

Hydro-Québec *Appellant*

v.

**Modestos Glykis and Eleftheria
Theodossiou Glykis** *Respondents***INDEXED AS: GLYKIS v. HYDRO-QUÉBEC****Neutral citation: 2004 SCC 60.**

File No.: 29588.

2004: April 13; 2004: October 1.

Present: McLachlin C.J. and Bastarache, Binnie, Arbour,*
LeBel, Deschamps and Fish JJ.ON APPEAL FROM THE COURT OF APPEAL FOR
QUEBEC

Public services — Supply of electricity — Interruption of service — Customer refusing to pay bill for electricity supplied to his rental property — Hydro-Québec ceasing to deliver electricity to customer's principal residence — Whether Hydro-Québec may interrupt supply of electricity to service point other than one in respect of which bill unpaid — Bylaw No. 411 establishing the conditions governing the supply of electricity, (1987) 119 G.O. II, 1233, ss. 3 “customer”, “delivery point”, 99.

After a customer refused to pay an amount he owed for electricity services supplied to a rental property he owned, Hydro-Québec, after serving notice on him, interrupted the supply of electricity to his residence even though the account for that delivery point was not in arrears. The customer and his wife brought an action against Hydro-Québec, alleging that they had sustained damage as a result of the interruption of service. The Superior Court dismissed the action, holding that Hydro-Québec has the right to interrupt the supply of electricity to a service point other than the one in respect of which the bill is unpaid. The majority of the Court of Appeal set aside the judgment.

Held (LeBel and Fish JJ. dissenting): The appeal should be allowed.

Per McLachlin C.J. and Bastarache, Binnie and Deschamps JJ.: Regulatory provisions must be interpreted by following the approach to statutory

* Arbour J. took no part in the judgment.

Hydro-Québec *Appelante*

c.

**Modestos Glykis et Eleftheria
Theodossiou Glykis** *Intimés***RÉPERTORIÉ : GLYKIS c. HYDRO-QUÉBEC****Référence neutre : 2004 CSC 60.**

N° du greffe : 29588.

2004 : 13 avril; 2004 : 1^{er} octobre.Présents : La juge en chef McLachlin et les juges
Bastarache, Binnie, Arbour*, LeBel, Deschamps et Fish.

EN APPEL DE LA COUR D'APPEL DU QUÉBEC

Services publics — Fourniture d'électricité — Interruption de service — Client refusant de payer une facture pour l'électricité fournie à son immeuble locatif — Hydro-Québec cessant de livrer l'électricité à la résidence principale du client — Hydro-Québec peut-elle interrompre la fourniture d'électricité à un point de service autre que celui pour lequel un compte est en souffrance? — Règlement n° 411 établissant les conditions de fourniture de l'électricité, (1987) 119 G.O. II, 1918, art. 3 « client », « point de livraison », 99.

À la suite du refus d'un client de payer la somme qu'il doit pour des services d'électricité fournis à un immeuble locatif dont il est propriétaire, Hydro-Québec, après avis, interromp la fourniture d'électricité à sa résidence même si aucun arriéré n'est dû pour ce point de livraison. Le client et son épouse intentent une action contre Hydro-Québec alléguant avoir subi des dommages en raison de l'interruption de service. La Cour supérieure rejette l'action, concluant qu'Hydro-Québec a le droit d'interrompre la fourniture d'électricité à un point de service autre que celui pour lequel le compte est en souffrance. La Cour d'appel, à la majorité, infirme ce jugement.

Arrêt (les juges LeBel et Fish sont dissidents) : Le pourvoi est accueilli.

La juge en chef McLachlin et les juges Bastarache, Binnie et Deschamps : L'interprétation de textes réglementaires doit, avec les adaptations nécessaires, se faire

* La juge Arbour n'a pas pris part au jugement.

There are references to this supplier-customer relationship elsewhere in the Bylaw. In certain circumstances, Hydro-Québec may, pursuant to s. 82(1), require a deposit in the case of a contract covering domestic use. For example, a person requesting service may be required to provide a deposit if he or she failed to pay by the due date a bill for a contract he or she holds or held. Thus, s. 82(1) also establishes a connection between the customer and Hydro-Québec, rather than between Hydro-Québec and individual delivery points.

Given the ordinary sense of the words used in the definitions in the Bylaw, and based on a grammatical analysis, the interpretation according to which an interruption of service may take place at any delivery point must prevail.

B. *The Scheme and the Object of the Provision*

The Bylaw sets out the conditions for the supply of the service. The obligational content of a contract between Hydro-Québec and a customer is not open to negotiation between the parties. Hydro-Québec may not impose special conditions if the customer is or is expected to become insolvent. If the customer meets the conditions set out in the Bylaw, Hydro-Québec is required to provide the service. In a free market, a service provider may, except where this would be inconsistent with its constitutional obligations, refuse to do business with a customer it believes to be insolvent. However, the obligation to provide the service to the public ceases to apply where a customer fails to pay his or her bill. The provision is undeniably to Hydro-Québec's advantage. It not only places limits on debts, but also offers an effective means of putting pressure on defaulting customers and inciting them to pay what they owe.

The amount owed by an individual customer may be very small compared with the costs of legal proceedings. The Bylaw therefore gives Hydro-Québec another means to put pressure on its customers. Insofar as the service provider does not choose the customers it does business with, a possible interruption of service is not, in my view, an exorbitant or draconian measure. On the one hand, the exercise of this right is preceded by a warning; on the other hand, the interruption affects only the

Cette relation fournisseur-client est reprise ailleurs dans le Règlement. Ainsi, dans certaines circonstances, Hydro-Québec peut, conformément au par. 1^o de l'art. 82, exiger un dépôt dans le cas d'un abonnement pour fins d'usage domestique. Ainsi, le demandeur de service peut se voir imposer le versement d'un dépôt s'il n'a pas acquitté à l'échéance une facture pour laquelle il est ou était le détenteur d'abonnement. L'article 82, par. 1^o établit donc aussi un lien entre le client et Hydro-Québec, et non entre Hydro-Québec et chaque point de livraison.

Vu le sens ordinaire des mots utilisés dans les définitions du Règlement et compte tenu de l'analyse grammaticale, l'interprétation suivant laquelle l'interruption peut avoir lieu à n'importe quel point de livraison doit prévaloir.

B. *L'esprit et l'objet de la disposition*

Le Règlement établit les conditions de fourniture de service. Le contenu obligationnel du contrat liant Hydro-Québec au client n'est pas laissé à la négociation entre les parties. Hydro-Québec ne peut imposer de conditions particulières en cas d'insolvabilité réelle ou anticipée. Si le client satisfait aux conditions prescrites par le Règlement, Hydro-Québec est obligée de fournir le service. Sur un marché libre, un fournisseur de service, hormis ses obligations constitutionnelles, peut refuser de faire affaire avec un client qu'il estime insolvable. L'obligation de fournir le service au public cède cependant lorsque le client ne paie pas sa facture. La disposition est indéniablement à l'avantage d'Hydro-Québec. Elle ne sert pas seulement à limiter l'endettement. Elle offre par ailleurs un moyen efficace de faire pression sur les clients défaillants et de les inciter au paiement des montants dus.

Les montants impayés par chaque client peuvent s'avérer minimes par rapport aux coûts d'une poursuite judiciaire. Le Règlement prévoit donc pour Hydro-Québec un autre moyen de faire pression sur ses clients. Dans la mesure où le fournisseur de service ne choisit pas les clients avec qui il fait affaire, j'estime que l'interruption éventuelle du service n'est pas une mesure exorbitante ou draconienne. D'une part, l'exercice du droit est précédé d'un avis et, d'autre part, l'interruption ne

16

17

18

19