
PRÉSENTS :

M^e Lise Lambert, LL.L., Vice-présidente
M^e Catherine Rudel-Tessier, LL.M., Régisseure
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

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

VU que tous les demandeurs ont soumis à la Régie, pour approbation, leurs procédures d'examen des plaintes qui leur 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, tel que le prévoit l'article 87 de la *Loi sur la Régie de l'énergie*¹;

VU que ces procédures ont fait l'objet de commentaires des intervenants et qu'une audience a été tenue le 23 février 1998 afin d'entendre les représentations de chacun;

VU que la Régie a alors informé les demandeurs que les procédures soumises nécessiteraient des modifications avant d'être approuvées et que, dans une décision rendue le 12 mars suivant, elle leur a ordonné de tenir compte dans leur nouvelle rédaction tant des prescriptions de la loi que 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;
- 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;

VU que la Régie a approuvé dans sa décision D-98-16 une procédure accélérée d'examen des plaintes des clients de TransÉnergie en matière de disponibilité de la capacité de transport;

VU que les demandeurs avaient jusqu'au 24 avril 1998 pour déposer auprès de la

¹ Réf. : 1996 L.Q. ch. 61

Régie toutes leurs procédures amendées conformément aux ordonnances émises à défaut de quoi celles-ci seraient modifiées de la manière dont la Régie le jugerait nécessaire et que les intervenants disposaient d'une semaine additionnelle pour émettre des commentaires;

VU que SCGM et Hydro-Québec ont déposé leurs procédures d'examen des plaintes le 17 avril 1998;

VU que Gazifère Inc. a déposé la sienne le 22 avril 1998 puis l'a amendée le 11 mai 1998;

VU que le 21 avril 1998, était transmise à la Régie la procédure telle qu'amendée par le service de l'électricité de la Ville de Jonquière et devant être entérinée par résolution du conseil municipal en date du 27 avril suivant;

VU que le 23 avril 1998 la Régie a reçu des Villes de Joliette, Coaticook et Sherbrooke, copie des procédures d'examen des plaintes approuvées par résolutions municipales et qu'elle recevait, le 24 avril, celle de la Ville d'Alma devant être entérinée par résolution du conseil municipal à sa réunion du 4 mai 1998;

VU que le 22 avril 1998, le directeur de l'énergie électrique de la Ville de Westmount faisait parvenir à la Régie une procédure approuvée par le conseil municipal en date du 6 avril ainsi qu'une copie révisée de cette procédure, laquelle sera soumise audit conseil à sa prochaine réunion;

VU que le 23 avril 1998, la greffière de la Ville de Magog transmettait à la Régie la résolution du conseil approuvant le texte de la nouvelle procédure d'examen des plaintes;

VU que le 27 avril 1998, la Régie recevait la procédure devant être adoptée par le conseil municipal de la Ville d'Amos en date du 6 mai 1998 ainsi que celle de la Ville de Baie-Comeau adoptée lors de la séance ordinaire du conseil municipal du 20 avril 1998;

VU que la Coopérative régionale d'électricité de Saint-Jean-Baptiste de Rouville a décidé de ne pas produire à la Régie une procédure d'examen des plaintes modifiée pour répondre aux exigences de la décision interlocutoire D-98-16;

VU que la Fédération nationale des associations de consommateurs du Québec (FNACQ) et Option consommateurs de même que le Groupe de recherche appliquée en macroécologie (GRAME), intervenants au dossier, ont fait parvenir à la Régie certains commentaires relativement aux procédures déposées par les distributeurs;

VU que la Régie ne considère pas opportun de retenir de nouvelles propositions ou d'ajouter aux exigences déjà énoncées par sa décision interlocutoire;

VU que certains intervenants ont demandé à la Régie le paiement des frais qu'ils ont encourus relativement à l'audience et que la Régie considère que leur participation a, de manière générale, été utile;

VU que les demandeurs se sont entendus pour que la répartition de ces frais entre eux soit faite au prorata du nombre de clients de chacun;

ATTENDU que les procédures révisées par les distributeurs et soumises à l'approbation de la Régie par tous les demandeurs sont conformes tant aux exigences de la loi qu'aux paramètres qu'elle avait préalablement établis;

ATTENDU que la Régie a décidé de les approuver telles que déposées sous réserve de quelques modifications de concordance;

ATTENDU que les consommateurs de gaz naturel et d'électricité doivent être informés au plus tôt des nouvelles procédures de plaintes établies par leurs distributeurs;

ATTENDU que la publication rapide dans les journaux circulant sur les territoires respectifs des distributeurs des nouvelles procédures permet de combler en partie le besoin d'information des consommateurs;

ATTENDU que certains délais sont inhérents à l'envoi d'un feuillet d'information à tous les consommateurs d'électricité et de gaz;

CONSIDÉRANT la *Loi sur la Régie de l'énergie* et notamment son chapitre VII;

La Régie de l'énergie :

MODIFIE la procédure déposée le 21 novembre 1997 par la Coopérative régionale d'électricité de Saint-Jean-Baptiste de Rouville pour la rendre conforme à ses ordonnances, tel qu'il appert à l'annexe A faisant partie intégrante de la présente décision;

APPROUVE la procédure d'examen des plaintes adressées par les consommateurs à Gazifère Inc. concernant l'application d'un tarif ou d'une condition de transport, de fourniture ou d'emmagasinement du gaz naturel suivant le chapitre VII de la *Loi sur la Régie de l'énergie*, tel qu'il appert à l'annexe B faisant partie intégrante de la présente décision;

APPROUVE la procédure d'examen des plaintes concernant l'application d'un tarif ou d'une condition de fourniture d'électricité de la Ville d'Alma, tel qu'il appert à l'annexe C faisant partie intégrante de la présente décision;

APPROUVE la procédure d'examen des plaintes concernant l'application d'un tarif ou d'une condition de fourniture d'électricité de la Ville d'Amos, tel qu'il appert à l'annexe D faisant partie intégrante de la présente décision;

APPROUVE la procédure d'examen des plaintes concernant l'application d'un tarif ou d'une condition de fourniture d'électricité de la Ville de Baie-Comeau, tel qu'il appert à l'annexe E faisant partie intégrante de la présente décision;

APPROUVE la procédure d'examen des plaintes concernant l'application d'un tarif ou d'une condition de fourniture d'électricité de la Ville de Joliette, tel qu'il appert à l'annexe F faisant partie intégrante de la présente décision;

APPROUVE la procédure d'examen des plaintes concernant l'application d'un tarif ou d'une condition de fourniture d'électricité de la Ville de Jonquière, tel qu'il appert à l'annexe G faisant partie intégrante de la présente décision;

APPROUVE la procédure d'examen des plaintes concernant l'application d'un tarif ou d'une condition de fourniture d'électricité de la Ville de Magog, tel qu'il appert à l'annexe H faisant partie intégrante de la présente décision;

APPROUVE la procédure d'examen des plaintes concernant l'application d'un tarif ou d'une condition de fourniture d'électricité qui lui a été soumise par le Service de l'énergie électrique de la ville de Westmount, tel qu'il appert à l'annexe I faisant partie intégrante de la présente décision;

APPROUVE les procédures soumises par Hydro-Québec, tel qu'il appert à l'annexe J faisant partie intégrante de la présente décision :

- procédure d'examen des plaintes des clients d'Hydro-Québec concernant l'application d'un tarif ou d'une condition de fourniture ou de transport d'électricité;
- procédure d'examen des plaintes des clients de Grandes Entreprises et de TransÉnergie, une division d'Hydro-Québec, concernant l'application d'un tarif ou d'une condition de fourniture ou de transport d'électricité;

- procédure accélérée d'examen des plaintes des clients d'Hydro-Québec, interrompus ou menacés d'interruption;

APPROUVE la procédure d'examen des plaintes concernant l'application d'un tarif ou d'une condition de fourniture d'électricité de la Ville de Sherbrooke, tel qu'il appert à l'annexe K faisant partie intégrante de la présente décision;

APPROUVE la procédure d'examen des plaintes concernant l'application d'un tarif ou d'une condition de fourniture d'électricité de la Ville de Coaticook, tel qu'il appert à l'annexe L faisant partie intégrante de la présente décision;

APPROUVE la procédure d'examen des plaintes adressées à SCGM concernant l'application d'un tarif ou d'une condition de transport, de fourniture ou d'emmagasinage de gaz naturel, tel qu'il appert à l'annexe M faisant partie intégrante de la présente décision;

ORDONNE aux demandeurs de publier avant le 15 juin 1998, dans au moins deux journaux circulant sur le territoire qu'ils desservent, leurs procédures, telles que modifiées ou approuvées par la Régie, et de préciser l'endroit où les plaintes peuvent être adressées;

DEMANDE également aux distributeurs d'envoyer à leurs clients respectifs, au plus tard le 1^{er} septembre, leur premier feuillet annuel d'information décrivant lesdites procédures et indiquant le recours que ceux-ci peuvent exercer auprès de la Régie;

ACCEPTE en principe les demandes de frais des intervenants, le *quantum* devant être déterminé ultérieurement, et accepte que ceux-ci soient assumés par les distributeurs au prorata du nombre de leurs clients respectifs.

M^e Lise Lambert
Vice-présidente

M^e Catherine Rudel-Tessier
Régisseure

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 Jacinte 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 Thérout et M^e Jean-François Ouimette.