
PRÉSENTS :

M^e Lise Lambert, L.L.L., Vice-présidente
M^e Catherine Rudel-Tessier, L.L.M., Régisseuse
M. François Tanguay, Régisseur

Coopérative régionale d'électricité de Saint-Jean-Baptiste de Rouville, Gazifère Inc., Ville d'Alma, Ville d'Amos, Ville de Baie-Comeau, Ville de Joliette, Ville de Jonquière, Ville de Magog, Énergie Électrique Westmount, Hydro-Québec, Hydro-Sherbrooke, Hydro-Coaticook, Société en commandite Gaz Métropolitain (SCGM).

Demandeurs

**Option consommateurs et Fédération nationale des associations de consommateurs du Québec (FNACQ),
Groupe de recherche appliquée en macroécologie (GRAME),
Association des industries forestières du Québec Ltée (AIFQ),
Association coopérative d'économie familiale de Québec (ACEF-Québec).**

Intervenants

Décision interlocutoire

Approbation des procédures d'examen des plaintes établies par les distributeurs d'électricité et de gaz naturel (Art. 87, L.R.E.)

La *Loi sur la Régie de l'énergie*¹ prévoit que tout distributeur d'électricité et de gaz naturel doit établir une procédure interne d'examen des plaintes qui lui sont adressées par les consommateurs concernant l'application d'un tarif ou d'une condition de fourniture ou de transport d'électricité ou d'un tarif ou d'une condition de transport, de fourniture ou d'emmagasinage de gaz naturel. Cette procédure doit être approuvée par la Régie aux termes de l'article 87 de la loi et, par la suite, publiée par les distributeurs dans au moins deux journaux circulant dans le territoire qu'ils desservent.

Les distributeurs d'électricité et de gaz naturel ont donc soumis à la Régie les procédures qu'ils désiraient adopter pour régler les différends qu'ils pourraient avoir avec leurs clients, adaptant pour la plupart les procédures existantes aux exigences de la loi.

Dans sa décision procédurale du 24 novembre 1997, la Régie invitait les intéressés à lui soumettre des commentaires et observations sur les procédures déposées par les distributeurs et décidait de tenir une audience pour permettre à tous les groupes de se faire entendre.

À l'audience du 23 février 1998, la Régie avait déjà pu prendre connaissance des mémoires des intervenants et également des modifications proposées par les distributeurs à leurs procédures. Elle a permis à chacun d'exprimer ses préoccupations et de faire les représentations qu'il jugeait utiles.

À la fin de l'audience, la Régie a informé les distributeurs que les procédures soumises nécessiteraient d'autres modifications avant d'être approuvées. La Régie

¹ 1996 L.Q., chap. 61

veut en effet que celles-ci soient reformulées afin de simplifier au maximum la démarche pour les consommateurs tout en imposant aux distributeurs un minimum de contraintes.

C'est dans ce contexte et en raison de ces objectifs que la Régie a décidé de rendre une décision interlocutoire fixant les principes que devront respecter les procédures et permettant aux distributeurs de faire les choix administratifs qui s'imposent. Les intervenants auront par la suite un court délai avant l'approbation des procédures pour faire part à la Régie de leurs commentaires finaux.

LES EXIGENCES DE LA LOI

Les articles 90, 91 et 92 de la *Loi sur la Régie de l'énergie* prévoient les exigences minimales que les distributeurs doivent respecter dans le traitement des dossiers de plaintes. Ces articles se lisent ainsi :

« 90. *Sur demande, le distributeur assiste les plaignants dans la formulation de leur plainte. Il permet aux plaignants de présenter leurs observations.* »

« 91. *La décision doit être rendue par écrit et être notifiée au plaignant dans les 60 jours ou tout autre délai approuvé par la Régie. Elle doit être motivée et indiquer le recours à la Régie prévu à la section III.* »

« 92. *Le distributeur peut réexaminer sa décision.* »

Le distributeur doit assister le consommateur dans la formulation de la plainte et lui permettre de faire des observations. Il doit rendre une décision écrite et motivée dans les soixante jours et, enfin, informer le plaignant de l'existence d'un recours devant la Régie. Par ailleurs, le distributeur peut réexaminer la décision qu'il a rendue, à tout moment, avant que la Régie ne se soit elle-même prononcée.

Chaque distributeur a retenu sa propre interprétation de ces dispositions et l'a reflétée dans les procédures de traitement des plaintes qu'il a déposées à la Régie.

LES PROCÉDURES SOUMISES

La procédure régulière de traitement des plaintes

Dans leurs propositions, Hydro-Québec et SCGM prévoient qu'un consommateur insatisfait des réponses fournies par son service à la clientèle, peut adresser une plainte écrite au chef Services à la clientèle ou au coordonnateur aux plaintes. Sur demande, on l'assiste dans la formulation de sa plainte puis une décision écrite et motivée est rendue dans les trente jours. Si le consommateur n'est toujours pas satisfait de la solution proposée, il peut adresser une nouvelle plainte écrite au directeur régional des Services à la clientèle (dans le cas d'Hydro) ou à la vice-présidente exécutive, Distribution gazière au Québec (dans le cas de SCGM). Une nouvelle décision lui parvient également dans les trente jours, ce qui lui permet d'entamer un recours devant la Régie de l'énergie (selon ce qui est prévu aux articles 94 et suivants de la loi).

La procédure de traitement des plaintes proposée par Gazifère Inc. diffère en ce qu'elle ne comporte qu'un niveau de traitement. Le consommateur insatisfait de l'application d'un tarif ou d'une condition de service n'est tenu qu'à la formulation d'une seule plainte écrite. Celle-ci est reçue par la directrice du Service de la comptabilité, du budget et de la réglementation qui l'étudie après avoir communiqué directement avec le consommateur pour entendre son point de vue. Elle rend sa décision écrite et motivée dans les soixante jours du dépôt de la plainte.

Les membres de l'Association des redistributeurs d'électricité du Québec (AREQ) présentent tous la même procédure. Après un premier contact avec le Service à la clientèle, le consommateur insatisfait peut adresser une plainte écrite auprès du responsable du service qui rend une décision dans les trente jours. Par la suite, le conseil municipal ou le comité exécutif de la ville peut être saisi d'une nouvelle plainte écrite et réviser la décision déjà rendue, s'il y a lieu, dans un nouveau délai de trente jours.

Par ailleurs, dans leurs commentaires, les intervenants insistent principalement sur :

- la lourdeur d'une procédure impliquant, de la part du consommateur, deux démarches formelles avant son recours à la Régie;
- le délai de traitement de la plainte qu'ils considèrent trop long;
- l'importance de permettre qu'une plainte puisse être faite verbalement;
- l'accès facile du client à une ligne téléphonique.

La procédure accélérée de traitement des plaintes urgentes

À la suite de la réception des commentaires des intervenants, les distributeurs, sauf les membres de l'AREQ, proposent des amendements à leur procédure et acceptent d'ajouter une procédure d'urgence pour les cas d'interruption ou de menace d'interruption de service.

Hydro-Québec prévoit une procédure accélérée différente selon qu'il s'agit de plaintes d'un client interrompu ou menacé d'interruption. Dans le premier cas, le client doit s'adresser à l'agent Relations avec la clientèle de l'unité Plaintes et Réclamations qui traite son dossier dans les 24 heures. S'il n'y a aucune solution d'entente, le client peut alors adresser une plainte écrite au chef Services à la clientèle de son bureau d'affaires qui lui répondra par écrit dans un délai de dix

jours.

S'il s'agit d'une menace d'interruption, de la même façon, l'agent Relations avec la clientèle enregistre la plainte. Les procédures sont cependant suspendues pendant le traitement du dossier et s'il n'y a aucune solution d'entente, le client insatisfait dispose d'un délai de 48 heures pour déposer une plainte écrite. Le chef Services à la clientèle du bureau d'affaires intéressé traite alors celle-ci selon la procédure régulière.

Dans les cas d'avis d'interruption ou de service interrompu, SCGM prévoit dans sa procédure amendée que le coordonnateur aux plaintes saisi de la plainte d'un client rend une décision finale dans les 48 heures de sa réception. Le client insatisfait peut dès lors, et dans le délai maximum prescrit de trente jours,² déposer une plainte devant la Régie.

Gazifère Inc. reconnaît également le caractère d'urgence des cas de contestation d'interruption fondés sur une difficulté d'interprétation ou d'application d'un tarif ou d'une condition de fourniture et propose d'y répondre verbalement dans un délai de 48 heures. Selon le distributeur, ce délai très court permet au consommateur de voir traiter sa plainte déposée à la suite d'un avis d'interruption avant que celle-ci n'ait lieu et d'en saisir la Régie rapidement, s'il le désire.

L'AREQ, au nom de ses membres, soutient que « la petitesse et la souplesse de ces organisations font en sorte que les plaintes de cette nature sont prioritaires et sont d'ores et déjà réglées plus rapidement que les cas moins urgents³ » et donc qu'une procédure particulière n'a pas sa raison d'être.

² Art. 94 de la *Loi sur la Régie de l'énergie*

³ Lettre de l'AREQ du 12 février 1998

Les intervenants, qui ont apprécié l'ouverture démontrée par plusieurs distributeurs, ont tout de même fait valoir que la plainte considérée urgente ne devrait pas être obligatoirement faite par écrit. Ils souhaitent de plus que tous les distributeurs mettent en place une procédure d'urgence et qu'ils prévoient la suspension des mesures de recouvrement lorsqu'il y a plainte.

Les procédures d'examen des plaintes des clients Grandes Entreprises et des clients de TransÉnergie (Hydro-Québec)

Ces procédures furent ajoutées par Hydro-Québec à sa procédure régulière en réponse à la demande de l'Association des industries forestières du Québec Ltée (AIFQ). Le distributeur propose que le client de son unité Grandes Entreprises puisse présenter une plainte écrite au chef de l'unité en précisant les informations nécessaires à la compréhension de sa plainte de même que la solution souhaitée. Une réponse écrite à la plainte parviendra au client dans les trente jours suivant sa réception. Si le client demeure insatisfait, il pourra à nouveau s'adresser par écrit au directeur de l'unité qui aura également un délai de trente jours pour lui faire parvenir sa réponse écrite et motivée. Enfin, un recours devant la Régie pourra, par la suite, être introduit.

Le client de TransÉnergie doit, quant à lui, s'adresser par écrit à son délégué commercial. Celui-ci enregistre la plainte et recherche, en concertation avec le directeur Commercialisation, des solutions afin d'en arriver à une entente avec le client. Dans les dix jours ouvrables, le directeur doit avoir pris position et avoir transmis sa réponse au client en l'informant de ses motifs et de son droit de recours devant la Régie.

Hydro-Québec, en transmettant sa proposition le 25 février 1998, informait la Régie de la satisfaction de l'AIFQ, seule intervenante sur ces procédures particulières.

L'OPINION DE LA RÉGIE

À l'occasion de cette audience en vue de l'approbation des procédures internes d'examen des plaintes des distributeurs d'électricité et de gaz naturel, certains intervenants ont demandé à la Régie de rendre des jugements déclaratoires sur des aspects de sa loi constitutive et sur l'interprétation de certaines de ses dispositions.

Un organisme quasi judiciaire, comme la Régie de l'énergie, n'a d'autres compétences que celles qui lui sont expressément dévolues par une disposition législative ou réglementaire. En conséquence, la Régie ne répondra à aucune demande du GRAME ou d'autres intervenants qui l'entraînerait dans une démarche relevant des cours supérieures.

La Régie souligne par ailleurs avoir examiné les procédures qui lui ont été soumises et qu'elle doit approuver aux termes de l'article 87, en ayant à l'esprit :

- des objectifs d'harmonisation des procédures soumises;
- son respect des particularités propres à chaque distributeur;
- son devoir légal de traiter les distributeurs équitablement et d'assurer la protection des consommateurs.

Les principes dégagés par la Régie s'inspirent de ces prémisses.

La procédure régulière de traitement des plaintes

- Une démarche unique pour le consommateur

À l'exception de Gazifère Inc., tous les distributeurs proposent de remplacer le délai de soixante jours de l'article 91 par deux délais de trente jours. Selon leurs prétentions, ce processus en deux étapes est bénéfique pour les consommateurs parce qu'il permet un traitement plus efficace des plaintes. La révision à un niveau de direction très élevé vise à s'assurer, selon eux, que les cas les plus problématiques seront vérifiés avant d'être soumis à la Régie. Cela permet également un certain triage des plaintes qui pourraient être trop nombreuses pour être portées directement au niveau supérieur.

SCGM soutient que le total des délais « apparaît respecter le délai maximal de soixante jours accordé par le législateur⁴» puisque si le délai réel entre l'introduction de la plainte originale du consommateur et la décision finale devait l'excéder, cela ne pourrait alors être dû qu'au consommateur lui-même.

Pour Hydro-Québec, le deuxième niveau de traitement de la plainte a l'avantage d'aider le client à mieux circonscrire sa demande et, s'il le juge à propos, de l'élargir à la lumière des informations fournies par le chef Services à la clientèle. Cela permet de dégager une nouvelle piste de solution et assure au client une cohérence et une équité de traitement de sa plainte. Le distributeur souligne que la computation du délai de 60 jours prévu par la loi doit être considérée comme suspendue à partir de sa première décision jusqu'à la réception, le cas échéant, d'une demande de révision alors qu'un nouveau délai de trente jours se met à courir.

⁴ Lettre du 13 février 1998, p. 4

Pour l'AREQ, de la même façon, les délais cumulés équivalent au délai de la loi puisque la « seule chose qui pourrait faire excéder la période prévue dans la loi serait que le client tarde à soumettre à nouveau sa plainte après le premier recours⁵».

De l'avis de la Régie, ces propositions ne respectent ni l'esprit ni la lettre de la loi, notamment de ses articles 91, 92 et 93. En effet, outre les devoirs d'assistance dans la formulation de la plainte du client et d'écoute, les distributeurs ont l'obligation de rendre par écrit et de façon motivée une décision dans les soixante jours de la réception d'une plainte, à défaut de quoi, ils sont réputés avoir rejeté la plainte déposée devant eux. Dans les deux cas, le recours devant la Régie est ouvert au client dans un délai que le législateur a fixé à trente jours, et qui commence à courir dès le jour de la transmission par le distributeur de sa décision ou dès le 61^e jour suivant le dépôt de la plainte.

On ne peut mettre au compte du consommateur les délais supplémentaires aux soixante jours qu'engendreraient presque certainement les deux étapes décisionnelles proposées. De l'avis de la Régie, le législateur a voulu faire en sorte que la décision du distributeur puisse faire l'objet directement d'un recours devant elle (art. 91), même si celui-là s'est vu accorder le pouvoir de réexaminer sa décision (art. 92).

La plainte peut être traitée directement au niveau supérieur, comme chez Gazifère Inc. ou, si le distributeur craint l'engorgement du système, être traitée à deux niveaux distincts mais sans que le consommateur ne soit obligé de la reformuler par écrit et sans qu'il ne reçoive la première décision. Comme l'a souligné le procureur d'Option consommateurs, ce n'est, en effet, pas tant le second niveau décisionnel qui compte mais le type d'analyse qui y est fait. Il faut qu'une nouvelle

⁵ Lettre de l'AREQ du 12 février 1998

et véritable étude du dossier de plainte soit faite (et cela même si le consommateur ne fait pas valoir de nouveaux motifs ou une autre argumentation) pour que le processus à deux niveaux que mettrait en place un distributeur ait quelque efficacité.

Finalement, dès que le client-consommateur a dans les mains la décision de son distributeur de gaz naturel ou d'électricité, il peut exercer son recours devant la Régie dans les 30 jours qui suivent. Cela dit, il importe que le consommateur n'ait qu'une seule démarche écrite à faire auprès de son distributeur. Un tel processus permet au distributeur, de l'avis de la Régie, d'être efficace tout en assurant au client la souplesse et la rapidité du règlement du différend qui les oppose.

Par ailleurs, la Régie tient à rappeler que tant qu'une décision ne sera pas rendue par elle, le pouvoir de réexamen que l'article 92 confère au distributeur peut à tout moment être exercé, au niveau qu'il choisira.

En ce qui concerne les réseaux municipaux, la Régie considère que la procédure mise en place doit tenir compte des délais occasionnés dans le traitement des plaintes par le calendrier statutaire des réunions des conseils municipaux. Le délai de soixante jours doit être respecté.

Dans cette perspective, l'idée émise à l'audience d'une délégation de pouvoirs à un officier devrait être examinée par les différentes municipalités afin de rendre leur procédure souple et efficace. Le pouvoir de réexamen de l'article 92 pourra toujours être par la suite, et s'il y a lieu, exercé par le conseil ou le comité exécutif. Enfin, la Régie tient à préciser qu'il appartient aux membres de l'AREQ de lui soumettre des procédures adaptées à leurs besoins et à leurs contraintes.

En conclusion sur cette question, la Régie demande à tous les distributeurs, à l'exception de Gazifère Inc., de revoir leurs procédures afin que le consommateur obtienne une décision finale dans les 60 jours (sous réserve bien sûr du pouvoir de révision de l'article 92) au terme d'un processus n'impliquant de sa part qu'une seule démarche écrite.

- **Le délai de traitement de la plainte**

Malgré la demande de certains intervenants à cet effet, la Régie ne considère pas devoir raccourcir le délai maximum accordé par le législateur au distributeur. La Régie considère notamment que la disposition de l'article 93 qui sanctionne le défaut du distributeur de l'avoir respecté, ne permet pas l'imposition d'un délai beaucoup plus court que celui prévu par la loi. La comparaison de délais avec la situation antérieure prévalant à Hydro-Québec faite par les intervenants n'est pas adéquate. En effet, le commissaire aux plaintes ne pouvait rien imposer à Hydro-Québec : un pouvoir de recommandation n'a pas du tout le même impact qu'un pouvoir décisionnel. Le législateur a choisi un nouveau régime juridique et la décision de la Régie tient compte de ces nouvelles orientations.

Enfin, de l'avis de la Régie, un délai de soixante jours permettra au distributeur de couvrir les cas plus complexes à traiter, sans pour autant l'empêcher de régler beaucoup plus rapidement les dossiers les plus simples.

- **La nécessité d'une plainte écrite**

La Régie considère que les arguments des distributeurs relativement à la nécessité pour le consommateur de déposer une plainte écrite auprès de lui doivent être retenus parce qu'une telle démarche facilite grandement une gestion interne

efficace des dossiers. Comme le souligne Gazifère Inc., le distributeur doit comprendre les attentes du client et ses préoccupations, pouvoir déterminer aisément si celles-ci sont ou non de la nature d'une plainte au sens de la loi.

L'écrit fera, de plus, foi du moment du dépôt de la plainte et donc du début de la computation du délai imposé au distributeur.

Les préoccupations de certains groupes relativement aux clients ayant des difficultés (analphabètes ou handicapés) sont, de l'avis de la Régie, couvertes par l'obligation des distributeurs, prévue à l'article 90, d'assister le consommateur dans la formulation de sa plainte. Par ailleurs, les distributeurs ont clairement affirmé que cet écrit ne sera pas formel, qu'il n'y aura pas de formulaire obligatoire et que son personnel sera formé pour répondre aux demandes de la clientèle en difficultés⁶.

Enfin, la Régie soutient les demandes des consommateurs pour qu'un numéro de téléphone permette d'atteindre facilement les distributeurs et considère que ceux-ci devraient en tenir compte lors de la rédaction de leur feuillet d'information.

La procédure accélérée de traitement des plaintes urgentes

- Le délai de traitement

La Régie juge essentiel que soit prévue une procédure d'urgence dans les cas d'interruption ou de menace d'interruption de service. La proposition de Gazifère Inc. et de SCGM de traiter ces plaintes en 48 heures reconnaît adéquatement la nature particulière de ces dossiers. Toutefois, la Régie considère que les

⁶ Voir notamment notes sténographiques, p. 122

procédures des réseaux municipaux doivent être modifiées pour inclure le même genre de processus. Cela ne devrait pas, selon le représentant de l'AREQ, être trop contraignant puisque ces cas sont déjà traités de manière urgente.⁷

Par ailleurs, la proposition d'Hydro-Québec pour les cas d'interruption doit être modifiée. En effet, le recours n'a pas à être initié par une communication téléphonique avec la Régie. D'autre part, une réponse à la plainte doit être donnée au client dans le même laps de temps que dans les cas d'urgence impliquant des distributeurs gaziers, soit 48 heures. Il va sans dire cependant que, s'il y a suspension des mesures de recouvrement du distributeur, l'urgence à traiter le dossier n'est plus la même pour le consommateur et qu'en conséquence la Régie accepterait que la plainte soit alors traitée selon la procédure régulière.

- La suspension des mesures de recouvrement

La Régie considère qu'elle n'a pas le pouvoir, dans le cadre de la présente décision, d'imposer aux distributeurs, comme certains intervenants l'ont demandé, la suspension des mesures de recouvrement. En effet, la Régie n'a pas à se prononcer sur l'obligation de suspension des procédures de recouvrement puisque des lois et règlements particuliers⁸ définissent les obligations des distributeurs et de leurs clients.

De toute façon, à partir du moment où un délai de 48 heures pour le traitement de ce type de plaintes est retenu, la suspension des mesures de recouvrement devient moins primordiale puisque le distributeur doit donner un avis minimum de 48 heures avant de faire une interruption de service.

⁷ Voir notes sténographiques, p. 125

⁸ La *Loi sur les compagnies de gaz, d'eau et d'électricité*, L.Q., chap. C-44
Règlement 634 sur les conditions de fourniture de l'électricité, (1996) 128, G.O. II, 2998

La Régie tient à préciser que, dans le cadre d'une audience tarifaire, lorsqu'elle sera amenée à examiner les conditions de fourniture de service des distributeurs, il lui sera possible d'entendre les intervenants relativement aux mesures de recouvrement mises en place par les distributeurs.

- **Une plainte verbale**

La Régie considère que pour cette procédure particulière, des plaintes verbales doivent être acceptées par les distributeurs étant donné l'urgence de la situation que vit un consommateur qui est menacé, à court terme, d'interruption de service ou pour qui le service est déjà interrompu.

- **Une décision écrite et motivée**

La Régie rappelle en outre aux distributeurs qu'ils doivent respecter pour les plaintes urgentes, comme pour celles qui ne le sont pas, les exigences de l'article 91 de la loi et rendre leur décision par écrit et de façon motivée.

Les procédures d'examen des plaintes des clients Grandes Entreprises et des clients de TransÉnergie (Hydro-Québec)

Hydro-Québec propose à cette clientèle particulière un régime de traitement des plaintes différent du régime général. Puisque le seul intervenant concerné juge la procédure proposée adéquate, la Régie considère qu'elle peut approuver sans modification la procédure s'appliquant à TransÉnergie.

Toutefois, la procédure proposée par Hydro-Québec pour ses clients de l'unité

Grandes Entreprises devra être modifiée pour tenir compte de l'opinion de la Régie, précédemment énoncée, en ce qui a trait au respect d'un processus impliquant de la part du client une seule démarche écrite et respectant le délai de 60 jours de l'article 91.

VU que tous les distributeurs doivent amender leurs procédures pour satisfaire aux paramètres exposés par la Régie dans la présente décision;

VU que les intervenants ont un délai d'une semaine du dépôt de chaque procédure amendée pour effectuer des observations;

VU qu'à défaut par les distributeurs de produire des procédures amendées avant le 24 avril 1998 à 16 h 30, ceux-ci verront leurs procédures modifiées par la Régie afin d'atteindre les objectifs décrits dans la présente décision;

CONSIDÉRANT la *Loi sur la Régie de l'énergie*, (1996 L.Q., chap. 61), notamment le chapitre VII;

CONSIDÉRANT le règlement sur la procédure de la Régie de l'énergie mis en vigueur le 11 février 1998 par le décret 140-98⁹;

La Régie de l'énergie :

ORDONNE aux distributeurs de modifier leurs procédures en tenant compte des prescriptions de la loi et des paramètres suivants :

- que les consommateurs, avec l'assistance du distributeur, formulent une seule plainte écrite lorsqu'ils sont insatisfaits de l'application d'un tarif ou d'une condition de fourniture ou de transport d'électricité ou d'un tarif ou d'une condition de transport, de fourniture ou d'emmagasinage de gaz naturel;

⁹ (1998) 130, G.O. II, 1245

-
- qu'ils puissent présenter leurs observations aux distributeurs;
 - qu'ils obtiennent dans les soixante jours suivant la formulation de leur plainte écrite une décision du distributeur;
 - que cette décision soit rendue par écrit, qu'elle soit motivée et qu'elle indique au consommateur le recours qu'il peut exercer devant la Régie;
 - qu'une procédure particulière soit adaptée aux besoins des clients Grandes Entreprises d'Hydro-Québec et qu'elle respecte les exigences ci-haut énoncées;
 - qu'une procédure particulière permette au consommateur d'obtenir une réponse écrite à sa plainte dans les 48 heures de sa formulation verbale ou écrite en cas d'interruption de service ou de menace d'interruption.

ORDONNE aux distributeurs de déposer leurs procédures amendées d'examen des plaintes au plus tard le 24 avril 1998;

FIXE le délai pour recevoir des observations finales des intervenants une semaine après le dépôt de chacune des procédures amendées des distributeurs et au plus tard le 1^{er} mai 1998;

DÉCIDE qu'à défaut par les distributeurs d'avoir déposé, avant le 24 avril 1998 à 16 h 30, des procédures amendées en conformité des paramètres établis par la Régie, elle modifiera les procédures déposées de la manière dont elle le jugera nécessaire;

APPROUVE la procédure particulière d'examen des plaintes proposée par Hydro-Québec relativement aux plaintes des clients de TransÉnergie tel qu'il appert de l'annexe A qui fait partie intégrante de la présente décision.

M^e Lise Lambert
Vice-présidente

M^e Catherine Rudel-Tessier
Régisseuse

M. François Tanguay
Régisseur

Gazifère Inc. est représentée par M^e F. Jean Morel.
Société en commandite Gaz Métropolitain est représentée par M^e Jocelyn B. Allard.
Hydro-Québec est représentée par M^e Nicole Lemieux et M^e Jacinthe Lafontaine.
Option consommateurs et Fédération nationale des associations de consommateurs du Québec (FNACQ) sont représentés par M^e Éric Fraser.
Groupe de recherche appliquée en macroécologie (GRAME) est représenté par M^e Dominique Neuman.
Association des industries forestières du Québec Ltée (AIFQ) est représentée par M^e Pierre Tourigny.
La Régie de l'énergie est représentée par M^e Pierre Théroux.