

CANADA

COUR SUPÉRIEURE
(RECOURS COLLECTIF)

PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

No.: 500-06-000522-108

CHANTAL MALTAIS, [REDACTED]
[REDACTED] (Québec)
[REDACTED]

Co-Requérante

-et-

MONIQUE CHARLAND, [REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

Co-Requérante

c.

HYDRO-QUÉBEC, personne morale
légalement constituée en vertu de la *Loi
sur Hydro-Québec*, L.R.Q., c. H-5, ayant
son siège social et sa principale place
d'affaires au 75, boulevard René-
Lévesque Ouest, MONTRÉAL (Québec)
H2Z 1A4;

Intimée

REQUÊTE AMENDÉE POUR AUTORISATION D'EXERCER UN RECOURS
COLLECTIF ET POUR OBTENIR LE STATUT DE REPRÉSENTANT
(article 1002 et suivants C.p.c)

À L'HONORABLE MICHEL DÉZIEL, JUGE DE LA COUR SUPÉRIEURE DU
QUÉBEC, SIÉGEANT EN DIVISION DE PRATIQUE DANS ET POUR LE DISTRICT
JUDICIAIRE DE MONTRÉAL, LES CO-REQUÉRANTES EXPOSENT
RESPECTUEUSEMENT CE QUI SUIT:



Afin d'en faciliter la lecture, la présente Requête amendée pour autorisation d'exercer un recours collectif et pour obtenir le statut de représentant est divisée comme suit :

| | <u>PAGE</u> |
|--|-------------|
| I. Introduction | 3 |
| II. Description du groupe | 3 |
| III. Description des parties | 4 |
| A) Chantal Maltais (la « Co-Requérante Maltais ») | 4 |
| B) Monique Charland (la « Co-Requérante Charland ») | 4 |
| C) Hydro-Québec (l'« Intimée Hydro-Québec ») | 5 |
| IV. Les faits donnant ouverture à un recours individuel de la part de chacune des Co-Requérantes | 5 |
| A) Les faits donnant ouverture à un recours individuel par la Co-Requérante Maltais | 5 |
| B) Les faits donnant ouverture à un recours individuel par la Co-Requérante Charland | 13 |
| V. Les faits donnant ouverture à un recours individuel de la part de chacun des Membres du groupe | 19 |
| VI. Représentations faites par les représentants de l'Intimée Hydro-Québec | 30 |
| VII. Conditions requises pour l'exercice d'un recours collectif | 35 |
| A) Les questions de faits et de droit identiques, similaires ou connexes reliant chacun des Membres du Groupe à l'Intimée Hydro-Québec et que les Co-Requérantes entendent faire trancher par le recours collectif | 35 |
| B) La composition du Groupe rend difficile ou peu pratique l'application des articles 59 ou 67 C.p.c. | 36 |
| C) Les Co-Requérantes sont en mesure d'assurer une représentation adéquate des Membres du Groupe | 36 |
| D) Il est opportun d'autoriser l'exercice d'un recours collectif | 37 |
| VIII. Nature du groupe et conclusions recherchées | 38 |
| A) Nature du recours | 38 |
| B) Conclusions recherchées | 38 |



I. INTRODUCTION

1. Les Co-Requérantes s'adressent à la Cour dans le but d'obtenir l'autorisation d'exercer un recours collectif pour le compte des Membres du Groupe (tel que ci-après défini) contre l'Intimée Hydro-Québec relativement aux dommages subis par les Membres du Groupe suite à l'implantation du nouveau système informatique de l'Intimée Hydro-Québec;
2. Les Co-Requérantes basent notamment le présent recours collectif en dommages et intérêts contre l'Intimée Hydro-Québec sur les règles applicables en matière de responsabilité civile, entre autres, les articles 1457 et 1458 du *Code civil du Québec, L.Q., 1991, c. 64.* (le « **C.c.Q.** ») et les dispositions applicables de la *Charte des droits et libertés de la personne, L.R.Q., c. C-12.* (la « **Charte** »), dont l'article 6;
3. Sans limiter d'aucune manière la pertinence de toutes et chacune des présentes allégations, les Co-Requérantes se réservent le droit d'amender la présente Requête amendée pour autorisation d'exercer un recours collectif et pour obtenir le statut de représentant dans l'éventualité où elles auraient connaissance de faits nouveaux ou additionnels;

II. LA DESCRIPTION DU GROUPE

4. Les Co-Requérantes désirent exercer un recours collectif contre l'Intimée Hydro-Québec pour le compte de toutes les personnes physiques, personnes morales de droit privé, sociétés ou associations formant le groupe (collectivement les « **Membres du Groupe** ») ci-après décrit, soit :

« Toutes les personnes physiques et toutes les personnes morales de droit privé, sociétés ou associations, comptant en tout temps au cours de la période de 12 mois qui précède le 16 septembre 2010 sous leur direction ou sous leur contrôle au plus 50 personnes liées à elles par contrat de travail, qui étaient et/ou sont clients de l'Intimée Hydro-Québec et qui ont eu et/ou continuent d'avoir des problèmes avec leur facturation attribuable de quelque manière que ce soit à la mise en place du nouveau système informatique de l'Intimée Hydro-Québec dont l'implantation a été complétée en 2008, soit en ayant été au moins une fois sous-facturées, surfacturées et/ou non facturées pendant leur période de facturation applicable. »

ou tout autre groupe ou sous-groupe qui sera identifié par le Tribunal (ci-après le « **Groupe** »);



III. LA DESCRIPTION DES PARTIES

A) Chantal Maltais (la « Co-Requérante Maltais »)

5. La Co-Requérante Maltais fait partie du Groupe à titre d'abonnée ayant été sous-facturée et à titre d'abonnée n'ayant reçu aucune facture de l'Intimée Hydro-Québec pendant une période de neuf (9) mois, soit du mois d'octobre 2008 au mois de juin 2009;
6. La Co-Requérante Maltais est secrétaire juridique et elle habite sur la rue [REDACTED] (Québec) et elle est responsable du compte électrique émis par l'Intimée Hydro-Québec depuis le ou vers le 1^{er} juillet 2006;
7. La Co-Requérante Maltais est une cliente de l'Intimée Hydro-Québec en date des présentes;
8. La Co-Requérante Maltais habite avec son conjoint M. [REDACTED] Longtin et son fils de 15 ans;

B) Monique Charland (la « Co-Requérante Charland »)

9. La Co-Requérante Charland fait partie du Groupe puisqu'elle est une abonnée qui a été surfacturée par l'Intimée Hydro-Québec à au moins une occasion;
10. La Co-Requérante Charland était Membre de l'Ordre des Chimistes du Québec jusqu'en avril 2010 et est maintenant retraitée;
11. La Co-Requérante Charland habite au 12062 [REDACTED] (Québec);
12. En fait, la Co-Requérante Charland est propriétaire d'un triplex comprenant les adresses civiques 12058, 12060 et 12062, [REDACTED];
13. La Co-Requérante Charland a trois (3) filles dont une, [REDACTED] Forget, âgée de quarante et un (41) ans, est atteinte d'une déficience intellectuelle et a habité au 12060, [REDACTED], environ du 25 juin 2002 au 30 juin 2007 et au 12058, [REDACTED] du 1^{er} juillet 2007 au 20 octobre 2010;
14. La Co-Requérante Charland est également propriétaire d'une résidence secondaire située au 7840, [REDACTED];



15. Finalement, la Co-Requérante Charland est aussi propriétaire de deux (2) quadruplex situés au 10165 et 10175, [REDACTED], dont elle est susceptible d'être responsable des comptes d'électricité de l'Intimée Hydro-Québec entre les locations des logements situés dans ces deux (2) quadruplex;
16. La Co-Requérante Charland est une cliente de l'Intimée Hydro-Québec en date des présentes;
17. La Co-Requérante Charland s'est déjà vu attribuer le statut de représentante dans un recours collectif contre l'Intimée Hydro-Québec, le tout tel qu'il appert plus amplement du jugement de l'Honorable Steve J. Reimnitz, J.C.S du 23 août 2010, dans la cause portant le no. 500-06-000461-091, produit au soutien des présentes sous la cote R-1;

C) Hydro-Québec (l'« Intimée Hydro-Québec »)

18. L'Intimée Hydro-Québec est une personne morale œuvrant principalement dans le domaine de la production et de la distribution d'hydroélectricité et dont le siège social et sa principale place d'affaires est sise au 75, boulevard René-Lévesque Ouest à Montréal (Québec), le tout tel qu'il appert plus amplement de la loi constitutive de l'Intimée Hydro-Québec produite au soutien des présentes sous la cote R-2;
19. L'Intimée Hydro-Québec distribue de l'électricité aux domiciles de la vaste majorité des foyers québécois ainsi qu'aux établissements québécois de nombreuses entreprises et organismes;
20. L'Intimée Hydro-Québec compte plus de 2,8 millions de clients résidentiels, sur 3,8 millions d'abonnés résidentiels, commerciaux, institutionnels et industriels aux services de l'Intimée Hydro-Québec, le tout tel qu'il appert plus amplement d'un extrait du site Internet de l'Intimée Hydro-Québec intitulé « *Tarifs et Factures* » produit au soutien des présentes sous la cote R-3;

IV. LES FAITS DONNANT OUVERTURE À UN RECOURS INDIVIDUEL DE LA PART DE CHACUNE DES CO-REQUÉRANTES

A) Les faits donnant ouverture à un recours individuel par la Co-Requérante Maltais

21. La Co-Requérante Maltais est l'une des Membres du Groupe en ce qu'elle a vu sa consommation d'électricité sous-évaluée par l'Intimée Hydro-Québec préalablement au mois d'octobre 2008 et, en conséquence, s'est vu facturer pour des sommes moindres que ce qui aurait dû lui être facturé pour sa consommation d'électricité réelle, le tout tel qu'il appert plus amplement de



l'historique de facturation de la Co-Requérante Maltais pendant cette période produit au soutien des présentes sous la cote **R-40 A à GG**;

22. La Co-Requérante Maltais était sur le programme des Modes de Versements égaux (MVE) de l'Intimée Hydro-Québec;
23. La Co-Requérante Maltais est également l'une des Membres du Groupe en ce que l'Intimée Hydro-Québec a omis de lui facturer sa consommation d'électricité entre les mois d'octobre 2008 et juin 2009, le tout tel qu'il appert plus amplement de l'historique de facturation de la Co-Requérante Maltais pendant cette période, produit au soutien des présentes sous la cote **R-40 A à GG**;
24. En effet, la Co-Requérante Maltais s'est vu facturer le 24 septembre 2008 une facture de l'Intimée Hydro-Québec au montant de 92,73 \$, le tout tel qu'il appert plus amplement de la facture de la Co-Requérante produite sous la cote **R-40 I**;
25. L'Intimée Hydro-Québec a alors omis de facturer la Co-Requérante Maltais pour les mois qui ont suivi, soit pendant une période de 272 jours, ce qui équivaut à 8,24 mois, le tout tel qu'il appert plus amplement de l'historique de facturation de la Co-Requérante Maltais pendant cette période, produit au soutien des présentes sous la cote **R-40 A à GG**;

- **Discussions avec les préposés de l'Intimée Hydro-Québec**

26. Ce n'est qu'au mois de juin 2009 que deux (2) factures furent transmises par l'Intimée Hydro-Québec à la Co-Requérante Maltais au montant total à payer de 822,43 \$, le tout tel qu'il appert plus amplement de la facture datée du 22 juin 2009 produite au soutien des présentes sous la cote **R-40 J**, ainsi qu'au montant de 1 058,54 \$, le tout tel qu'il appert plus amplement de la facture datée du 23 juin 2009, produite au soutien des présentes sous la cote **R-40 K**;
27. La Co-Requérante Maltais a ainsi reçu une facture correspondant à plus de six (6) mois de période de consommation;
28. Le conjoint de la Co-Requérante Maltais, lors de la réception de cette facture, a rejoint le service à la clientèle téléphonique de l'Intimée Hydro-Québec afin d'obtenir des explications sur la situation reliée à la facturation adressée à la Co-Requérante Maltais;
29. Il ressort de cet appel fait auprès d'une préposée du Service à la clientèle de l'Intimée Hydro-Québec, Mme Danny Proulx, que plusieurs problèmes informatiques étaient à la source de problèmes tels que la surfacturation, la sous-facturation ou l'omission de facturation faite aux abonnés, le tout tel que



la preuve en sera faite à partir des enregistrements que conserve l'Intimée Hydro-Québec;

30. Conséquemment, cette même préposée a conseillé de ne pas payer ce compte, que celui-ci allait être annulé et qu'un nouveau compte allait être émis, où la facturation serait ajustée;
31. Mme Danny Proulx a demandé en attendant de continuer de payer le paiement mensuel déjà établi ce que le couple de la Co-Requérante Maltais a continué de faire, le tout tel qu'il appert plus amplement de l'historique de facturation de la Co-Requérante Maltais produit au soutien des présentes sous la cote **R-40**;
32. La Co-Requérante Maltais a par la suite reçu au mois de juillet 2009 une autre facture où la somme à payer était encore une fois exorbitante, soit un montant dû non exigible immédiatement de 1 606,83 \$ et un montant de 1 120,33 \$ à payer au plus tard le 28 juillet 2009 de 1 120,33 \$, le tout tel qu'il appert plus amplement de ladite facture datée du 7 juillet 2009 produite au soutien des présentes sous la cote **R-40 L**;
33. Le 14 juillet 2010, le conjoint de la Co-Requérante Maltais a contacté un autre préposé de l'Intimée Hydro-Québec, prénommé Stéphane, et ce préposé s'était alors engagé à faire une vérification complète de la facturation de la Co-Requérante Maltais;
34. Ce préposé a rappelé la Co-Requérante Maltais et a laissé un message sur sa boîte vocale lui indiquant qu'il avait vérifié sa facturation, qu'il laisserait ses notes dans le dossier et qu'il serait possible de communiquer avec le service à la clientèle pour avoir ses explications suite à sa vérification;
35. Un rappel au Service à la clientèle de l'Intimée Hydro-Québec ayant été fait, le préposé joint alors n'était toujours pas en mesure de répondre aux questions reliées à la facturation de la Co-Requérante Maltais et les explications promises n'ont pu être données;

- **Transmission d'avis et d'entente par l'Intimée Hydro-Québec**

36. Le 13 juillet 2010, la Co-Requérante Maltais avait un solde à payer à l'Intimée Hydro-Québec de 4 359,70 \$ pour un montant en souffrance de 3 901,77 \$, alors qu'en 2008, avant que les problèmes de facturation ne débutent à l'adresse résidentielle de la Co-Requérante Maltais, aucun montant en souffrance à payer n'existait dépassant les 281,04 \$;



37. En effet, à cette date, soit le 13 juillet 2010, la Co-Requérante Maltais a reçu un « Avis de retard » transmis par l'Intimée Hydro-Québec où l'état de compte suivant apparaissait :

| Description | Montant Échu | Montant Non échu |
|------------------------------|-------------------|--------------------|
| Frais d'administration | 240,22 \$ | |
| Frais divers | 3 461,53 \$ | |
| Frais d'administration | | 33,62 \$ |
| Factures émises | | 182,16 \$ |
| Frais divers | | 442,15 \$ |
| Sous-total | 3701,77 \$ | 657,93 \$ |
| Montant total à payer | | 4 359,70 \$ |

le tout tel qu'il appert plus amplement de cet « Avis de retard » émis par l'Intimée Hydro-Québec le 13 juillet 2010, produit au soutien des présentes sous la cote **R-4**;

38. Cet avis mentionne également, à sa première page, que :

« Le non-paiement de cette dette entrainera la reprise des procédures de recouvrement qui peuvent mener à une éventuelle interruption de service »

tout en mentionnant au bas de cet avis le «Lieu d'interruption» en indiquant l'adresse du domicile de la Co-Requérante Maltais, le tout tel qu'il appert plus amplement de la pièce **R-4** précitée;

39. Préalablement à la réception de cet « Avis de retard » daté du 13 juillet 2010, pièce **R-4**, la Co-Requérante Maltais n'avait jamais reçu quelque avis ou document que ce soit de la part de l'Intimée Hydro-Québec faisant état de quelques « procédures de recouvrement » que ce soit;

40. Le 30 juillet 2010, la Co-Requérante Maltais a reçu de l'Intimée Hydro-Québec une « Confirmation d'entente de paiement » selon laquelle la situation allait être régularisée et ajoutait ce qui suit:

« Nous vous rappelons que cette entente suspend les procédures de recouvrement en cours. Les frais d'administration engagés pendant la durée de l'entente seront portés à votre compte »



le tout tel qu'il appert plus amplement de la « Confirmation d'entente de paiement » envoyée par l'Intimée Hydro-Québec, produite au soutien des présentes sous la cote **R-5**;

41. Selon les modalités de l'entente, la Co-Requérante Maltais devait verser la somme de MILLE HUIT CENT CINQUANTE DOLLARS (1 850,00 \$) le 5 août 2010 et verser la somme mensuelle totale de 460,57 \$ à chaque VINGTIÈME (20ème) jour du mois à partir de septembre 2010 jusqu'à juin 2011 et 460,60 \$ en juillet 2011, le tout tel qu'il appert plus amplement de la « Confirmation d'entente de paiement » précitée, pièce **R-5**, dont le tableau est reproduit ci-dessous :

| Date du versement | Montant | Date du versement | Montant |
|-------------------|-------------|-------------------|-----------|
| 5 août 2010 | 1 850,00 \$ | 21 février 2011 | 460,57 \$ |
| 20 septembre 2010 | 460,57 \$ | 21 mars 2011 | 460,57 \$ |
| 20 octobre 2010 | 460,57 \$ | 20 avril 2011 | 460,57 \$ |
| 22 novembre 2010 | 460,57 \$ | 20 mai 2011 | 460,57 \$ |
| 20 décembre 2010 | 460,57 \$ | 20 juin 2011 | 460,57 \$ |
| 20 janvier 2010 | 460,57 \$ | 20 juillet 2011 | 460,60 \$ |

42. La somme de 1 850 \$ fût acquittée le 30 juillet 2010 par la Co-Requérante Maltais, laquelle pour ce faire a dû procéder par l'entremise d'un financement « Accord-D » lequel doit maintenant être remboursé mensuellement, somme à laquelle s'ajouteront des intérêts qui devront être acquittés par la Co-Requérante Maltais;
43. Se sentant « pris en otage », la Co-Requérante Maltais a fait parvenir une lettre au département des plaintes de l'Intimée Hydro-Québec expliquant son incompréhension face à sa facturation, le tout tel qu'il appert plus amplement de ladite lettre datée du 30 juillet 2010 produite au soutien des présentes sous la cote **R-29A**;
44. L'Intimée Hydro-Québec a accusé réception par lettre datée du 11 août 2010, le tout tel qu'il appert plus amplement de ladite lettre produite au soutien des présentes sous la cote **R-29B**;
45. Ces intérêts supplémentaires à acquitter et cet engorgement supplémentaire du crédit de la Co-Requérante Maltais sont directement liés aux erreurs découlant de l'Intimée Hydro-Québec;



- **Nouvelle confirmation d'entente de paiement**

46. Le 8 septembre 2010, la Co-Requérante Maltais reçoit de la part de l'Intimée Hydro-Québec une nouvelle « Confirmation d'une entente de paiement » laquelle mentionne que l'Intimée aurait corrigé les factures et revu le compte en conséquence, le tout tel qu'il appert plus amplement de cette lettre de l'Intimée Hydro-Québec datée du 8 septembre 2010, produite au soutien des présentes, sous la cote **R-6**;
47. Selon cette nouvelle confirmation d'entente de paiement, c'est désormais un montant de 65,85 \$ qui doit être acquitté à chaque mois par la Co-Requérante Maltais en remboursement de sa dette envers l'Intimée Hydro-Québec et ce jusqu'au mois d'août 2013, le tout tel qu'il appert plus amplement de cette « Confirmation d'une entente de paiement » pièce **R-6**, dont le tableau est reproduit ci-dessous :

| Date du versement | Montant | Date du versement | Montant |
|--------------------------|----------------|--------------------------|----------------|
| 24 septembre 2010 | 65,80 \$ | 26 mars 2012 | 65,85 \$ |
| 25 octobre 2010 | 65,85 \$ | 24 avril 2012 | 65,85 \$ |
| 24 novembre 2010 | 65,85 \$ | 24 mai 2012 | 65,85 \$ |
| 27 décembre 2010 | 65,85 \$ | 26 juin 2012 | 65,85 \$ |
| 24 janvier 2010 | 65,85 \$ | 24 juillet 2012 | 65,85 \$ |
| 24 février 2010 | 65,85 \$ | 24 août 2012 | 65,85 \$ |
| 24 mars 2010 | 65,85 \$ | 24 septembre 2012 | 65,85 \$ |
| 26 avril 2011 | 65,85 \$ | 24 octobre 2012 | 65,85 \$ |
| Date du versement | Montant | Date du versement | Montant |
| 24 mai 2011 | 65,85 \$ | 26 novembre 2012 | 65,85 \$ |
| 27 juin 2011 | 65,85 \$ | 27 décembre 2012 | 65,85 \$ |
| 25 juillet 2011 | 65,85 \$ | 24 janvier 2013 | 65,85 \$ |
| 24 août 2011 | 65,85 \$ | 25 février 2013 | 65,85 \$ |
| 26 septembre 2011 | 65,85 \$ | 25 mars 2013 | 65,85 \$ |
| 24 octobre 2011 | 65,85 \$ | 24 avril 2013 | 65,85 \$ |
| 24 novembre 2011 | 65,85 \$ | 24 mai 2013 | 65,85 \$ |
| 27 décembre 2011 | 65,85 \$ | 25 juin 2013 | 65,85 \$ |
| 24 janvier 2012 | 65,85 \$ | 24 juill35 2013 | 65,85 \$ |
| 24 février 2012 | 65,85 \$ | 26 août 2013 | 65,85 \$ |

48. Sur cette nouvelle confirmation d'entente de paiement de l'Intimée Hydro-Québec, pièce **R-6**, des frais d'administration au montant de 178,17 \$ apparaissent et doivent être acquittés par la Co-Requérante Maltais selon l'Intimée Hydro-Québec :



| Du | Au | Identification | Montant |
|-----------------|------------------|------------------------|--------------------|
| 2 juillet 2010 | 3 septembre 2010 | Factures émises | 365,86 \$ |
| 10 février 2010 | 7 septembre 2010 | Frais divers | 1 826,52 \$ |
| 8 mars 2010 | 9 juillet 2010 | Frais d'administration | 178,17 \$ |
| Total : | | | 2 370,55 \$ |

49. Également, le 8 septembre 2010, la Co-Requérante Maltais a reçu de l'Intimée Hydro-Québec une lettre confirmant son retour à la facturation par « Mode de versements égaux (MVE) », le tout tel qu'il appert plus amplement de cette lettre du 8 septembre 2010 de l'Intimée Hydro-Québec à la Co-Requérante Maltais, produite au soutien des présentes sous la cote **R-7**;
50. Dans cette lettre, il est indiqué que la mensualité de la Co-Requérante Maltais s'élèvera désormais à 207,69 \$, laquelle fût calculée d'après une estimation des coûts annuels d'électricité et les données inscrites aux dossiers de l'Intimée Hydro-Québec;
51. Ainsi, les paiements mensuels de la Co-Requérante Maltais s'élève à partir de septembre 2010 à la somme de 65,85 \$ plus 207,69 \$, soit une somme mensuelle totale de 273,54 \$;
52. Il appert également de la facture de la Co-Requérante Maltais datée du 3 septembre 2010 qu'aucune consommation énergétique n'a été effectuée par cette dernière pour la période du 8 juillet 2009 au 7 septembre 2009, soit pendant 62 jours, ce qui est pour le moins anormal et surprenant, le tout tel qu'il appert plus amplement de la section « Consommation antérieures » de ladite facture émise par l'Intimée Hydro-Québec, produite au soutien des présentes sous la cote **R-8** et dont l'extrait pertinent est reproduit ci-dessous :

| Du | Au | Jours | KWh | Moyenne kWh/j | Montant (taxes comprises) |
|-------------------|-------------------|------------|---------------|---------------|---------------------------|
| 2009-07-08 | 2009-09-07 | 62 | 0 R | 0 | 28,44 \$ |
| 2009-09-08 | 2009-11-05 | 57 | 5350 R | 94 | 437,85 \$ |
| 2009-11-04 | 2010-01-05 | 63 | 7 580 R | 120 | 624,28 \$ |
| 2010-01-06 | 2010-03-02 | 56 | 7 950 R | 142 | 657,00 \$ |
| 2010-03-03 | 2010-05-04 | 63 | 5 000 R | 79 | 408,01 \$ |
| 2010-05-05 | 2010-06-30 | 57 | 2 110 R | 37 | 165,25 \$ |
| Total | | 358 | 27 990 | 78 | 2 320,83 \$ |
| 2010-07-01 | 2010-09-03 | 65 | 2 350R | 36 | 183,70 \$ |



53. L'Intimée Hydro-Québec a transmis une lettre datée du 13 septembre 2010 adressée à la Co-Requérantes Maltais et à son conjoint [REDACTED] Longtin et expliquait ainsi les causes d'une projection trop basse de leur consommation :

« Tel que discuté, les données concernant votre utilisation d'électricité que nous avons à votre dossier étaient à l'effet que votre chauffage n'est pas électrique. Ceci a occasionné une projection trop basse de votre consommation pour établir votre mode de versements égaux. Ceci s'est traduit en premier lieu, par un retard de plusieurs mois de votre révision annuelle de 2008. Alors, vous avez reçu les résultats de votre révision annuelle de 2008 en juin 2009 et, par la suite, les résultats de votre révision annuelle 2009 quelques mois plus tard ».

(Nos soulignés)

le tout tel qu'il appert plus amplement de ladite lettre produite au soutien des présentes sous la cote **R-29C**;

54. Le mode de chauffage de la Co-Requérante Maltais est pourtant principalement électrique;
55. En conséquence, la Co-Requérante Maltais doute grandement de cette explication, voire ne la croit pas, puisque l'Intimée Hydro-Québec avait dans ses dossiers un document intitulé Diagnostique résidentiel – Mieux consommer fait à partir d'un formulaire complété par la Co-Requérante Maltais sur le site Internet de l'Intimée Hydro-Québec, lequel document indique que pour la période du 13 mars 2007 au 1^{er} janvier 2008 le chauffage serait majoritairement électrique et partiellement au bois, le tout tel qu'il appert plus amplement dudit document de l'Intimée Hydro-Québec remis à la Co-Requérante par les représentants de l'Intimée Hydro-Québec suite à sa demande d'obtention de son dossier client, produit au soutien des présentes sous la cote **R- 34**;
56. Également, bien que la lettre du 13 septembre 2010, pièce **R-29C** et le document daté du 7 septembre 2010, pièce **R-29D**, fasse état d'un remboursement de 342,15 \$, la Co-Requérante Maltais n'a pas reçu cette somme puisque les états de compte qui lui ont été transmis par l'Intimée Hydro-Québec n'en font pas état, le tout tel qu'il appert plus amplement de l'historique de facturation de la Co-Requérante Maltais pendant cette période produit au soutien des présentes sous la cote **R-40 A à GG**;



57. La Co-Requérante Maltais a investi et perdu énormément de temps à tenter de comprendre les factures que lui transmettait l'Intimée Hydro-Québec;
58. La Co-Requérante Maltais a subi des troubles et inconvénients ainsi que du stress découlant directement de la faute de l'Intimée Hydro-Québec;

B) Les faits donnant ouverture à un recours individuel par la Co-Requérante Charland

59. La Co-Requérante Charland est l'une des Membres du Groupe en ce qu'elle a vu sa consommation d'électricité surévaluée aux 12058 et 12062, [REDACTED] par l'Intimée Hydro-Québec et en conséquence s'est vu facturer pour des sommes supérieures à ce qu'il aurait dû lui être facturé pour sa consommation d'électricité réelle;
60. La Co-Requérante Charland n'a jamais été sur le Mode de Versement Égax (MVE) et n'a jamais désiré l'être;
61. La Co-Requérante Charland s'est retrouvée à avancer des sommes plus élevées que ce qu'elle ne devait réellement à l'Intimée Hydro-Québec aux 12058 et 12062, [REDACTED];

- Situation à l'adresse 12058, [REDACTED]

62. La Co-Requérante Charland a dû payer des frais d'administration/d'intérêts sur des sommes qui auraient dû être plus basses au 12058, [REDACTED];
63. En effet, la Co-Requérante Charland est la locatrice de l'appartement situé au 12058, [REDACTED] Québec et devenue responsable de ce compte d'électricité à compter du 31 mai 2007;
64. Conséquemment, la Co-Requérante Charland a pris les dispositions nécessaires afin de faire les changements auprès de l'Intimée Hydro-Québec quant à la facturation d'électricité dans ce logement du 12058, [REDACTED];
65. La Co-Requérante Charland a formellement avisé l'Intimée Hydro-Québec qu'à partir du 1^{er} juin 2007 elle assumerait la facturation liée à l'électricité pour ce logement du 12058, [REDACTED];
66. L'Intimée Hydro-Québec a d'ailleurs confirmé l'information à travers une lettre datée du 22 mai 2007 transmise à la Co-Requérante Charland, le tout tel qu'il appert plus amplement de cette lettre produite au soutien des présentes sous la cote R-9;

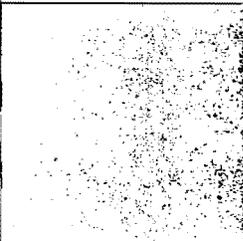


67. Cette lettre, pièce **R-9**, mentionne qu'en l'absence de locataire, ce sera à la Co-Requérante Charland « *d'assumer la responsabilité du service d'électricité à ce local* » à moins de cesser complètement l'alimentation en électricité de ce logement en contrepartie de frais d'au moins 130 \$ pour effectuer un rebranchement subséquemment;
68. Suite à cet échange de lettres précité, l'Intimée Hydro-Québec a omis de facturer la Co-Requérante Charland pour cette adresse dans les mois qui ont suivi, soit pendant une période de 258 jours;
69. Au bas de l'encadré des consommations antérieures de la facture datée du 18 février 2008 pour la consommation du 1^{er} juin 2007 au 13 février 2008, soit une pour une période de 258 jours, il est estimé que la consommation d'électricité pour le logement du 12058, [REDACTED], sera de 1 170 KWh pour un montant avant taxe de 166,74 \$, le tout tel qu'il appert plus amplement de ladite facture produite au soutien des présentes sous la cote **R-10 / R-35A**;
70. La Co-Requérante Charland a ainsi reçu une facture correspondant à plus de six (6) mois de période de consommation;
71. Le 31 mars 2009, la Co-Requérante Charland a procédé à la lecture de son compteur au 12058, [REDACTED], soit la veille du changement du tarif d'électricité prévue pour le 1^{er} avril 2009;
72. La Co-Requérante Charland a tenté de transmettre sa lecture de compteur du 12058, [REDACTED] à l'Intimée Hydro-Québec, laquelle par l'entremise de son service téléphonique automatisé a informé la Co-Requérante Charland que cette lecture n'était pas requise à cette adresse et l'appel a automatiquement pris fin;
73. Le 16 juin 2009, l'Intimée Hydro-Québec a émis la facture pour le 12058, [REDACTED] à laquelle était inséré un état de compte comprenant le détail du redressement apporté pour la consommation d'électricité de la Co-Requérante Charland pour la période du 8 août 2008 au 29 septembre 2009, le tout tel qu'il appert plus amplement de ladite facture produite au soutien des présentes sous la cote **R-11 / R-35I**;
74. De cette facture, pièce **R-11 / R-35I**, il appert que la consommation estimée par l'Intimée Hydro-Québec pour la période du 8 août 2008 au 1^{er} avril 2009 au 12058, [REDACTED], avait été surévaluée;



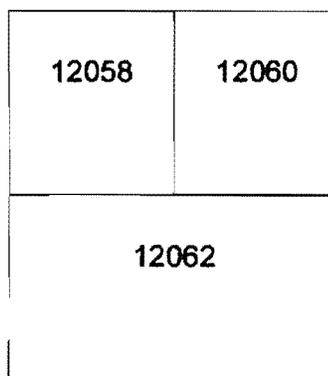
75. La lecture du 8 août 2008 était une lecture estimée ce qui fait en sorte que le redressement a été effectué sur une mauvaise période pour le 12058, [REDACTED].
76. En effet, pour effectuer le redressement du 12058, [REDACTED], l'Intimée Hydro-Québec n'est revenu que huit (8) mois en arrière, soit à la facture du 15 octobre 2008, le tout tel qu'il appert plus amplement de la facture du 15 octobre 2008, produite au soutien des présentes sous la cote **R-35 E** et de la facture de redressement du 16 juin 2009, également produite au soutien des présente sous la cote **R-11 / R-35I**;
77. Tel qu'il appert des factures **R-11 / R-35I** et **R-35E**, l'Intimée Hydro-Québec se sert d'une lecture au compteur d'une valeur numérique de « 7638 » qui est en fait une lecture estimée, le tout tel qu'il appert plus amplement desdites factures du 12058, [REDACTED], produite au soutien des présentes;
78. La seule lecture réelle du 12058, [REDACTED] qui précédait avait une valeur numérique de « 7441 » au 31 mai 2007, le tout tel qu'il appert plus amplement de la pièce **R-10 / R-35A**, également car la Co-Requérante Charland est devenu responsable de ce compte à partir du 1^{er} juin 2007 et qu'elle a elle-même constaté cette lecture;
79. Par la suite, toutes les factures de la Co-Requérante Charland depuis qu'elle est responsable de l'abonnement du 12058, [REDACTED], soit les factures **R-35 A** à **I**, ont été des lectures estimés jusqu'à la facture du 16 juin 2009, soit la lecture réelle indiquée à la facture **R-11 / R-35I** « 7709 »;
80. En effet, il appert que la lecture réelle du compteur aurait été prise le 11 juin 2009, le tout tel qu'il appert plus amplement de la facture **R-11 / R-35I**, laquelle indique une consommation réelle pour la Co-Requérante Charland de 710 kWh;
81. Aucune lecture réelle n'a été prise par l'Intimée Hydro-Québec au 12058, [REDACTED] depuis le transfert de la responsabilité du paiement de l'électricité à la Co-Requérante Charland le 1^{er} juin 2007, soit pendant plus de deux (2) ans, tel qu'il appert du tableau ci-dessous basé sur les données des factures de la Co-Requérantes Charland, pièce **R-35** :



| Facture R-35 | Date de la facture, s'il y a. | Réel ou Estimé | Redressement fait par HQ | Redressement qui aurait dû être fait par HQ |
|--------------|-------------------------------|-------------------|--|---|
| - | 1 ^{er} juin 2007 | R 7441 | Aucune facture |  |
| - | Août 2007 | - | | |
| - | Octobre 2007 | - | | |
| - | décembre 2007 | - | | |
| A | 18 février 2008 | E |  | |
| B | 15 avril 2008 | E | | |
| C | 13 juin 2008 | E | | |
| D | 14 août 2008 | E | | |
| E | 15 octobre 2008 | E | | |
| F | 12 décembre 2008 | E | | |
| G | 16 février 2009 | E | | |
| H | 16 avril 2009 | E | | |
| I | 16 juin 2009 | R 7709 |  | |
| J | 17 août 2009 | E | | |
| K | 30 septembre 2009 | R | | |
| L | 30 novembre 2009 | R | | |

- **Situation à l'adresse 12062, [REDACTED]**

82. L'ensemble des factures de la Co-Requérante Charland pour l'adresse portant le numéro civile 12062, [REDACTED] sont produites au soutien des présentes sous la cote **R-48**;
83. Autre fait pertinent concernant les adresses civiques 12058, 12060 et 12062 : la division des trois (3) logements du triplex de la Co-Requérante Charland situé sur [REDACTED] est reproduite ci-dessous :



84. Le logement situé au numéro civique 12062, [REDACTED] assume l'entièreté des frais de chauffage à l'huile pour tout le triplex;



85. Pour le 12062, la Co-Requérante Charland était en mode de paiement pré-autorisé mais n'était pas sous les MVE;
86. Tel que le démontre le tableau pour le 12062, [REDACTED] si l'Intimée Hydro-Québec n'avait pas eu de problèmes informatiques et qu'elle avait fait ses lectures réelles correctement, la Co-Requérante Charland n'aurait pas eu à financer l'Intimée Hydro-Québec entre les deux (2) lectures réelles, soit pendant une période de plus de 2 ans, le tout tel qu'il appert plus amplement dudit tableau produit au soutien des présentes sous la cote **R-48**;
87. La Co-Requérante Charland a même tenté de transmettre une lecture réelle par téléphone pour le 12062, [REDACTED] le 1^{er} avril 2009 mais l'Intimée n'en a pas tenu compte, le tout tel qu'il appert plus amplement de l'inscription « E » à la case consommation la facture datée du 16 avril 2009, produite au soutien des présentes sous la cote **R-48 N**;
88. Il appert que l'Intimée Hydro-Québec a fait un redressement au compte de la Co-Requérante Charland à sa facture datée du 2 mars 2009, **R-48 M**, mais l'a fait à partir de deux données estimées :

| Facture R-48 | Date de la facture | Réel ou Estimé | Redressement fait par HQ | Redressement qui aurait dû être fait par HQ |
|--------------|--------------------|----------------|--------------------------|---|
| A | 7 juin 2007 | R 3423 | | |
| B | 6 août 2007 | E | | |
| C | 16 août 2007 | E | | |
| D | 17 octobre 2007 | E | | |
| E | 14 décembre 2007 | E | | |
| F | 18 février 2008 | E | | |
| G | 8 avril 2008 | E | | |
| H | 13 juin 2008 | E | | |
| I | 14 août 2008 | E | | |
| J | 15 octobre 2008 | E | | |
| K | 12 décembre 2008 | E | | |
| L | 16 février 2009 | E | | |
| M | 2 mars 2009 | E | | |
| N | 16 avril 2009 | E | | |
| O | 12 juin 2009 | R | | |
| P | 17 août 2009 | E | | |
| Q | 30 septembre 2009 | R | | |



89. Contrairement à ce qui se produisait précédemment à la Période Visée, le tout tel qu'il appert plus amplement, entre autres, d'un exemple de lettre de l'Intimée Hydro-Québec datée du 17 juin 2003 ayant pour objet « Relève sur rendez-vous », produite au soutien des présentes sous la cote **R-53**, aucune carte d'autorelève ni quelques autres communications similaires n'ont été laissées par les représentants de l'Intimée Hydro-Québec au 12058 ni au 12062 entre le 1^{er} juin 2007 et le 11 juin 2009;

- **Constatations de la Co-Requérante Charland**

90. La Co-Requérante Charland remarque également qu'à partir de l'implantation du nouveau système informatique et de la nouvelle facture en 2008, que l'historique de consommation de l'année précédente a été perdu aux adresses dont elle avait la responsabilité du paiement pour toute l'année 2007 et ce sans aucune raison apparente, peu importe que les consommations aient fait l'objet d'une lecture réelle ou estimée;
91. Si l'Intimée Hydro-Québec n'avait pas eu de problèmes informatiques et avait correctement effectué ses lectures pour le 12058 et le 12062, [REDACTED] la Co-Requérante Charland n'aurait pas eu à financer l'Intimée Hydro-Québec et déboursé des sommes pour une consommation qu'elle n'a pas réellement eue et n'aurait pas eu à payer parfois des frais de retard et se serait donc vu accorder une somme plus importante pour crédit considérant la surestimation faite par l'Intimée Hydro-Québec;
92. L'Intimée Hydro-Québec a donc failli à son obligation de procéder à une lecture du compteur de la Co-Requérante Charland aux 12058 et 12062 au moins tous les cent vingt (120) jours, le tout tel qu'il appert plus amplement de la pièce **R-16**;
93. L'Intimée Hydro-Québec a également failli à son obligation de procéder à une correction adéquate de la facture de la Co-Requérante Charland aux 12058 et 12062 alors que la facturation de cette dernière ne correspondait pas à la consommation réelle d'énergie utilisée;
94. Malgré les erreurs de redressement précitées où l'Intimée Hydro-Québec a surestimé les consommations de la Co-Requérante Charland, cette dernière peut constater, en passant en revue l'ensemble des factures reçues de l'Intimée Hydro-Québec pour les adresses 12058 et 12062, [REDACTED] qu'aucun intérêt ne lui a été versé sur les sommes versées en trop ce qui contreviendrait aux « Conditions de service d'électricité », **R-16**, de l'Intimée Hydro-Québec;



95. Ainsi, en effectuant des redressements de factures sur des périodes d'environ 24 mois comme elle aurait dû, l'intimée Hydro-Québec a manqué à ses obligations de « transparence » édictées dans ses propres politiques, le tout tel qu'il appert plus amplement de la pièce **R-15**;
96. Cette erreur de la part de l'intimée Hydro-Québec faisait en sorte de dissimuler à la Co-Requérante Charland le fait qu'elle aurait eu droit à des crédits sur une période beaucoup plus longue, qu'elle aurait eu également droit au paiement d'intérêts sur des sommes versées en trop il y a près de 2 ans et qu'elle a ainsi financé l'Intimée Hydro-Québec;
97. La Co-Requérante Charland a investi et perdu énormément de temps à tenter de comprendre les factures que lui transmettait l'Intimée Hydro-Québec;
98. La Co-Requérante Charland a subi des troubles et inconforts ainsi que du stress découlant directement de la faute de l'Intimée Hydro-Québec;

V. LES FAITS DONNANT OUVERTURE À UN RECOURS INDIVIDUEL DE LA PART DE CHACUN DES MEMBRES DU GROUPE

- Nouveau système informatique

99. En 2002, l'Intimée Hydro-Québec a pris la décision d'implanter un nouveau système informatique qui devait remplacer l'ancien système constitué lui-même de plusieurs dizaines de systèmes et datant d'une trentaine années, le tout tel qu'il appert de l'entrevue donnée à Radio-Canada par M. Marc-Brian Chamberland, représentant de l'Intimée Hydro-Québec, diffusée le 21 juillet 2009, produit au soutien des présentes sous la cote **R-12**;
100. Vers l'automne 2007, l'Intimée Hydro-Québec a entamé la mise en place du nouveau système informatique qui a pris fin en 2008, le tout tel qu'il appert plus amplement d'un article de M. Claude Garcia, « *De mauvaises nouvelles pour 120 000 clients d'Hydro-Québec* », du 21 juillet 2009, produit au soutien des présentes sous la cote **R-13**;
101. Le but recherché par l'Intimée Hydro-Québec lors de l'implantation du nouveau système informatique était, entre autres, d'assurer une meilleure réponse aux attentes de ses clients en améliorant la qualité de son service à la clientèle;
102. Le développement du nouveau système informatique avait à ce moment-là un coût projeté et estimé d'approximativement 270 millions de dollars, le tout tel qu'il appert plus amplement de l'article précité, pièce **R-13**, plus d'autres frais pour un total de 320 millions de dollars, et de la décision de la Régie de l'énergie, pièce **R-42**;



103. Cependant le coût total dépasse maintenant le demi-milliard de dollars et aurait en fait coûté 469,2 millions de dollars plus 42 millions en correction, le tout tel qu'il appert plus amplement d'un article d'agence QMI, Canoe.ca – Argent – Intitulé « Hydro-Québec a-t-elle acheté un citron? » du 19 mars 2010, produit au soutien des présentes sous la cote R-26 et de l'émission J.E. du 18 mars 2011, produite au soutien des présentes sous la pièce R-36;
104. L'intimée Hydro-Québec fait absorber l'impact tarifaire de ce projet aux clients d'Hydro-Québec, le tout tel qu'il appert plus amplement de la décision de la Régie de l'énergie du 12 décembre 2002, produite au soutien des présentes sous la cote R-42;

- **Difficultés majeures**

105. Depuis l'implantation du nouveau système informatique, des centaines de milliers d'abonnés de l'Intimée Hydro-Québec ont eu des difficultés majeures relativement à leur facturation dont la cause est vraisemblablement attribuable au transfert fautif et erroné des renseignements pour la facturation lors de la mise en place du nouveau système informatique de l'Intimée Hydro-Québec;
106. Effectivement, depuis l'implantation du nouveau système informatique, l'Intimée Hydro-Québec a reçu quelque CENT SOIXANTE MILLE (160 000) plaintes de ses abonnés, le tout tel qu'il appert plus amplement d'un article de M. Jean-François Cloutier, « Surfacturation : un recours collectif contre Hydro autorisé », Argent, du 23 août 2010, produit au soutien des présentes sous la cote R-14;
107. Le nouveau système informatique n'était pas en mesure de lire les données de l'ancien système informatique, le tout tel qu'il appert plus amplement de l'entrevue précitée, pièce R-12;
108. De plus, le nouveau système a mal interprété certaines données ce qui a aussi entraîné des erreurs de facturation aux clients de l'Intimé Hydro-Québec, le tout tel qu'il appert plus amplement de l'entrevue précitée, pièce R-12;
109. À vrai dire, il appert que l'Intimée Hydro-Québec, suite à l'implantation du nouveau système informatique, a tout simplement perdu l'historique de consommation de certains abonnés ainsi que d'autres renseignements pertinents à la facturation et cela a causé des difficultés majeures que l'Intimée Hydro-Québec tente de faire supporter aux Membres du Groupe, le tout tel qu'il sera plus amplement ci-après exposé;



110. Selon Mme Flavie Côté, représentante de l'Intimée Hydro-Québec, le système informatique n'émettait aucune facture du tout lorsqu'il manquait une donnée dans le système, le tout tel qu'il appert plus amplement de l'émission J.E. du 18 mars 2011 produite sous la pièce **R-36**;
111. Afin de pouvoir faire des évaluations, le nouveau système informatique de l'Intimée Hydro-Québec a dû repartir sur les données de l'ancien système, qui dataient de 2006, le tout tel qu'il appert plus amplement de l'entrevue radiophonique donnée par un représentant de l'Intimée Hydro-Québec, M. Marc-Brian Chamberland, diffusée lors de l'émission radiophonique de M. Paul Arcand le 30 avril 2009, produite au soutien des présentes sous la cote **R-33**;
112. L'Intimée Hydro-Québec a donc été en période de « rodage » entre autres durant l'année 2008, 2009, le tout tel qu'il appert plus amplement de l'entrevue radiophonique donnée à M. Paul Arcand, par M. Marc-Brian Chamberland, représentant de l'Intimée Hydro-Québec, diffusée le 30 avril 2009, produit au soutien des présentes sous la cote **R-33**, et l'est encore à ce jour;
113. La haute direction de l'Intimée Hydro-Québec était et est au fait des difficultés qu'éprouve le nouveau système informatique puisque l'Intimée Hydro-Québec a elle-même indiqué que compte tenu de l'envergure de son projet d'implantation du nouveau système informatique, ledit projet ferait l'objet d'un suivi serré auprès de la haute direction de l'entreprise, le tout tel qu'il appert plus amplement de la décision de la Régie de l'énergie du 12 septembre 2002, produite au soutien des présentes sous la cote **R-42**;
114. Ainsi, les représentants de l'Intimée Hydro-Québec se trouvant dans les organigrammes des années 2001, 2003, 2004, 2005, 2006, 2007, 2008, 2009, produits au soutien des présentes sous les cotes **R-50 A** à **H** étaient au courant ou devaient être au courant des problèmes du nouveau systèmes informatique de l'Intimée Hydro-Québec et de sa fragilité qui causaient ou pouvaient causer des problèmes de facturation aux clients de l'Intimée Hydro-Québec;
115. L'Intimée Hydro-Québec avait des clauses de partages de risques avec ses fournisseurs, le tout tel qu'il appert plus amplement de la décision de la Régie de l'énergie produite au soutien des présentes sous la cote **R-42**;
116. Les erreurs dans la facturation des clients de l'Intimée Hydro-Québec ont fait en sorte que la consommation d'électricité des Membres du Groupe a été soit sous-évaluée, surévaluée ou que des Membres du Groupe n'ont tout simplement pas reçu de facture pendant une certaine période de temps;



- **Membres du groupe sous-évalués et/ou sans facture**

117. Relativement aux Membres du Groupe qui ont vu leur consommation d'électricité sous-facturée, il s'agirait d'une sous-évaluation d'environ 20 % à 60 % par rapport à leur consommation d'électricité réelle pour l'année 2008 et ces abonnés ont constaté que leur facturation a par la suite augmenté dans les mêmes proportions;
118. Quant aux Membres du Groupe qui pendant une certaine période de temps n'ont tout simplement pas été facturés ou qui ont été sous-facturés, le paiement requis par l'Intimée Hydro-Québec pour acquitter la somme demandée une fois que l'erreur fut corrigée s'avérait si élevé qu'il était déraisonnable que cette somme soit exigée en un seul versement et parfois impossible à acquitter pour certains Membres du Groupe;
119. Face à cette éventualité de devoir payer une facture extrêmement élevée sinon de voir la possibilité réelle de se faire déconnecter du service d'électricité de l'Intimée Hydro-Québec, plusieurs de ces abonnés n'ont eu d'autre choix que d'accepter l'arrangement de paiement proposé par l'Intimée Hydro-Québec;
120. L'arrangement de paiement proposé par l'Intimée Hydro-Québec s'avérait très onéreux, car il exigeait un paiement immédiat qui, dans plusieurs cas, était trop élevé pour pouvoir être acquitté en totalité;
121. Les Membres du Groupe ont subi des dommages suite à cette demande de remboursement subite et non prévue de la part de l'Intimée Hydro-Québec;
122. Quelques CENT VINGT MILLES (120 000) abonnés au paiement par Mode de Versements Égaux (MVE) proposé par l'Intimée Hydro-Québec ont vu leur consommation d'électricité erronément sous-estimée par l'Intimée Hydro-Québec et se sont par la suite vu imposer une dette devant être remboursée à l'Intimée Hydro-Québec, le tout tel qu'il appert de l'entrevue précitée du 21 juillet 2009 du représentant de l'Intimée Hydro-Québec, pièce **R-12**;
123. Au Québec, il y a un virgule quatre (1,4) million de clients résidentiels qui profitent du Mode de Versements Égaux (MVE), ce qui leur permet d'estimer leur consommation sur l'année, de faire un paiement égal à chaque mois, le tout tel que souligné par M. Marc-Brian Chamberland, représentant de l'Intimée Hydro-Québec, lors d'une entrevue radiophonique diffusée le 30 avril 2009 à l'émission de M. Paul Arcand, produite au soutien des présentes sous la cote **R-33**;
124. Le service de facturation par Mode de Versements Égaux (MVE) a pour but d'aider les abonnés à pouvoir planifier efficacement leur budget;



125. Il est d'ailleurs indiqué à l'endos des factures des Membres du Groupe, sous la rubrique «Mode de versements égaux (MVE)» des «Renseignements» :

« MODE DE VERSEMENTS ÉGAUX (MVE)

Ce service permet de connaître d'avance le montant de votre facture mensuelle, puisque le coût annuel de votre consommation d'électricité est répartie en douze versements »

126. L'Intimée Hydro-Québec fait la promotion de la facturation par Mode de Versements Égaux (MVE) auprès de ses abonnés;

127. L'Intimée Hydro-Québec n'est pas sans savoir que même le gouvernement du Québec fait la promotion des MVE auprès de ses citoyens afin de payer leurs factures d'électricité ce qui leur permet, entre autres :

- ***« De répartir les dépenses annuelles d'électricité en 12 mensualités;***
- ***De connaître d'avance le montant des mensualités;***
- ***De prévoir le budget familial en conséquence;***
- ***D'éviter le risque d'accumuler un déficit ou un surplus important »***

le tout tel qu'il appert plus amplement du document du gouvernement du Québec intitulé « Vivre en logement » daté du 22 décembre 2010, produit au soutien des présentes sous la cote **R-47**;

128. Les abonnés de l'Intimée Hydro-Québec qui souscrivent au service de facturation par Mode de Versements Égaux (MVE) sont ceux qui ne veulent pas avoir à payer des sommes importantes sur leurs factures durant les mois plus exigeants en termes de consommation de kilowatt/heure et préfèrent répartir leur consommation annuelle mensuellement afin de les aider à pouvoir planifier efficacement leur budget et, par ce moyen, éviter des surprises désagréables;

129. Par son erreur, l'Intimée Hydro-Québec a faussement laissé croire aux abonnés, dont ceux ayant souscrit au service de facturation par Mode de Versements Égaux (MVE), qu'ils avaient effectués des économies d'énergie substantielles durant l'année où ils ont été sous-facturés, alors que ce n'était pas le cas;

130. Certains Membres du Groupe se sont vu facturer des « frais d'administration » par l'Intimée Hydro-Québec sur des sommes qui normalement n'étaient pas dues;



131. Certains Membres du Groupe ont reçu des avis et/ou menaces de procédures de recouvrement par l'Intimée Hydro-Québec;
132. Certains Membres du Groupe ont reçu des avis et/ou menaces de procédures de débranchement du réseau de distribution par l'Intimée Hydro-Québec;
133. Certains Membres du Groupe n'auraient jamais eu à subir ces troubles, tracas, inconvénients, frais d'administration, avis de retard, procédures de recouvrement et/ou entente d'arrangement de paiement si l'Intimée Hydro-Québec n'avait pas eu de problèmes informatiques et si les lectures de compteurs et les redressements avaient été faits par l'Intimée Hydro-Québec en temps opportuns et correctement la première fois par l'Intimée Hydro-Québec;
134. Ces Membres du Groupe ont investi énormément de temps à tenter de comprendre les factures que lui transmettait l'Intimée Hydro-Québec;
135. Ces Membres du Groupe ont subi des troubles et inconvénients ainsi que du stress découlant directement de la faute de l'Intimée Hydro-Québec;

- **Membres du Groupe surfacturés**

136. Quant aux abonnés qui ont vu leur consommation d'électricité surfacturée par l'Intimée Hydro-Québec, ils n'ont reçu aucun intérêt en contrepartie des montants que ces abonnés ont mis à la disposition de l'Intimée Hydro-Québec ni remboursement des sommes surfacturées dont pouvait alors bénéficier l'Intimée Hydro-Québec à son entière discrétion, et ce, sans avoir à fournir de prestation de service à ces abonnés en contrepartie;
137. Dans ce cas-ci, l'Intimée Hydro-Québec tire un avantage substantiel en refusant de payer des intérêts aux abonnés surfacturés parce que l'Intimée Hydro-Québec exige elle-même des frais de retard et/ou d'intérêts dans le paiement de ses clients de l'ordre de QUATORZE POINT QUARANTE POUR CENT (14.40 %) par année;
138. Le représentant de l'Intimée Hydro-Québec, M. Marc-Brian Chamberland, a admis lors de l'émission 24 heures en 60 minutes du 2 juillet 2009, pièce **R-12B**, que des clients de l'Intimée Hydro-Québec avaient été surfacturés :

(MBC): C'est une erreur d'estimation de consommation... pas de consommation, pardon, mais de facturation, mais ce n'est pas une erreur concernant ce qui a été consommé réellement. Donc, les gens ont vraiment consommé l'énergie. Ils doivent la payer. C'est une question d'équité pour l'ensemble de la clientèle. Je vous dirais que c'est la même chose, il y a



des gens qui ont été surestimés. Donc, il y a des gens qui ont trop payé...

(J): Ah oui? Il y en a, ça?

(MBC): Il y en a tout à fait.

(J): Il y en a combien?

(MBC): J'ai pas le chiffre exact, mais il y en...

(J): Um-hum, mais il y en a moins que ceux qui ont moins payé.

(MBC): On va le savoir dans les prochains jours, au fur et à mesure que les factures vont partir. Et donc, ces gens-là, encore une fois, bien eux vont devoir, justement, rembourser. Donc, vont... »

139. Certains Membres du Groupe n'auraient jamais eu à subir ces troubles, tracas, incon vénients, si l'Intimée Hydro-Québec n'avait pas perdu les données informatiques concernant la consommation de ses clients, si les lectures de compteurs et les redressements avaient été faits par l'Intimée Hydro-Québec en temps opportuns et correctement la première fois par l'Intimée Hydro-Québec;
140. Ces Membres du Groupe ont investi énormément de temps à tenter de comprendre les factures que lui transmettait l'Intimée Hydro-Québec;
141. Ces Membres du Groupe ont subi des troubles et incon vénients ainsi que du stress découlant directement de la faute de l'Intimée Hydro-Québec;

- Pour tous les Membres du Groupe

142. Les comptes à recevoir de l'Intimée Hydro-Québec au mois de décembre 2007 représentaient 614 000 000 \$, alors qu'au mois de décembre 2010, ceux-ci représentaient 1, 034 000 000 \$, soit une augmentation de 68%, le tout tel qu'il appert plus amplement de l'émission J.E. du 18 mars 2011, produite sous la cote **R-36**;
143. Les interruptions de service de l'Intimée Hydro-Québec auprès de ses clients étaient de l'ordre de 18 641 en 2009 et de 35 700 en 2010, soit une augmentation de près de 92%, le tout tel qu'il appert plus amplement de l'émission J.E. du 18 mars 2011 produite sous la pièce **R-36**;



144. Compte tenu des agissements de l'Intimée Hydro-Québec face à ce problème de facturation majeur, les Membres du Groupe se questionnent légitimement à savoir si l'Intimée Hydro-Québec ne tente tout simplement pas de faire assumer ses erreurs par ses abonnés et de se tenir indemne de toute perte relativement à celles-ci;
145. La compréhension des Co-Requérantes ainsi que celle des Membres du Groupe sont affectées par l'information que fait circuler l'Intimée Hydro-Québec pour expliquer à ses clients les modifications qu'elle a apportées en janvier 2008;
146. À son document intitulé « *Hydro Contact* », numéro 62 novembre-décembre 2007, la Défenderesse Hydro-Québec annonce à ses clients l'arrivée d'une nouvelle facture « *Pour vous simplifier la vie!* » qui sera alors « *plus conviviale* » et « *plus facile à lire* », le tout tel qu'il appert plus amplement dudit document produit au soutien des présentes sous la cote **R-41 A**;
147. À son document intitulé « *Hydro Contact* », numéro 63 janvier-février 2008, l'Intimée Hydro-Québec invite alors ses clients à prendre note des nouveaux changements apportés à la nouvelle facture, le tout tel qu'il appert plus amplement dudit document produit au soutien des présentes sous la cote **R-41 B**;
148. Cependant, aucun desdits changements mentionnés à **R-41 A** ou **B** ne fait référence de quelque façon que ce soit à quelques problèmes informatiques et/ou de facturation que ce soit de la part de l'Intimée Hydro-Québec et encore moins à quelconque façon d'y remédier;
149. Les documents contenus aux pièces **R-41 A** et **R-41 B** accompagnaient les factures transmises aux clients de l'Intimée Hydro-Québec;
150. De plus, l'Intimée Hydro-Québec a failli de respecter quelques-uns des principes énoncés dans sa propre politique concernant ses clients et sa gestion, le tout tel qu'il appert plus amplement des extraits pertinents de la Politique d'Hydro-Québec adoptée par sa résolution HA-67/2008 datée du 11 avril 2008 et mise en vigueur le 14 avril 2008, produite au soutien des présentes sous la cote **R-15**:

Envers ses clients

« 1. INTRODUCTION

La présente politique constitue l'engagement d'Hydro-Québec envers ses clients. (...)



2. PRINCIPES GÉNÉRAUX

Hydro-Québec adopte des stratégies et des actions qui satisfont les besoins de ses clients en offrant des produits et services de qualité au moindre coût. En conséquence,

PRODUITS ET SERVICES

Pour assurer à ses clients des produits et services de qualité, Hydro-Québec s'engage à :

- **assurer l'approvisionnement en électricité ;**
- **assurer la fiabilité et la sécurité d'alimentation selon les normes en vigueur ;**
- **fournir des produits, des conseils favorisant l'efficacité énergétique et un service à la clientèle de qualité ;**
- **améliorer de façon continue la qualité de ses produits et services en fonction de standards de l'industrie et de l'évolution du contexte d'affaires.**

PRIX

Compte tenu du contexte réglementaire et tarifaire qui régit le Distributeur, Hydro-Québec entend :

- **maintenir des tarifs uniformes, par catégorie de clients, sur l'ensemble du territoire québécois, tenant compte des particularités des réseaux autonomes ;**
- **offrir des conditions de services uniformes sur l'ensemble du territoire québécois ;**
- **moduler la structure de chacun des tarifs en vue d'offrir un meilleur signal de prix favorisant l'efficacité énergétique ;**
- **offrir, selon le contexte d'affaires, des options tarifaires permettant une gestion optimale de la consommation d'électricité.**

RELATIONS AVEC LA CLIENTÈLE

Pour maintenir des relations de qualité avec sa clientèle, Hydro-Québec s'engage à :

- **communiquer régulièrement avec ses clients de façon claire et cohérente ;**
- **donner aux clients des informations leur permettant de prendre des décisions éclairées sur l'utilisation de l'électricité et les conditions de services en vigueur ;**



- tenir compte de l'évolution des besoins, attentes et caractères particuliers de ses différentes clientèles ;
- mesurer la satisfaction de ses clients et intégrer cette dimension dans ses objectifs ;
- sensibiliser ses clients aux usages de l'électricité et aux avantages de bien gérer leur consommation d'énergie ;
- proposer des mécanismes permettant de régler efficacement les insatisfactions de la clientèle et d'alimenter le processus d'amélioration afin d'éviter la récurrence des plaintes semblables. »

(Nos soulignements)

Envers sa gestion

« 1. INTRODUCTION

La présente politique constitue l'engagement d'Hydro-Québec d'assurer une gestion rigoureuse faisant preuve de transparence et de respect à l'égard du Conseil d'administration et des diverses parties intéressées. Cette politique présente les engagements de l'entreprise quant à ses principes de gestion, la gestion de ses risques, le contrôle de ses activités, l'éthique, ses communications, ainsi que la langue de travail et de communication.

COMMUNICATIONS

Pour communiquer efficacement, Hydro-Québec s'engage à :

- bien informer le grand public, les publics spécialisés, ses clients et son personnel en faisant preuve de respect, de cohérence et de transparence dans ses communications, tout en tenant compte des impératifs reliés à sa vocation commerciale; »

(Nos soulignements)

151. Au surplus, l'Intimée Hydro-Québec a failli de respecter ses propres «Conditions de service d'électricité », plus précisément en ce qu'elle n'a pas respecté ses conditions listées au paragraphe 11.5 dont nous reproduisons le passage pertinent :

« CORRECTION DES ERREURS DE FACTURATION

- 11.5 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 :

1° Pour un abonnement d'usage domestique ou un abonnement d'usage 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 ;**
- b) **lorsque la correction entraîne un crédit sur la facture du client, Hydro- Québec rembourse ce dernier :**
 - i) **dans le cas d'un défaut de l'appareillage de mesurage ou d'une erreur quant au multiplicateur de facturation, le montant résultant de l'application de la correction pour toutes les périodes de consommation affectées ;**
 - ii) **dans tous les autres cas, le montant résultant de l'application de la correction pour toutes les périodes de consommation affectées, mais n'excédant pas 36 mois ;**
 - iii) **dans le cas où la période est indéterminée, elle est réputée être de six (6) mois.»**

(Nos soulignements)

le tout tel qu'il appert plus amplement des «Conditions de service d'électricité» de l'Intimée Hydro-Québec, produites au soutien des présentes, sous la cote **R-16;**

- 152. Il appert de la pièce **R-16** que lorsque l'Intimée Hydro-Québec facture des kilowatt/heures qui ne représentent pas la consommation réelle des consommateurs, elle peut réclamer un débit au consommateur en retournant au maximum six (6) mois en arrière;
- 153. Il appert également de la pièce **R-16** que l'Intimée Hydro-Québec doit également émettre un crédit aux consommateurs qui constatent que leur facture en kilowatt/heures ne représentent pas leur consommation réelle en retournant aux trente-six (36) derniers mois;
- 154. L'Intimée Hydro-Québec mentionne également à ses «Conditions de service d'électricité» que lorsqu'un remboursement est effectué à ses clients, des intérêts doivent être calculés sur le montant remboursés :

« 7° Dans tous les cas où Hydro-Québec effectue un remboursement au client, des intérêts sont calculés sur le montant remboursé au taux préférentiel de la Banque nationale du Canada en vigueur le premier jour ouvrable du mois au cours duquel s'effectue le remboursement. Cette disposition ne s'applique pas pour une correction apportée conformément au paragraphe 4° ci-dessus.»

(Nos soulignements)

le tout tel qu'il appert plus amplement de la pièce R-16;

155. Au surplus, l'Intimée Hydro-Québec n'a pas procédé à la lecture des compteurs des Membres du Groupe aux intervalles prescrits aux «Conditions de service d'électricité», pièce R-16 précitée:

« RELEVÉ DES COMPTEURS

11.1 Dans le cas de l'abonnement pour lequel seule l'énergie est mesurée, Hydro-Québec effectue le relevé des compteurs aux fins de la facturation selon l'une des fréquences suivantes :

- 1° au moins une fois l'an, pour les installations éloignées et difficiles d'accès, telles une station météo, une tour micro-ondes, une antenne radio ou une pompe ;**
- 2° au moins tous les 120 jours, dans les autres cas.»**

(Nos soulignements)

VI. REPRÉSENTATION FAITES PAR LES REPRÉSENTANTS DE L'INTIMÉE HYDRO-QUÉBEC

156. Les informations et explications véhiculées par les différents représentants de l'Intimée Hydro-Québec concernant les problèmes de facturation du système informatique ne sont pas toutes identiques et changent fréquemment d'un représentant à l'autre;
157. Lors de l'entrevue donnée à J.E. le 3 octobre 2008, Mme Hélène Laurin, représentante de l'Intimée Hydro-Québec, reconnaît les désagréments et les inconforts causés par le nouveau système informatique aux clients de l'Intimée Hydro-Québec et indique même que « **c'est une erreur qui a été générée par Hydro-Québec** » et s'excuse « **grandement** » auprès des clients de l'Intimée Hydro-Québec si cette situation a pu créer des problèmes et dit que la société d'état « **prend l'entière responsabilité** » en ajoutant que



« le client ne sera pas pénalisé » par les bévues de son système informatique, le tout tel qu'il appert plus amplement de ladite entrevue produite au soutien des présentes sous la cote **R-39B** (page 6);

158. Cependant, cette même représentante d'Hydro-Québec lors d'une autre entrevue subséquente de l'émission J.E., le 17 avril 2009, pièce **R-17**, tente plutôt de mettre la faute sur des facteurs externes tel qu'un hiver **« rigoureux »** et des changements d'habitudes des abonnés comme étant la source de toutes les difficultés que subissent les abonnés visés :

« Il faut se demander qu'est-ce qui peut influencer cette hausse-là et l'hiver rigoureux est très certainement une raison, là, cette année ».

159. Certains Membres du Groupe n'auraient pas reçu de factures pour les raisons suivantes tels qu'explicitées par M. Marc-Brian Chamberland lors d'une entrevue diffusée à l'émission radiophonique de M. Paul Arcand le 30 avril 2009, produite au soutien des présentes sous la cote **R-33** :

« (PA) : Pourquoi est-ce qu'il y a des gens qui ont pas encore reçu leur facture, et ça date de plusieurs mois ?

(MBC) : Bon. Alors ça c'est notre deuxième situation. Dans le nouveau système, donc, il y a un processus de facturation qui est long, là qui, donc, prend les données, les traite, tout ça. La dernière étape, c'est l'impression de la facture. Et le système, lorsqu'il arrive à l'impression, il fait une série de vérifications.

Dès qu'il y a quelque chose qui semble poser problème, par exemple c'est pas le même nom que sur l'ancienne adresse, c'est pas la même adresse, le montant a pu avoir un écart substantiel, différentes situations comme celles-là, il met l'adresse...il me la facture – pardon – dans un ...on pourrait dire dans un bassin, là, qui est mis de côté pour être vérifié manuellement.

Et le nouveau système, on pourrait dire, il a fait un peu de zèle. Soyons honnête, là, c'est un système qui a levé beaucoup de drapeaux, et on a eu, donc, une augmentation énorme de nos cas. On en avait vingt-cinq mille (25 000) en traitement, il y a quelques mois. On a réussi à le rabaisser à neuf mille (9000) à peu près, environ



(PA) : Attendez, là, vous. Moi, je veux bien que l'ordinateur fasse du zèle puis qu'il mette bien des comptes dans un bac, là, mais depuis le mois de septembre, il y a des gens qui ont pas reçu aucune facture de chez vous. On est rendus le premier (1^{er}) mai.

(MBC) : Il y en a. Je suis d'accord avec vous, c'est pas une situation avec laquelle on est à l'aise, puis on la déplore. C'est qu'il y en a, d'ailleurs, qui ont reçu une lettre ou vont recevoir une lettre, là, cette semaine pour leur expliquer justement qu'on a eu des problèmes, malheureusement, avec le système et qu'on leur suggère de continuer à payer leurs mensualités qu'ils payaient avant justement pour éviter des surprises, là, désagréables.»

160. Contrairement aux représentations faites par le représentant de l'Intimée Hydro-Québec, M. Marc-Brian Chamberland, pièce R-33, ni la Co-Requérante Maltais ni la Co-Requérante Charland, n'ont reçu quelque lettre que ce soit de l'Intimée Hydro-Québec expliquant les problèmes de facturation du système informatique et les démarches à suivre;
161. Lors de l'émission 24 heures en 60 minutes du 2 juillet 2009, pièce R-12B pages 4 et 5, le représentant de l'Intimée Hydro-Québec fait même des représentations à l'effet qu'une « équipe spécialisée » était dédiée aux clients spécifiquement touchés par des problèmes de facturation :

« (MBC): Exactement. Donc, on est bien conscient...c'est quelque chose qu'on est vraiment désolés. On veut pas que nos clients, donc, soient pris à payer des frais pour ça. Alors, on discute avec les clients. D'ailleurs, les cent vingt mille (120 000) clients en question vont recevoir une lettre avec un numéro de téléphone dédié, une équipe spécialisée pour eux et ils vont être en mesure, donc, d'appeler cette équipe spéciale-là pour pouvoir prendre une entente de paiement, toujours sans frais d'administration. »

162. Les dites représentations du représentant de l'Intimée Hydro-Québec laisse faussement croire aux Membres du Groupe que leur situation est entre bonnes mains et que le tout sera rétabli sans préjudice;
163. Qui plus est, les Co-Requérantes n'ont jamais reçu de lettre de la part de l'Intimée Hydro-Québec leur faisant part d'un numéro de téléphone « dédié »;



164. En prenant note des déclarations de M. Marc-Brian Chamberland, représentant de l'Intimée Hydro-Québec, lors de l'entrevue qu'il a accordée le 2 juillet 2009, pièce **R-12**, il semblerait que les problèmes de facturation subis par les Membres du Groupe étaient moins graves qu'ils ne l'étaient en réalité et que le tout serait rétabli à la satisfaction de tout le monde en date de ladite entrevue, soit du 2 juillet 2009;
165. Par contre, ceci n'est pas la réalité pour plusieurs des abonnés qui comptent parmi les Membres du Groupe qui continuent encore en date de ce jour d'être assujettis à des conditions de remboursement très onéreuses, de ne pas recevoir de factures de la part de l'Intimée Hydro-Québec et dans le cas des abonnés qui étaient surfacturés, de ne pas être remboursé ni sur le capital ni les intérêts sur les montants payés de trop;
166. De plus, les Membres du Groupe ont raison de se demander si l'Intimée Hydro-Québec a respecté son engagement de faire preuve de transparence dans ses communications;
167. Lors de l'entrevue du 19 mars 2010 de l'émission J.E., le représentant de l'Intimée Hydro-Québec, M. Marc-Brian Chamberland a reconnu que les problèmes du nouveau système informatique était « **une situation qui n'est pas acceptable** », le tout tel qu'il appert plus amplement de ladite entrevue produite au soutien des présentes sous la cote **R-37**;
168. Lors d'une entrevue de J.E. du 18 mars 2011, Mme Flavie Côté, représentante de l'Intimée Hydro-Québec a mentionné que le système fonctionnait maintenant normalement et qu'il était en mode d'exploitation normal et ce, malgré que certains clients aient toujours des difficultés avec leur facturation dues au système informatique, le tout tel qu'il appert plus amplement de ladite émission produite au soutien des présentes sous la cote **R-36**;
169. Malgré la reconnaissance par les autres représentants de l'Intimée Hydro-Québec de la responsabilité de la société d'état pour les problèmes générés aux clients par son nouveau système informatique, lors de cette entrevue du 18 mars 2011, pièce **R-36**, Mme Flavie Côté, indique plutôt que la responsabilité retombe, encore en 2011, sur les clients eux-mêmes et que c'est à eux de contacter l'Intimée Hydro-Québec pour prendre entente, l'extrait pertinent étant reproduit ci-dessous :

« FC : L'entreprise a eu beaucoup d'appels, ça c'est vrai, s'il y a des clients qui se sont sentis lésés ce n'était pas du tout l'objectif recherché, mais on les a avisé et c'est à eux de nous contacter pour prendre une entente »



170. Tel qu'il le sera démontré lors de l'audition, les clients de l'Intimée Hydro-Québec Membres du Groupe n'ont pas été avisés par l'Intimée Hydro-Québec ou ne l'ont pas été de manière adéquate permettant de corriger efficacement la situation pour les Membres du Groupe;
171. La représentante d'Hydro-Québec, Mme Hélène Laurin, lors d'une entrevue diffusée le 9 avril 2009, pièce R-19, suggère alors elle aussi aux clients de l'Intimée Hydro-Québec de communiquer avec son service à la clientèle s'ils éprouvent des problèmes de facturation :

« HL : Il n'y a pas personne qui va être pénalisé pour une facture non émise ou pour une consommation qui qui serait pas conforme. Donc si le client a un doute sur la facturation, c'est d'appeler le centre d'appels, de faire vérifier son dossier »

172. Le nombre de plaintes au service à la clientèle de l'Intimée Hydro-Québec touchant la facturation et le nouveau système informatique (SIC) a explosé durant les années 2008 et 2009, passant à 51.67% et 28.78% contrairement à environ 15% pour les années précédentes, le tout tel qu'il appert plus amplement des données contenues aux Bilans des plaintes des clients reçues par Hydro-Québec des années 2005, 2006, 2007, 2008 et 2009, produits au soutien des présentes sous la cote R-43 A à E , dont un tableau résumant certaines données est reproduit ci-dessous:

| Années | Total verbales et écrites | Facturation | % (Facturation) | SIC | % (Facturation et SIC) |
|--------|---------------------------|-------------|-----------------|-------|------------------------|
| 2004 | 5 097 | 763 | 14.97% | - | 14.97% |
| 2005 | 5 260 | 797 | 15.15% | - | 15.15% |
| 2006 | 5 594 | 925 | 16.54% | - | 16.54% |
| 2007 | 4 868 | 733 | 15.05% | 23 | 15.53% |
| 2008 | 8 883 | 1 037 | 11.67% | 3 553 | 51.67% |
| 2009 | 5 511 | 1 526 | 27.69% | 60 | 28.78% |

173. Lors de l'entrevue du 17 avril 2009, pièce R-17 B, le nombre plus élevé d'appels au service à la clientèle de l'Intimée Hydro-Québec ont également été reconnus par sa propre représentante, Mme Hélène Laurin :

« (HL): Oui, cette année, effectivement, on reçoit un nombre élevé d'appels au centre d'appels pour des questions reliées à la facturation. Simplement des gens qui ne comprennent pas... »



174. Les Membres du Groupe étaient en droit de s'attendre à ce que l'Intimée Hydro-Québec, en tant qu'entreprise prudente et diligente, s'assure qu'un processus sûr, fiable et sans faille soit mis en place avant de procéder à l'implantation du nouveau système informatique;
175. Les Membres du Groupe ont eu ou continuent toujours d'avoir des problèmes avec leur facturation en raison de la mise en place du nouveau système informatique de l'Intimée Hydro-Québec, dont l'implantation a été complétée en 2008 et qui est déficient à plusieurs égards, soit en ayant été à au moins une occasion sous-facturées, surfacturées ou non facturées pendant la période de facturation applicable;
176. Face aux problèmes de facturation découlant du système informatique de l'Intimée Hydro-Québec, les Membres du Groupe ont été laissés à eux-mêmes;
177. La faute de l'Intimée Hydro-Québec résulte de son manquement à s'assurer, comme une entreprise prudente et diligente, qu'un processus sûr, fiable et sans faille soit mis en place, afin de procéder et de compléter l'implantation du nouveau système informatique, le tout ayant eu pour effet de causer des dommages à chacun des Membres du Groupe, à savoir, entre autres, les troubles, tracas, stress et inconvénients;

VII. CONDITIONS REQUISES POUR L'EXERCICE D'UN RECOURS COLLECTIF

- A) Les questions de faits et de droit identiques, similaires ou connexes reliant chacun des Membres du Groupe à l'Intimée Hydro-Québec et que les Co-Requérantes entendent faire trancher par le recours collectif**
178. Est-ce que l'Intimée Hydro-Québec a commis une faute eut égard aux Membres du Groupe qui ont eu des problèmes de facturation attribuables à l'implantation du nouveau système informatique, en facturant pour une consommation d'électricité inférieure à la consommation réelle qui aurait dû être facturée, en facturant une consommation d'électricité supérieure à la consommation réelle qui aurait dû être facturée ou en ne facturant tout simplement pas certains Membres du Groupe?
 179. L'Intimée Hydro-Québec a-t-elle commis une ou des fautes génératrices de responsabilités?
 180. Les agissements reprochés à l'Intimée Hydro-Québec ont-ils causé des dommages aux Membres du Groupe?



181. Est-ce que l'Intimée Hydro-Québec est responsable des dommages matériels et des pertes économiques subis par les Membres du Groupe?
182. Est-ce que les Membres du Groupe ont droit à des dommages moraux pour les stress, ennuis, troubles, tracas et inconvénients causés par l'Intimée Hydro-Québec aux Membres du Groupe?
183. Est-ce que l'Intimée Hydro-Québec est passible de dommages punitifs?

B) La composition du Groupe rend difficile ou peu pratique l'application des articles 59 ou 67 C.p.c. et ce, pour les motifs suivants :

184. Le nombre de personnes visées par le présent recours collectif est très élevé;
185. Les noms et adresses des personnes pouvant composer le Groupe sont inconnus des Co-Requérantes;
186. Il est difficile, voire impossible, de retracer toutes et chacune des personnes impliquées dans le présent recours et de contacter chacun des Membres du Groupe pour obtenir un mandat ou de procéder par voie de jonction d'actions;
187. Tous les faits allégués aux paragraphes qui précèdent rendent impossible l'application des articles 59 ou 67 C.p.c.;

C) Les Co-Requérantes sont en mesure d'assurer une représentation adéquate des Membres du Groupe

188. Les Co-Requérantes font partie du Groupe tel que défini dans la présente requête;
189. Les Co-Requérantes comprennent la nature du recours et les enjeux soulevés dans la présente requête;
190. Les Co-Requérantes sont disposées à consacrer le temps nécessaire au litige et à collaborer avec les Membres du Groupe;
191. Les Co-Requérantes sont en mesure d'assurer une représentation adéquate des Membres du Groupe qu'elles entendent représenter;
192. Les Co-Requérantes sont en mesure de collaborer avec leurs procureurs et d'accomplir toutes les démarches nécessaires à l'accomplissement de leur mandat;
193. Les Co-Requérantes ont une connaissance suffisante des faits qui justifient le présent recours et celui des Membres du Groupe;



194. Les Co-Requérantes ont fait montre de volonté et de disponibilité pour collaborer et assister adéquatement leurs procureurs;
195. Les Co-Requérantes sont disposées à gérer le présent recours collectif dans l'intérêt des Membres du Groupe qu'elles entendent représenter et sont déterminées à mener à terme le présent dossier, le tout au bénéfice de tous les Membres du Groupe;
196. Les Co-Requérantes ont la capacité et l'intérêt pour représenter adéquatement tous les Membres du Groupe;
197. Les Co-Requérantes sont de bonne foi et présentent la présente requête dans le seul but de faire en sorte que les droits des Membres du Groupe soient reconnus et de remédier au préjudice que chacun d'eux a subi;

D) Il est opportun d'autoriser l'exercice d'un recours collectif

198. Ainsi, il appert des faits et questionnements ci-dessus mentionnés que les réclamations présentent un dénominateur commun soit « des questions de droit ou de fait identiques, similaires ou connexes » justifiant l'exercice du recours collectif, au bénéfice de tous les Membres du Groupe;
199. La démonstration de la faute reprochée à l'Intimée Hydro-Québec dans la présente requête profitera indubitablement à l'ensemble des Membres du Groupe;
200. Faire la preuve de la faute reprochée à l'Intimée Hydro-Québec sur une base individuelle serait extrêmement coûteux;
201. L'exercice d'un recours collectif est le seul moyen de faire valoir une telle réclamation contre l'Intimée Hydro-Québec, et ce, même s'il peut être difficile de régler définitivement les réclamations sans tenir compte des conditions d'utilisations propres à chacun des Membres du Groupe;
202. Le recours collectif est le meilleur moyen procédural disponible afin de protéger et de faire valoir les droits des Membres du Groupe;
203. Le recours collectif est la seule procédure qui permet à tous les Membres du Groupe d'obtenir accès à la justice et d'obliger les Intimés à assumer leurs obligations légales vis-à-vis les faits énoncés dans la présente requête;
204. Compte tenu que la valeur du préjudice pour la plupart des Membres du Groupe n'est pas très élevée, les frais qu'impliquerait un recours individuel pour ces derniers seraient largement supérieurs à toute condamnation anticipée;



205. Étant donné que le nombre de personnes répondant à la description du Groupe comprend des centaines de milliers des personnes, l'exercice d'un recours individuel par chacune de ces personnes engorgerait le système judiciaire et multiplierait autant le travail à être effectué tant par l'Intimée Hydro-Québec et les Co-Requérantes que par les Tribunaux;

VIII. NATURE DU GROUPE ET CONCLUSIONS RECHERCHÉES

A) Nature du recours

206. Le recours que les Co-Requérantes désirent exercer au bénéfice des Membres du Groupe est une action en dommages et intérêts, tel qu'indiqué au paragraphe 2 des présentes;

B) Conclusions recherchées

207. Les Co-Requérantes se prévalent par les présentes de toutes les présomptions de faits et de droit pouvant exister en leur faveur en vertu de toutes lois applicables en l'instance;
208. Les conclusions que les Co-Requérantes recherchent par la requête introductive d'instance sont les suivantes :

ACCUEILLIR la requête des Co-Requérantes;

ACCUEILLIR le recours collectif pour tous les Membres du Groupe;

CONDAMNER l'Intimée Hydro-Québec à payer aux Co-Requérantes ainsi qu'à chacun des Membres du Groupe la somme d'UN DOLLAR (1,00 \$) à titre de dommages matériels et pertes économiques, sauf à parfaire après expertise, le tout avec intérêt au taux légal et l'indemnité additionnelle à compter de la date où ces dommages et pertes ont été subis et **ORDONNER** le recouvrement collectif de ces sommes;

CONDAMNER l'Intimée Hydro-Québec à payer aux Co-Requérantes ainsi qu'à chacun des Membres du Groupe la somme de CENT DOLLARS (100,00 \$) à titre de dommages moraux, pour troubles, tracas, stress, ennuis et inconvénients, le tout avec intérêt au taux légal et l'indemnité additionnelle à compter de l'institution du présent recours et **ORDONNER** le recouvrement collectif de ces sommes;



CONDAMNER l'Intimé Hydro-Québec à payer au Co-Requérantes ainsi qu'à chacun des Membres du Groupe la somme d'UN DOLLAR (1,00 \$) à titre de dommages exemplaires et punitifs pour abus de droit et/ou atteinte intentionnelle aux droits protégés par l'article 6 de la Charte, sauf à parfaire après expertise, le tout avec intérêt au taux légal et l'indemnité additionnelle à compter du jugement à être prononcée et **ORDONNER** le recouvrement collectif de ces sommes;

LE TOUT avec les entiers dépens incluant les frais d'expertise et les frais de publication des avis aux Membres du Groupe.

209. La présente requête est bien fondée en faits et en droit.

POUR CES MOTIFS PLAISE AU TRIBUNAL:

ACCUEILLIR la présente requête;

AUTORISER l'exercice du recours collectif sous la forme d'une requête introductive d'instance en dommages et intérêts;

ATTRIBUER aux Co-Requérantes le statut de représentant aux fins de l'exercice du recours collectif pour le compte du groupe décrit comme suit :

« Toutes les personnes physiques et toutes les personnes morales de droit privé, sociétés ou associations, comptant en tout temps au cours de la période de 12 mois qui précède le 16 septembre 2010 sous leur direction ou sous leur contrôle au plus 50 personnes liées à elles par contrat de travail, qui étaient et/ou sont clients de l'Intimée Hydro-Québec et qui ont eu et/ou continuent d'avoir des problèmes avec leur facturation attribuable de quelque manière que ce soit à la mise en place du nouveau système informatique de l'Intimée Hydro-Québec dont l'implantation a été complétée en 2008, soit en ayant été au moins une fois sous-facturées, surfacturées et/ou non facturées pendant leur période de facturation applicable. »

ou tout autre groupe ou sous-groupe qui sera identifié par le Tribunal;



IDENTIFIER comme suit les principales questions qui seront traitées collectivement :

Est-ce que l'Intimée Hydro-Québec a commis une faute eut égard aux Membres du Groupe qui ont eu des problèmes de facturation attribuables à l'implantation du nouveau système informatique, en facturant pour une consommation d'électricité inférieure à la consommation réelle qui aurait dû être facturée, en facturant une consommation d'électricité supérieure à la consommation réelle qui aurait dû être facturée ou en ne facturant tout simplement pas certains Membres du Groupe?

L'Intimée Hydro-Québec a-t-elle commis une ou des fautes génératrices de responsabilités?

Les agissements reprochés à l'Intimée Hydro-Québec ont-ils causé des dommages aux Membres du Groupe?

Est-ce que l'Intimée Hydro-Québec est responsable des dommages matériels et des pertes économiques subis par les Membres du Groupe?

Est-ce que les Membres du Groupe ont droit à des dommages moraux pour les stress, ennuis, troubles, tracas et inconvénients causés par l'Intimée Hydro-Québec aux Membres du Groupe?

Est-ce que l'Intimée Hydro-Québec est passible de dommages punitifs?

IDENTIFIER comme suit les conclusions recherchées par le recours collectif à être institué comme les suivantes :

ACCUEILLIR la requête des Co-Requérantes;

ACCUEILLIR le recours collectif pour tous les Membres du Groupe;

CONDAMNER l'Intimée Hydro-Québec à payer aux Co-Requérantes ainsi qu'à chacun des Membres du Groupe la somme d'UN DOLLAR (1,00 \$) à titre de dommages matériels et pertes économiques, sauf à parfaire après expertise, le tout avec intérêt au taux légal et l'indemnité additionnelle à compter de la date où ces dommages et pertes ont été subis et **ORDONNER** le recouvrement collectif de ces sommes;

CONDAMNER l'Intimée Hydro-Québec à payer aux Co-Requérantes ainsi qu'à chacun des Membres du Groupe la somme de CENT DOLLARS (100,00 \$) à titre de dommages moraux, pour troubles, tracas, stress, ennuis et inconvénients, le tout avec intérêt au taux légal et l'indemnité additionnelle à compter de l'institution du présent recours et **ORDONNER** le recouvrement collectif de ces sommes;



CONDAMNER l'Intimé Hydro-Québec à payer au Requérent ainsi qu'à chacun des Membres du Groupe la somme d'UN DOLLAR (1,00 \$) à titre de dommages exemplaires et punitifs pour abus de droit et/ou atteinte intentionnelle aux droits protégés par l'article 6 de la Charte, sauf à parfaire après expertise, le tout avec intérêt au taux légal et l'indemnité additionnelle à compter du jugement à être prononcée et **ORDONNER** le recouvrement collectif de ces sommes;

LE TOUT avec les entiers dépens incluant les frais d'expertise et les frais de publication des avis aux Membres du Groupe.

DÉCLARER qu'à moins d'exclusion, les Membres du Groupe seront liées par tout jugement à intervenir sur le recours, de la manière prévue par la Loi;

FIXER les délais d'exclusion à trente (30) jours de l'avis aux Membres du Groupe, délai à l'expiration duquel les Membres du Groupe qui ne se seront pas prévalus des moyens d'exclusion seront liés par tout jugement à intervenir;

ORDONNER la publication, au plus tard trente (30) jours après la date du prononcé du jugement à intervenir sur la présente requête, d'un avis aux Membres du Groupe, par les moyens ci-dessous indiqués :

Un avis sera publié une fois en français le samedi dans *Le Journal de Montréal* et *Le Journal de Québec* et/ou tout autre journal jugé approprié;

Le même avis sera publié une fois en anglais le samedi dans *The Gazette* et/ou tout autre journal jugé approprié;

Le même avis sera rendu disponible sur le site Internet des procureurs des Co-Requérantes;

Le même avis sera rendu disponible sur le site Internet de l'Intimée Hydro-Québec;

Le même avis sera joint aux factures de tous les abonnés de l'Intimée Hydro-Québec;

RÉFÉRER le dossier au juge en chef pour la détermination du district dans lequel le recours collectif devra être exercé et pour désignation du juge pour l'entendre;



ORDONNER au greffier de cette cour, dans le cas où le recours devrait être exercé dans un autre district, de transmettre le dossier, dès la décision du juge en chef, au greffier du district désigné;

LE TOUT avec dépens, y compris les frais de l'avis aux Membres du Groupe.

MONTREAL, le 22 août 2011.

(S) PAQUETTE GADLER INC.

PAQUETTE GADLER INC.

Procureurs des Co-Requérantes

Chantal Maltais et Monique Charland

COPIE CONFORME

Paquette Gadler Inc.

PAQUETTE GADLER INC.



No.: 500-06-000522-108

**COUR SUPÉRIEURE
(RECOURS COLLECTIF)**

CHANTAL MALTAIS

-et-

MONIQUE CHARLAND

Co-Requérantes

c.

HYDRO-QUÉBEC

Intimée

**REQUÊTE AMENDÉE POUR AUTORISATION
D'EXERCER UN RECOURS COLLECTIF ET POUR
OBTENIR LE STATUT DE REPRÉSENTANT**

COPIE POUR NOTRE DOSSIER



PAQUETTE GADLER INC.

AVOCATS
BARRISTERS AND SOLICITORS

300, DAVENPORT STREET, BUREAU 300, MONTRÉAL (QUÉBEC) H2Y 2R6

TÉLÉPHONE (514) 849-0771 • TÉLÉFAX (514) 849-4817

WWW.PAQUETTEGADLER.COM

BP 2161

Me Guy Paquette - Notre Dossier 2063.004