

CANADA

PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

No.: 500-06-000522-108

COUR SUPÉRIEURE
(recours collectif)

CHANTAL MALTAIS, [REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

Co-Demanderesse

-et-

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

Co-Demanderesse

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;

Défenderesse

REQUÊTE INTRODUCTIVE D'INSTANCE AMENDÉE EN RECOURS COLLECTIF
(articles 1011 et suivants C.p.c.)

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



Afin d'en faciliter la lecture, la présente Requête introductive d'instance en recours collectif est divisée comme suit :

TABLE DES MATIÈRES

	<u>PAGE</u>
I. Description du groupe	3
II. Description des parties	3
A) Chantal Maltais (la « Co-Demanderesse Maltais »)	3
B) Monique Charland (la « Co-Demanderesse Charland »)	4
C) Hydro-Québec (la « Défenderesse Hydro-Québec »)	5
III. Les faits donnant ouverture à un recours individuel de la part de chacune des Co-Demanderesse	5
A) Les faits donnant ouverture à un recours individuel par la Co-Demanderesse Maltais	5
B) Les faits donnant ouverture à un recours individuel par la Co-Demanderesse Charland	13
IV. Les faits donnant ouverture à un recours individuel de la part de chacun des Membres du groupe	20
V. Représentations faites par les représentants de la Défenderesse Hydro-Québec	31
VI. Conditions requises pour l'exercice d'un recours collectif	37
A) Les questions de faits et de droit identiques, similaires ou connexes reliant chacun des Membres du Groupe à la Défenderesse Hydro-Québec et que les Co-Demanderesse entendent faire trancher par le recours collectif	37
B) La composition du Groupe rend toujours difficile ou peu pratique l'application des articles 59 ou 67 C.p.c.	38
C) Les Co-Demanderesse sont toujours en mesure d'assurer une représentation adéquate des Membres du Groupe	38
D) Le recours collectif est toujours opportun	39
VII. Nature du groupe et conclusions recherchées	40

1. Les Co-Demanderesse s'adressent à la Cour dans cadre d'un recours collectif pour le compte des Membres du Groupe (tel que ci-après défini) contre la Défenderesse Hydro-Québec relativement aux dommages subis par les Membres du Groupe suite à l'implantation du nouveau système informatique de la Défenderesse Hydro-Québec;



2. Sans limiter d'aucune manière la pertinence de toutes et chacune des présentes allégations, les Co-Demanderesse se réservent le droit d'amender la présente Requête introductive d'instance en recours collectif dans l'éventualité où elles auraient connaissance de faits nouveaux ou additionnels;

I. LA DESCRIPTION DU GROUPE

3. Les Co-Demanderesse se sont vu octroyer l'autorisation d'exercer un recours collectif contre la Défenderesse Hydro-Québec par jugement rendu le 17 juillet 2012 par l'Honorable Michel Déziel, j.c.s. 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 la Défenderesse 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 la Défenderesse 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** »);

II. LA DESCRIPTION DES PARTIES

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

4. La Co-Demanderesse Maltais fait partie du Groupe à titre d'abonnée ayant été sous-facturée et à titre d'abonnée n'ayant reçu aucune facture de la Défenderesse Hydro-Québec pendant une période de neuf (9) mois, soit du mois d'octobre 2008 au mois de juin 2009;



5. La Co-Demanderesse Maltais est secrétaire juridique et elle habite au 10, rue Charbonneau, à Saint-Lucien (Québec) et elle est responsable du compte électrique émis par la Défenderesse Hydro-Québec depuis le ou vers le 1^{er} juillet 2006;
6. La Co-Demanderesse Maltais est une cliente de la Défenderesse Hydro-Québec en date des présentes;
7. La Co-Demanderesse Maltais habite avec son conjoint M. Pierre Longtin et son fils;

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

8. La Co-Demanderesse Charland fait partie du Groupe puisqu'elle est une abonnée qui a été surfacturée par la Défenderesse Hydro-Québec à au moins une occasion;
9. La Co-Demanderesse Charland était Membre de l'Ordre des Chimistes du Québec jusqu'en avril 2010 et est maintenant retraitée;
10. La Co-Demanderesse Charland habite au 12062, rue James-Morrice, à Montréal (Québec);
11. En fait, la Co-Demanderesse Charland est propriétaire d'un triplex comprenant les adresses civiques 12058, 12060 et 12062, rue James-Morrice, à Montréal;
12. La Co-Demanderesse Charland a trois (3) filles dont une, Dominique Forget, âgée dans la quarantaine, est atteinte d'une déficience intellectuelle et a habité au 12060, rue James-Morrice, environ du 25 juin 2002 au 30 juin 2007 et au 12058, rue James-Morrice du 1^{er} juillet 2007 au 20 octobre 2010;
13. La Co-Demanderesse Charland est également propriétaire d'une résidence secondaire située au 7840, chemin Lac Kaiagamak, à St-Michel-des-Saints;
14. Finalement, la Co-Demanderesse Charland est aussi propriétaire de deux (2) quadruplex situés au 10165 et 10175, rue St-Denis à Montréal, dont elle est susceptible d'être responsable des comptes d'électricité de la Défenderesse Hydro-Québec entre les locations des logements situés dans ces deux (2) quadruplex;
15. La Co-Demanderesse Charland est une cliente de la Défenderesse Hydro-Québec en date des présentes;



16. La Co-Demanderesse Charland s'est déjà vu attribuer le statut de représentante dans un recours collectif autorisé contre la Défenderesse 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 P-1;

C) Hydro-Québec (la « Défenderesse Hydro-Québec »)

17. La Défenderesse 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 la Défenderesse Hydro-Québec produite au soutien des présentes sous la cote P-2;
18. La Défenderesse 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;
19. La Défenderesse Hydro-Québec compte plus de 2,8 millions de clients résidentiels, sur 3,8 millions d'abonnés résidentiels, commerciaux, institutionnels et industriels abonnés aux services de la Défenderesse Hydro-Québec, le tout tel qu'il appert plus amplement d'un extrait du site Internet de la Défenderesse Hydro-Québec intitulé « *Tarifs et Factures* » produit au soutien des présentes sous la cote P-3;

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

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

20. La Co-Demanderesse Maltais est l'une des Membres du Groupe en ce qu'elle a vu sa consommation d'électricité sous-évaluée par la Défenderesse 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-Demanderesse Maltais pendant cette période produit au soutien des présentes sous la cote P-4;
21. La Co-Demanderesse Maltais était sur le programme des Modes de Versements Égaux (MVE) de la Défenderesse Hydro-Québec;



22. La Co-Demanderesse Maltais est également l'une des Membres du Groupe puisque la Défenderesse 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-Demanderesse Maltais pendant cette période, produit au soutien des présentes sous la cote **P-4**;
23. En effet, la Co-Demanderesse Maltais s'est vu facturer le 24 septembre 2008 par la Défenderesse Hydro-Québec un montant de 92,73 \$, le tout tel qu'il appert plus amplement de la facture de la Co-Demanderesse produite sous la cote **P-4 I**;
24. La Défenderesse Hydro-Québec a alors omis de facturer la Co-Demanderesse 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-Demanderesse Maltais pendant cette période, produit au soutien des présentes sous la cote **P-4**;

- Discussions avec les préposés de la Défenderesse Hydro-Québec

25. Ce n'est qu'au mois de juin 2009 que deux (2) factures furent transmises par la Défenderesse Hydro-Québec à la Co-Demanderesse 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 **P-4 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 **P-4 K**;
26. La Co-Demanderesse Maltais a ainsi reçu une facture correspondant à plus de six (6) mois de période de consommation, contrairement aux dispositions de l'article 11.5 des Conditions de service de la Défenderesse Hydro-Québec, pièce **P-5**;
27. Le conjoint de la Co-Demanderesse Maltais, lors de la réception de cette facture, a rejoint le service à la clientèle téléphonique de la Défenderesse Hydro-Québec afin d'obtenir des explications sur la situation reliée à la facturation adressée à la Co-Demanderesse Maltais;
28. Il ressort de cet appel fait auprès d'une préposée du Service à la clientèle de la Défenderesse 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, entre autres, à partir des enregistrements que conserve la Défenderesse Hydro-Québec;



29. 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;
30. Mme Danny Proulx a demandé en attendant de continuer de payer le paiement mensuel déjà établi ce que le couple de la Co-Demanderesse Maltais a fait à diverses reprises, le tout tel qu'il appert plus amplement de l'historique de facturation de la Co-Demanderesse Maltais produit au soutien des présentes sous la cote **P-4**;
31. La Co-Demanderesse 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, le tout tel qu'il appert plus amplement de ladite facture datée du 7 juillet 2009 produite au soutien des présentes sous la cote **P-4 L**;
32. Le 14 juillet 2010, le conjoint de la Co-Demanderesse Maltais a contacté un autre préposé de la Défenderesse Hydro-Québec, prénommé Stéphane, et ce préposé s'était alors engagé à faire une vérification complète de la facturation de la Co-Demanderesse Maltais;
33. Ce préposé a rappelé la Co-Demanderesse 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;
34. Un rappel au Service à la clientèle de la Défenderesse 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-Demanderesse Maltais et les explications promises n'ont pu être données;

- **Transmission d'avis et d'entente par la Défenderesse Hydro-Québec**

35. Le 13 juillet 2010, la Co-Demanderesse Maltais avait un solde à payer à la Défenderesse 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-Demanderesse Maltais, aucun montant en souffrance à payer n'existait dépassant les 281,04 \$;
36. En effet, à cette date, soit le 13 juillet 2010, la Co-Demanderesse Maltais a reçu un « Avis de retard » transmis par la Défenderesse 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	657,93 \$
	Montant total à payer	4 359,70 \$

le tout tel qu'il appert plus amplement de cet « Avis de retard » émis par la Défenderesse Hydro-Québec le 13 juillet 2010, produit au soutien des présentes sous la cote P-6;

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

« Le non-paiement de cette dette entraînera 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-Demanderesse Maltais, le tout tel qu'il appert plus amplement de la pièce P-6 précitée;

38. Préalablement à la réception de cet « Avis de retard » daté du 13 juillet 2010, pièce P-6, la Co-Demanderesse Maltais n'avait jamais reçu quelque avis ou document que ce soit de la part de la Défenderesse Hydro-Québec faisant état de quelques « procédures de recouvrement » que ce soit;
39. Le 30 juillet 2010, la Co-Demanderesse Maltais a reçu de la Défenderesse 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 la Défenderesse Hydro-Québec, produite au soutien des présente sous la cote P-7;



40. Il est difficile de comprendre comment la Défenderesse Hydro-Québec peut qualifier ce document de « confirmation d'entente », alors que la Co-Demanderesse Maltais n'avait tout simplement pas le choix d'acquiescer à ce mode de paiement imposé par la Défenderesse Hydro-Québec;
41. Selon les modalités de l'entente, tel que qualifiée par la Co-Défenderesse Hydro-Québec, la Co-Demanderesse Maltais devait verser la somme de 1 850,00 \$ le 5 août 2010 et verser la somme mensuelle totale de 460, 57 \$ à chaque 20e 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 **P-7**, 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-Demanderesse 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'ajoutent des intérêts devant être acquittés par la Co-Demanderesse Maltais;
43. Se sentant « pris en otage », la Co-Demanderesse Maltais a fait parvenir une lettre au département des plaintes de la Défenderesse 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 **P-8A**;
44. La Défenderesse 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 **P-8B**;
45. Ces intérêts supplémentaires à acquitter et cet engorgement supplémentaire du crédit de la Co-Demanderesse Maltais sont directement liés aux erreurs découlant de la Défenderesse Hydro-Québec;



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

46. Le 8 septembre 2010, la Co-Demanderesse Maltais reçoit de la part de la Défenderesse Hydro-Québec une nouvelle « Confirmation d'une entente de paiement » laquelle mentionne que la Défenderesse aurait corrigé les factures et revu le compte en conséquence, le tout tel qu'il appert plus amplement de cette lettre de la Défenderesse Hydro-Québec datée du 8 septembre 2010, produite au soutien des présentes sous la cote **P-9**;
47. Selon cette nouvelle confirmation d'entente de paiement, c'est désormais un montant de 65,85 \$ qui doit être acquitté chaque mois par la Co-Demanderesse Maltais en remboursement de sa dette envers la Défenderesse 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 **P-9**, 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 \$
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 la Défenderesse Hydro-Québec, pièce **P-9**, des frais d'administration au montant de 178,17 \$ apparaissent et doivent être acquittés par la Co-Demanderesse Maltais selon la Défenderesse 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, la Co-Demanderesse Maltais ne désirait plus être sur le Mode de Versement Égax (MVE), mais la Défenderesse Hydro-Québec lui a tout de même imposé ce mode de versement;
50. Ainsi, le 8 septembre 2010, la Co-Demanderesse Maltais a reçu de la Défenderesse 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 la Défenderesse Hydro-Québec à la Co-Demanderesse Maltais, produite au soutien des présentes sous la cote **P-10**;
51. Dans cette lettre, il est indiqué que la mensualité de la Co-Demanderesse 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 la Défenderesse Hydro-Québec;
52. Ainsi, les paiements mensuels de la Co-Demanderesse 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 \$;
53. Il appert également de la facture de la Co-Demanderesse 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 « Consommations antérieures » de ladite facture émise par la Défenderesse Hydro-Québec, produite au soutien des présentes sous la cote **P-4 AA**, 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 \$

54. La Défenderesse Hydro-Québec a transmis une lettre datée du 13 septembre 2010 adressée à la Co-Demanderesse Maltais et à son conjoint Pierre 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 **P-8C**;

55. Le mode de chauffage de la Co-Demanderesse Maltais est pourtant principalement électrique;
56. En conséquence, la Co-Demanderesse Maltais doute grandement de cette explication, voire ne la croit pas, puisque la Défenderesse Hydro-Québec avait dans ses dossiers un document intitulé Diagnostique résidentiel – Mieux consommer fait à partir d'un formulaire complété par la Co-Demanderesse Maltais sur le site Internet de la Défenderesse 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 la Défenderesse Hydro-Québec remis à la Co-Demanderesse par les représentants de la Défenderesse Hydro-Québec suite à sa demande d'obtention de son dossier client, produit au soutien des présentes sous la cote **P- 11**;



57. Également, bien que la lettre du 13 septembre 2010, pièce **P-8C** et le document daté du 7 septembre 2010, pièce **P-8D**, fasse état d'un remboursement de 342,15 \$, la Co-Demanderesse Maltais n'a pas reçu cette somme puisque les états de compte qui lui ont été transmis par la Défenderesse Hydro-Québec n'en font pas état, le tout tel qu'il appert plus amplement de l'historique de facturation de la Co-Demanderesse Maltais pendant cette période produit au soutien des présentes sous la cote **P-4**;
58. La Co-Demanderesse Maltais a investi et perdu énormément de temps à tenter de comprendre les factures que lui transmettait la Défenderesse Hydro-Québec;
59. La Co-Demanderesse Maltais a subi des troubles et inconvénients ainsi que du stress découlant directement de la faute de la Défenderesse Hydro-Québec;

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

60. La Co-Demanderesse Charland est l'une des Membres du Groupe en ce qu'elle a vu sa consommation d'électricité surévaluée aux 12058 et 12062, rue James-Morrice, par la Défenderesse 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;
61. La Co-Demanderesse Charland n'a jamais été sur le Mode de Versement Égax (MVE) et n'a jamais désiré l'être;
62. La Co-Demanderesse Charland s'est retrouvée à avancer des sommes plus élevées que ce qu'elle ne devait réellement à la Défenderesse Hydro-Québec aux 12058 et 12062, rue James-Morrice;

- Situation à l'adresse 12058, rue James-Morrice

63. La Co-Demanderesse Charland a dû payer des frais d'administration/d'intérêts sur des sommes qui auraient dû être plus basses au 12058, rue James-Morrice;
64. En effet, la Co-Demanderesse Charland est la locatrice de l'appartement situé au 12058, rue James-Morrice à Montréal, Québec et devenue responsable de ce compte d'électricité à compter du 31 mai 2007;
65. Conséquemment, la Co-Demanderesse Charland a pris les dispositions nécessaires afin de faire les changements auprès de la Défenderesse Hydro-Québec quant à la facturation d'électricité dans ce logement du 12058, rue James-Morrice;



66. La Co-Demanderesse Charland a formellement avisé la Défenderesse Hydro-Québec qu'à partir du 1^{er} juin 2007 elle assumerait la facturation liée à l'électricité pour ce logement du 12058, rue James-Morrice;
67. La Défenderesse Hydro-Québec a d'ailleurs confirmé l'information par une lettre datée du 22 mai 2007 transmise à la Co-Demanderesse Charland, le tout tel qu'il appert plus amplement de cette lettre produite au soutien des présentes sous la cote **P-12**;
68. Cette lettre, pièce **P-12**, mentionne qu'en l'absence de locataire, ce sera à la Co-Demanderesse 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;
69. Suite à cet échange de lettres précité, la Défenderesse Hydro-Québec a omis de facturer la Co-Demanderesse Charland pour cette adresse dans les mois qui ont suivi, soit pendant une période de 258 jours;
70. 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, rue James-Morrice, 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 **P-13A**;
71. La Co-Demanderesse Charland a ainsi reçu une facture correspondant à plus de six (6) mois de période de consommation, contrairement aux dispositions de l'article 11.5 des Conditions de service de la Défenderesse Hydro-Québec, pièce **P-5**;
72. Le 31 mars 2009, la Co-Demanderesse Charland a procédé à la lecture de son compteur au 12058, rue James-Morrice, soit la veille du changement du tarif d'électricité prévue pour le 1^{er} avril 2009;
73. La Co-Demanderesse Charland a tenté de transmettre sa lecture de compteur du 12058, rue James-Morrice à la Défenderesse Hydro-Québec, laquelle par l'entremise de son service téléphonique automatisé a informé la Co-Demanderesse Charland que cette lecture n'était pas requise à cette adresse et l'appel a automatiquement pris fin;



74. Le 16 juin 2009, la Défenderesse Hydro-Québec a émis la facture pour le 12058, rue James-Morrice, à laquelle était inséré un état de compte comprenant le détail du redressement apporté pour la consommation d'électricité de la Co-Demanderesse 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 **P-13 I**;
75. De cette facture, pièce **P-13 I**, il appert que la consommation estimée par la Défenderesse Hydro-Québec pour la période du 8 août 2008 au 1^{er} avril 2009 au 12058, rue James-Morrice, avait été surévaluée;
76. 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, rue James-Morrice;
77. En effet, pour effectuer le redressement du 12058, rue James-Morrice, la Défenderesse 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 **P-13E** et de la facture de redressement du 16 juin 2009, également produite au soutien des présente sous la cote **P-13 I**;
78. Tel qu'il appert des factures **P-13 I** et **P-13E**, la Défenderesse 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, rue James-Morrice, produite au soutien des présentes;
79. La seule lecture réelle du 12058, rue James-Morrice qui précédait avait une valeur numérique de « 7441 » au 31 mai 2007, le tout tel qu'il appert plus amplement de la pièce **P-13A**, également car la Co-Demanderesse Charland est devenue responsable de ce compte à partir du 1^{er} juin 2007 et qu'elle a elle-même constaté cette lecture;
80. Par la suite, toutes les factures de la Co-Demanderesse Charland depuis qu'elle est responsable de l'abonnement du 12058, rue James-Morrice, soit les factures **P-13 A** à **I**, ont été des lectures estimées jusqu'à la facture du 16 juin 2009, soit la lecture réelle indiquée à la facture **P-13 I** « 7709 »;
81. 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 **P-13 I**, laquelle indique une consommation réelle pour la Co-Demanderesse Charland de 710 kWh;



82. Aucune lecture réelle n'a été prise par la Défenderesse Hydro-Québec au 12058, rue James-Morrice depuis le transfert de la responsabilité du paiement de l'électricité à la Co-Demanderesse 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-Demanderesse Charland, pièce **P-13** :

Facture P-13	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		

83. Ainsi, la Défenderesse Hydro-Québec n'a pas fait de lecture réelle tous les 120 jours, contrairement à l'article 11.1 des Conditions de service d'électricité, pièce **P-5**;

- **Situation à l'adresse 12062, rue James-Morrice**

84. L'ensemble des factures de la Co-Demanderesse Charland pour l'adresse portant le numéro civile 12062, rue James-Morrice sont produites au soutien des présentes sous la cote **P-14**;



85. Autre fait pertinent concernant les adresses civiques 12058, 12060 et 12062 : la division des trois (3) logements du triplex de la Co-Demanderesse Charland situé sur la rue James-Morrice est reproduite ci-dessous :

12058	12060
12062	

86. Le logement situé au numéro civique 12062, rue James-Morrice assume l'entièreté des frais de chauffage à l'huile pour tout le triplex;
87. Pour le 12062, la Co-Demanderesse Charland était en mode de paiement pré-autorisé mais n'était pas sous les MVE;
88. Tel que le démontre le tableau pour le 12062, rue James-Morrice, si la Défenderesse Hydro-Québec n'avait pas eu de problèmes informatiques et qu'elle avait fait ses lectures réelles correctement, la Co-Demanderesse Charland n'aurait pas eu à financer la Défenderesse 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 **P-14**;
89. La Co-Demanderesse Charland a même tenté de transmettre une lecture réelle par téléphone pour le 12062, rue James-Morrice le 1^{er} avril 2009 mais la Défenderesse 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 **P-14 N**;
90. Il appert que la Défenderesse Hydro-Québec a fait un redressement au compte de la Co-Demanderesse Charland à sa facture datée du 2 mars 2009, **P-14 M**, mais l'a fait à partir de deux données estimées :



Facture P-14	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		

91. 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 la Défenderesse Hydro-Québec datée du 17 juin 2003 ayant pour objet « Relève sur rendez-vous », produite au soutien des présentes sous la cote **P-15**, aucune carte d'autorelève ni quelques autres communications similaires n'ont été laissées par les représentants de la Défenderesse Hydro-Québec au 12058 ni au 12062 entre le 1^{er} juin 2007 et le 11 juin 2009;

- **Constatations de la Co-Demanderesse Charland**

92. La Co-Demanderesse 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;

93. Si la Défenderesse Hydro-Québec n'avait pas eu de problèmes informatiques et avait correctement effectué ses lectures pour le 12058 et le 12062, rue James-Morrice, la Co-Demanderesse Charland n'aurait pas eu à financer la Défenderesse Hydro-Québec et déboursé des sommes pour une consommation qu'elle n'a pas réellement eue et n'aurait pas eue à payer parfois des frais de retard et se serait donc vu accorder une somme plus



importante pour crédit considérant la surestimation faite par la Défenderesse Hydro-Québec;

94. La Défenderesse Hydro-Québec a donc failli à son obligation de procéder à une lecture du compteur de la Co-Demanderesse Charland aux 12058 et 12062 au moins tous les cent vingt (120) jours, contrairement aux dispositions de l'article 11.1 des Conditions de service de la Défenderesse Hydro-Québec, pièce **P-5**;
95. La Défenderesse Hydro-Québec a également failli à son obligation de procéder à une correction adéquate de la facture de la Co-Demanderesse Charland aux 12058 et 12062, rue James-Morrice, alors que la facturation de cette dernière ne correspondait pas à la consommation réelle d'énergie utilisée;
96. Malgré les erreurs de redressement précitées où la Défenderesse Hydro-Québec a surestimé les consommations de la Co-Demanderesse Charland, cette dernière peut constater, en passant en revue l'ensemble des factures reçues de la Défenderesse Hydro-Québec pour les adresses 12058 et 12062, rue James-Morrice, qu'aucun intérêt ne lui a été versé sur les sommes versées en trop ce qui contreviendrait aux « Conditions de service d'électricité », pièce **P-5**, de la Défenderesse Hydro-Québec;
97. Ainsi, en effectuant des redressements de factures sur des périodes d'environ 24 mois, la Défenderesse 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 **P-16**;
98. Cette erreur de la part de la Défenderesse Hydro-Québec faisait en sorte de dissimuler à la Co-Demanderesse 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 la Défenderesse Hydro-Québec;
99. La Co-Demanderesse Charland a investi et perdu énormément de temps à tenter de comprendre les factures que lui transmettait la Défenderesse Hydro-Québec;
100. La Co-Demanderesse Charland a subi des troubles et inconvénients ainsi que du stress découlant directement de la faute de la Défenderesse Hydro-Québec;



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

- Nouveau système informatique

101. En 2002, la Défenderesse 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 la Défenderesse Hydro-Québec, diffusée le 21 juillet 2009, produit au soutien des présentes sous la cote **P-17**;
102. Vers l'automne 2007, la Défenderesse 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 **P-18**;
103. Le but recherché par la Défenderesse 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;
104. 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 **P-18**, plus d'autres frais pour un total de 320 millions de dollars, et de la décision de la Régie de l'énergie, pièce **P-19**;
105. 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 **P-20** et de l'émission J.E. du 18 mars 2011, produite au soutien des présentes sous la pièce **P-21**;
106. La Défenderesse 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 **P-19**;



- Difficultés majeures

107. Depuis l'implantation du nouveau système informatique, des centaines de milliers d'abonnés de la Défenderesse 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 la Défenderesse Hydro-Québec;
108. 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 **P-17**;
109. De plus, le nouveau système a mal interprété certaines données ce qui a aussi entraîné des erreurs de facturation aux clients de la Défenderesse Hydro-Québec, le tout tel qu'il appert plus amplement de l'entrevue précitée, pièce **P-17**;
110. À vrai dire, il appert que la Défenderesse 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 la Défenderesse Hydro-Québec tente de faire supporter aux Membres du Groupe, le tout tel qu'il sera plus amplement ci-après exposé;
111. Selon Mme Flavie Côté, représentante de la Défenderesse 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 **P-22**;
112. Afin de pouvoir faire des évaluations, le nouveau système informatique de la Défenderesse 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 la Défenderesse 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 **P-23**;
113. La Défenderesse Hydro-Québec a donc été en période de « rodage » entre autres durant l'année 2008 et 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 la Défenderesse Hydro-Québec, diffusée le 30 avril 2009, produit au soutien des présentes sous la cote **P-23**, et l'est encore à ce jour;



114. La haute direction de la Défenderesse Hydro-Québec était et est au fait des difficultés qu'éprouve le nouveau système informatique puisque la Défenderesse 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 **P-19**;
115. Ainsi, les représentants de la Défenderesse Hydro-Québec se trouvant dans les organigrammes produits au soutien des présentes sous la cotes **P-24** étaient au courant ou devaient être au courant des problèmes du nouveau système informatique de la Défenderesse Hydro-Québec et de sa fragilité qui causaient ou pouvaient causer des problèmes de facturation aux clients de la Défenderesse Hydro-Québec;
116. La Défenderesse 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 **P-19**;
117. Les erreurs dans la facturation des clients de la Défenderesse 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**

118. 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;
119. 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 la Défenderesse 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;
120. 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 la Défenderesse Hydro-Québec, plusieurs de ces abonnés n'ont eu d'autre choix que d'accepter l'arrangement de paiement proposé par la Défenderesse Hydro-Québec;



121. L'arrangement de paiement proposé par la Défenderesse 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;
122. Les Membres du Groupe ont subi des dommages suite à cette demande de remboursement subite et non prévue de la part de la Défenderesse Hydro-Québec;
123. Quelques 120 000 abonnés au paiement par Mode de Versements Égaux (MVE) proposé par la Défenderesse Hydro-Québec ont vu leur consommation d'électricité erronément sous-estimée par la Défenderesse Hydro-Québec et se sont par la suite vu imposer une dette devant être remboursée à la Défenderesse Hydro-Québec, le tout tel qu'il appert, entre autres, de l'entrevue précitée du 2 juillet 2009 du représentant de la Défenderesse Hydro-Québec, pièce **P-17**;
124. Au Québec, il y a environ 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 la Défenderesse 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 **P-23**;
125. Le service de facturation par Mode de Versements Égaux (MVE) a pour but d'aider les abonnés à pouvoir planifier efficacement leur budget;
126. 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 réparti en douze versements »

127. La Défenderesse Hydro-Québec fait la promotion de la facturation par Mode de Versements Égaux (MVE) auprès de ses abonnés;
128. La Défenderesse 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 **P-25**;

129. Mme Danielle Lapointe, représentante de la Défenderesse Hydro-Québec déclare que ce sont là des objectifs des Modes de Versements Égaux (MVE), le tout tel qu'il appert plus amplement des notes sténographiques de son interrogatoire produit au soutien des présentes sous la cote **P-26**;
130. Les abonnés de la Défenderesse 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;
131. Par son erreur, la Défenderesse 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;
132. Certains Membres du Groupe se sont vu facturer des « frais d'administration » par la Défenderesse Hydro-Québec sur des sommes qui normalement n'étaient pas dues;
133. Certains Membres du Groupe ont reçu des avis et/ou menaces de procédures de recouvrement par la Défenderesse Hydro-Québec;
134. Certains Membres du Groupe ont reçu des avis et/ou menaces de procédures de débranchement du réseau de distribution par la Défenderesse Hydro-Québec;
135. Certains Membres du Groupe n'auraient jamais eu à subir ces troubles, tracas, incon vénients, frais d'administration, avis de retard, procédures de recouvrement et/ou entente d'arrangement de paiement si la Défenderesse Hydro-Québec n'avait pas eu de problèmes informatiques et si les lectures de compteurs et les redressements avaient été faits par la Défenderesse Hydro-Québec en temps opportuns et correctement la première fois par la Défenderesse Hydro-Québec;



136. Ces Membres du Groupe ont investi énormément de temps à tenter de comprendre les factures que lui transmettait la Défenderesse Hydro-Québec ou à tenter de joindre le service à la clientèle de la Défenderesse Hydro-Québec;
137. Ces Membres du Groupe ont subi des troubles et inconvénients ainsi que du stress découlant directement de la faute de la Défenderesse Hydro-Québec;

- **Membres du Groupe surfacturés**

138. Quant aux abonnés qui ont vu leur consommation d'électricité surfacturée par la Défenderesse Hydro-Québec, ils n'ont reçu aucun intérêt en contrepartie des montants que ces abonnés ont mis à la disposition de la Défenderesse Hydro-Québec ni remboursement des sommes surfacturées dont pouvait alors bénéficier la Défenderesse Hydro-Québec à son entière discrétion, et ce, sans avoir à fournir de prestation de service à ces abonnés en contrepartie;
139. Dans ce cas-ci, la Défenderesse Hydro-Québec tire un avantage substantiel en refusant de payer des intérêts aux abonnés surfacturés parce que la Défenderesse Hydro-Québec exige elle-même des frais de retard et/ou d'intérêts dans le paiement de ses clients de l'ordre de 14.40 % par année;
140. Le représentant de la Défenderesse Hydro-Québec, M. Marc-Brian Chamberland, a admis lors de l'émission 24 heures en 60 minutes du 2 juillet 2009, pièce **P-17B**, que des clients de la Défenderesse 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 a...

(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... »

141. Certains Membres du Groupe n'auraient jamais eu à subir ces troubles, tracas, inconvénients, si la Défenderesse 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 la Défenderesse Hydro-Québec en temps opportuns et correctement la première fois par la Défenderesse Hydro-Québec;
142. Ces Membres du Groupe ont investi énormément de temps à tenter de comprendre les factures que lui transmettait la Défenderesse Hydro-Québec ou à tenter de joindre le service à la clientèle de la Défenderesse Hydro-Québec;
143. Ces Membres du Groupe ont subi des troubles et inconvénients ainsi que du stress découlant directement de la faute de la Défenderesse Hydro-Québec;

- Pour tous les Membres du Groupe

144. Les comptes à recevoir de la Défenderesse 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, entre autres, de l'émission J.E. du 18 mars 2011, produite sous la cote **P-22**;
145. Les interruptions de service de la Défenderesse 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, entre autres, de l'émission J.E. du 18 mars 2011 produite sous la pièce **P-22**;
146. Compte tenu des agissements de la Défenderesse Hydro-Québec face à ce problème de facturation majeur, les Membres du Groupe se questionnent légitimement à savoir si la Défenderesse 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;
147. La compréhension des Co-Demandresses ainsi que celle des Membres du Groupe sont affectées par l'information que fait circuler la Défenderesse Hydro-Québec pour expliquer à ses clients les modifications qu'elle a apportées en janvier 2008;



148. 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 **P-27 A**;
149. À son document intitulé « *Hydro Contact* », numéro 63 janvier-février 2008, la Défenderesse 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 **P-27 B**;
150. Cependant, aucun desdits changements mentionnés à **P-27 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 la Défenderesse Hydro-Québec et encore moins à quelconque façon d'y remédier;
151. Les documents contenus aux pièces **P-27 A** et **P-27 B** accompagnaient les factures transmises aux clients de la Défenderesse Hydro-Québec;
152. De plus, la Défenderesse 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 **P-16**:

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 liés à sa vocation commerciale; »*

(Nos soulignements)

153. Au surplus, la Défenderesse Hydro-Québec a failli de respecter ses propres « Conditions de service d'électricité », plus précisément 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 :*

- 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 ;*
- 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 la Défenderesse Hydro-Québec, produites au soutien des présentes, sous la cote P-5;

- 154. Il appert de la pièce P-5 que lorsque la Défenderesse Hydro-Québec facture des kilowatt/heure 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;
- 155. La Défenderesse Hydro-Québec a reconnu l'importance de cette règle du 6 mois dès 2001 en indiquant « **en termes d'équité et en termes d'importance et d'impact pour la clientèle, revenir plus que six mois en arrière pour une clientèle résidentielle ça pouvait amener des difficultés** », le tout tel qu'il appert plus amplement de la Décision relative au thème 3 et aux sujets reportés de la phase 1 de la révision des conditions de service d'électricité d'Hydro-Québec, D-2001-259 R-3439-2000 du 12 novembre 2001, produite au soutien des présente sous la cote P-28;
- 156. Il appert également de la pièce P-5 que la Défenderesse Hydro-Québec doit également émettre un crédit aux consommateurs qui constatent que leur facture en kilowatt/heure ne représente pas leur consommation réelle en retournant aux trente-six (36) derniers mois;
- 157. La Défenderesse 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 remboursé :

« 7^o 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 P-5;

158. Au surplus, la Défenderesse 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 P-5 précitée:

« RELÈVE 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)

V. REPRÉSENTATIONS FAITES PAR LES REPRÉSENTANTS DE LA DÉFENDERESSE HYDRO-QUÉBEC

159. Les informations et explications véhiculées par les différents représentants de la Défenderesse Hydro-Québec concernant les problèmes de facturation du système informatique ne sont pas toutes identiques et changent fréquemment d'un représentant à l'autre;
160. Les Membres du Groupe ne peuvent qu'en être affectés;
161. Lors de l'entrevue donnée à J.E. le 3 octobre 2008, Mme Hélène Laurin, représentante de la Défenderesse Hydro-Québec, reconnaît les désagréments et les inconforts causés par le nouveau système informatique aux clients de la Défenderesse 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 la Défenderesse 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 **P-29, A et B** (page 6);

162. Cependant, cette même représentante d'Hydro-Québec lors d'une autre entrevue subséquente de l'émission J.E., le 17 avril 2009, pièce **P-29, A et B**, 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 ».

163. 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 **P-23** :

« (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.»

164. Contrairement aux représentations faites par le représentant de la Défenderesse Hydro-Québec, M. Marc-Brian Chamberland, pièce **P-23**, ni la Co-Demanderesse Maltais ni la Co-Demanderesse Charland, n'ont reçu quelque lettre que ce soit de la Défenderesse Hydro-Québec expliquant les problèmes de facturation du système informatique et les démarches à suivre;
165. Lors de l'émission 24 heures en 60 minutes du 2 juillet 2009, pièce **P-17B** pages 4 et 5, le représentant de la Défenderesse 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. »

166. Lesdites représentations du représentant de la Défenderesse Hydro-Québec laissent faussement croire aux Membres du Groupe que leur situation est entre bonnes mains et que le tout sera rétabli sans préjudice;



167. Les Co-Demanderessees n'ont jamais reçu de lettre de la part de la Défenderesse Hydro-Québec leur faisant part d'un numéro de téléphone « dédié »;
168. En prenant note des déclarations de M. Marc-Brian Chamberland, représentant de la Défenderesse Hydro-Québec, lors de l'entrevue qu'il a accordée le 2 juillet 2009, pièce **P-17**, 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;
169. 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 la Défenderesse 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;
170. De plus, les Membres du Groupe ont raison de se demander si la Défenderesse Hydro-Québec a respecté son engagement de faire preuve de transparence dans ses communications;
171. Lors de l'entrevue du 19 mars 2010 de l'émission J.E., le représentant de la Défenderesse 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 **P-21**;
172. Lors d'une entrevue de J.E. du 18 mars 2011, Mme Flavie Côté, représentante de la Défenderesse 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 **P-22**;
173. Malgré la reconnaissance par les autres représentants de la Défenderesse 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 **P-22**, 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 la Défenderesse 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 avisés et c'est à eux de nous contacter pour prendre une entente »

174. Tel qu'il le sera démontré lors de l'audition, les clients de la Défenderesse Hydro-Québec Membres du Groupe n'ont pas été avisés par la Défenderesse Hydro-Québec ou ne l'ont pas été de manière adéquate permettant de corriger efficacement la situation pour les Membres du Groupe;
175. La représentante d'Hydro-Québec, Mme Hélène Laurin, lors d'une entrevue diffusée le 9 avril 2009, pièce P-31, suggère alors elle aussi aux clients de la Défenderesse 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 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 »

176. Le nombre de plaintes au service à la clientèle de la Défenderesse 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 P-32 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%



177. Lors de l'entrevue du 17 avril 2009, pièce **P-30**, le nombre plus élevé d'appels au service à la clientèle de la Défenderesse 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... »

178. Lors de son interrogatoire du 19 décembre 2011, Mme Danielle Lapointe, représentante de la Défenderesse Hydro-Québec a confirmé avoir eu plus de plaintes et d'appels reliés à l'implantation du nouveau système, le tout tel qu'il appert plus amplement des notes sténographiques de son interrogatoire produit au soutien des présentes sous la cote **P-26**;
179. Elle a également confirmé que la Défenderesse Hydro-Québec a eu une période difficile pour les clients et les représentants d'Hydro-Québec en terme d'accès aux représentants;
180. Mme Lapointe a aussi indiqué lors de cet interrogatoire que la Défenderesse Hydro-Québec a ajouté des représentants, sans expertise et non formés, pour tenter de gérer la crise;
181. Pendant la période visée, on note une croissance majeure des frais d'administration (frais d'intérêts) et qui serait, selon la Défenderesse Hydro-Québec, « *directement liée au volume grandissant des comptes à recevoir en souffrance* », le tout tel qu'il appert plus amplement des Réponses à la demande de renseignement n°1 de la Régie, HQD-13, Document 1, 2010-10-08, produit au soutien des présentes sous la cote **P-33**;
182. Comme si cela n'était pas suffisant, une lettre de félicitations de la Défenderesse Hydro-Québec datée du 5 décembre 2011 adressée à tout le personnel de l'unité service d'interruptions et remises en service a même circulé pour féliciter le personnel pour plus de 55 700 coupures pendant la période visée, le tout tel qu'il appert plus amplement de ladite lettre produite au soutien des présentes sous la cote **P-34**;
183. Les Membres du Groupe étaient en droit de s'attendre à ce que la Défenderesse 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;



184. 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 la Défenderesse 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-facturés, surfacturés ou non facturés pendant la période de facturation applicable;
185. Face aux problèmes de facturation découlant du système informatique de la Défenderesse Hydro-Québec, les Membres du Groupe ont été laissés à eux-mêmes;
186. La faute de la Défenderesse 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;

VI. 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 la Défenderesse Hydro-Québec et que les Co-Demandresses entendent faire trancher par le recours collectif sont celles autorisées par le jugement rendu le 17 juillet 2012 par l'Honorable Michel Déziel, j.c.s., soit les suivantes :

187. Est-ce que la Défenderesse Hydro-Québec a commis une faute eu 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?
188. La Défenderesse Hydro-Québec a-t-elle commis une ou des fautes génératrices de responsabilités?
189. Les agissements reprochés à la Défenderesse Hydro-Québec ont-ils causé des dommages aux Membres du Groupe?
190. Est-ce que la Défenderesse Hydro-Québec est responsable des dommages matériels et des pertes économiques subis par les Membres du Groupe?



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

192. (...)

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

193. Le nombre de personnes visées par le présent recours collectif est très élevé;

194. Les noms et adresses des personnes pouvant composer le Groupe sont inconnus des Co-Demandresses;

195. 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;

196. Tous les faits allégués aux paragraphes qui précèdent rendent impossible l'application des articles 59 ou 67 C.p.c.;

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

197. Les Co-Demandresses font partie du Groupe tel que défini dans la présente requête;

198. Les Co-Demandresses comprennent la nature du recours et les enjeux soulevés dans la présente requête;

199. Les Co-Demandresses sont disposées à consacrer le temps nécessaire au litige et à collaborer avec les Membres du Groupe;

200. Les Co-Demandresses sont en mesure d'assurer une représentation adéquate des Membres du Groupe qu'elles entendent représenter;

201. Les Co-Demandresses sont en mesure de collaborer avec leurs procureurs et d'accomplir toutes les démarches nécessaires à l'accomplissement de leur mandat;

202. Les Co-Demandresses ont une connaissance suffisante des faits qui justifient le présent recours et celui des Membres du Groupe;

203. Les Co-Demandresses ont fait montre de volonté et de disponibilité pour collaborer et assister adéquatement leurs procureurs;



204. Les Co-Demanderessees 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;
205. Les Co-Demanderessees ont la capacité et l'intérêt pour représenter adéquatement tous les Membres du Groupe;
206. Les Co-Demanderessees sont de bonne foi et présentent la présente requête dans le seul but de faire en sorte que les droits des Membres du Groupe;

D) Le recours collectif est toujours opportun

207. 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;
208. La démonstration de la faute reprochée à la Défenderesse Hydro-Québec dans la présente requête profitera indubitablement à l'ensemble des Membres du Groupe;
209. Faire la preuve de la faute reprochée à la Défenderesse Hydro-Québec sur une base individuelle serait extrêmement coûteux;
210. L'exercice d'un recours collectif est le seul moyen de faire valoir une telle réclamation contre la Défenderesse 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;
211. Le recours collectif est le meilleur moyen procédural disponible afin de protéger et de faire valoir les droits des Membres du Groupe;
212. 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 Défendeurs à assumer leurs obligations légales vis-à-vis les faits énoncés dans la présente requête;
213. 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;



214. 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 la Défenderesse Hydro-Québec et les Co-Demandereses que par les Tribunaux;

VII. NATURE DU GROUPE

215. Le recours que les Co-Demandereses désirent exercer au bénéfice des Membres du Groupe est une action en dommages et intérêts;
216. Les Co-Demandereses 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;
217. La présente requête est bien fondée en faits et en droit.

POUR CES MOTIFS PLAISE AU TRIBUNAL:

ACCUEILLIR la requête introductive d'instance des Co-Demandereses;

ACCUEILLIR le recours collectif pour tous les Membres du Groupe;

CONDAMNER la Défenderesse Hydro-Québec à payer aux Co-Demandereses 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 la Défenderesse Hydro-Québec à payer aux Co-Demandereses 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;

(...)



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

MONTREAL, le(...) 12 novembre 2012.

Paquette Gadler Inc.

PAQUETTE GADLER INC.

Procureurs des Co-Demandresses
Chantal Maltais et Monique Charland



CANADA

COUR SUPÉRIEURE
(RECOURS COLLECTIF)

PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

No.: 500-06-000522-108

CHANTAL MALTAIS, secrétaire juridique,
résidant et domiciliée au 10, rue
Charbonneau, SAINT-LUCIEN (Québec)
J0C 1N0;

Co-Demanderesse

-et-

MONIQUE CHARLAND, retraitée,
résidant et domiciliée au 12062, rue
James-Morrice, MONTRÉAL (Québec)
H3M 2G9;

Co-Demanderesse

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;

Défenderesse

AVIS DE PRÉSENTATION

À :

Me Jacinthe Lafontaine
MCGOVERN LAFONTAINE
Hydro-Québec – Affaires juridiques
75, boul. René-Lévesque Ouest
MONTRÉAL (Québec)
H2Z 1A4

-et- Me Simon V. Potter
MCCARTHY TÉTRAULT
1000, rue de la Gauchetière Ouest
Bureau 2500
MONTRÉAL (Québec)
H3B 0A2



PRENEZ AVIS que la présente *Requête introductive d'instance amendée en recours collectif* sera présentable devant l'Honorable Juge Michel Déziel j.c.s., à une telle date, telle heure et telle salle qui seront désignées par celui-ci, au Palais de justice de Montréal, situé au 1, rue Notre-Dame Est à Montréal (Québec).

MONTREAL, le 12 novembre 2012.

Paquette Gadler Inc.

PAQUETTE GADLER INC.

Procureurs des Co-Demanderes
Chantal Maltais et Monique Charland



No.: 500-06-000522-108

**COUR SUPÉRIEURE
(RECOURS COLLECTIF)**

CHANTAL MALTAIS

-et-

MONIQUE CHARLAND

Co-Demandereses

c.

HYDRO-QUÉBEC

Défenderesse

**REQUÊTE INTRODUCTIVE D'INSTANCE
AMENDÉE**

ORIGINAL



PAQUETTE GADLER INC.

AVOCATS

BARRISTERS AND SOLICITORS

300, PLACE D'YOUVILLE, BUREAU B-10, MONTRÉAL (QUÉBEC) H2Y 2B6

TELEPHONE (514) 849-0771 • TELECOPIEUR (514) 849-4817

WWW.PAQUETTEGADLER.COM

BP 2161

Me Guy Paquette - Notre Dossier : 2063.004