple, d'une interruption de service pour non-paiement ou d'une menace d'interruption. Le client peut alors communiquer par téléphone avec le bureau du commissaire. L'intervention a lieu selon une procédure rapide et simplifiée.

Le client insatisfait des conclusions du distributeur peut donc s'adresser par écrit au commissaire. Il peut également le faire si le distributeur ne lui a pas répondu dans le délai prescrit.

Le commissaire reçoit aussi des demandes d'intervention concernant des plaintes qui n'ont pas encore été traitées par Hydro-Québec selon la procédure établie. Souvent, ces plaignants ont déjà communiqué par téléphone avec le distributeur, sans obtenir satisfaction. Dans tous ces cas, le commissaire identifie la nature, la portée et l'urgence de la demande. Il transmet la plainte à la société d'État et en assure le suivi.

L'objectif du commissaire est de s'assurer que l'objet et le traitement de la plainte, ainsi que la réponse fournie au client, sont pertinents et complets. Chaque demande recevable qui le requiert fait l'objet d'une enquête et d'un rapport. Lors de ses interventions, le commissaire peut recommander au distributeur de compléter son traitement de la plainte par tout moyen additionnel propre à satisfaire le client. L'examen du commissaire porte, entre autres, sur le respect des stipulations de l'abonnement et des pratiques du distributeur relatives au service en électricité.

Dans le cas d'Hydro-Québec, ces stipulations se trouvent, depuis le 13 juin 1996, principalement dans le *Règlement n° 634 sur les conditions de fourniture de l'électricité*. Ce règlement contient des dispositions relatives à la fourniture et à la livraison d'électricité, aux modes de fourniture de l'électricité et à la responsabilité. Les relations entre le distributeur et ses clients sont régies par ce règlement.

Dans ses rapports aux deux parties, le commissaire fait des constatations et, s'il le juge nécessaire, des recommandations. Dans les 15 jours de la réception d'une recommandation du commissaire, le distributeur doit informer par écrit ce dernier et le plaignant des suites qu'il entend donner à cette recommandation ou, s'il n'entend pas y donner suite, les informer des motifs justifiant sa décision.

Les recommandations faites au distributeur font, deux fois par année, l'objet d'un rapport du distributeur au ministre des Ressources naturelles et au ministre des Relations avec les citoyens et de l'Immigration. Ce rapport est déposé à l'Assemblée nationale. Dans le cas des recommandations qui n'ont pas été suivies, le distributeur doit énoncer, pour chaque type de plaintes, les motifs de sa décision.



Composition typographique : Compélec inc.  
Achévé d'imprimer en septembre 1997  
sur les presses de l'imprimerie  
Laurentide inc. à Loretteville

