

C A N A D A

PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

No: R-3439-2000

RÉGIE DE L'ÉNERGIE

*In re: Audience relative à la révision
des conditions de fourniture d'électricité
d'Hydro-Québec, Phase 3*

HYDRO-QUÉBEC

Proposante

-et-

OPTION CONSOMMATEURS

Intervenante

**COMMENTAIRES D'OPTION CONSOMMATEURS
SUR LA PROPOSITION DE LA RÉGIE DE L'ÉNERGIE
ÉNONCÉE EN AUDIENCE LE 5 SEPTEMBRE 2002**

(PHASE III)

Le 3 octobre 2002

**COMMENTAIRES D'OPTION CONSOMMATEURS
SUR LA PROPOSITION DE LA RÉGIE DE L'ÉNERGIE
ÉNONCÉE EN AUDIENCE LE 5 SEPTEMBRE 2002**

(PHASE III)

TABLE DES MATIÈRES

- 1.- Introduction
- 2.- Commentaires d'Option consommateurs
- 3.- Conclusion

1.- Introduction

À l'occasion de l'audience tenue devant la Régie de l'énergie le 5 septembre 2002 dans le présent dossier, le procureur de la Régie de l'énergie (ci-après la Régie), Me Pierre Rondeau, a proposé une hypothèse de travail au distributeur ainsi qu'aux intervenants. Cette hypothèse de travail se retrouve aux notes sténographiques de l'audience du 5 septembre 2002, volume 11, aux pages 119 à 121 inclusivement.

1.1 Rappel de l'hypothèse de travail.

Sommairement, la Régie, par l'entremise de son procureur, a mis de l'avant l'hypothèse de travail suivante, à savoir:

- A) Il n'y aurait pas de suspension de l'interruption. Si le service est interrompu par le distributeur, celui-ci n'est pas rétabli par l'effet du processus.
- B) L'exercice de la compétence de la Régie serait limité. L'exercice se limiterait au seul bien fondé de la décision du distributeur relative à l'interruption du service. Cela se ferait à l'occasion d'une demande d'examen par un plaignant qui devra démontrer que l'interruption était injustifiable eu égard aux modalités de règlement des arrérages, frais et consommation de courant qu'il était disposé à convenir et respecter.
- C) La détermination de la Régie se ferait essentiellement sur la base de l'information en possession du distributeur, dont les informations divulguées par le plaignant et sur la base desquelles informations la décision de l'entreprise a été prise relativement à l'interruption du service.
- D) Pour situer l'intervention de la Régie, il ne serait pas question pour la Régie de fixer les modalités de paiement ou de traiter du caractère raisonnable. Elle ne jugerait que du bien fondé en fonction de la démonstration qui aurait été faite que la décision du distributeur est injustifiable.

1.2 Questions du procureur de la Régie de l'énergie

Suite à l'énoncé et proposition de l'hypothèse de travail précédemment décrite, le procureur de la Régie a adressé à la fois au distributeur ainsi qu'aux intervenants les questions suivantes, à savoir:

Questions au distributeur

- S La Régie demande au distributeur de situer cette hypothèse de travail au regard des objectifs qui sont mentionnés dans sa preuve (page 6, document 21) ?
- S La Régie souhaite savoir si l'hypothèse de travail va à l'encontre des objectifs et attentes du distributeur, si cette hypothèse va à l'encontre des objectifs de la Régie de l'énergie et, si oui, de quelle façon dans les deux cas ?
- S Est-ce que les éléments à caractère normatif énoncés à la page 8 du document 1 seraient satisfaits ?
- S Est-ce que le mécanisme de négociation serait remis en cause et de quelle façon ?
- S Est-ce que Hydro-Québec accepterait qu'une personne contact soit désignée au sein de l'organisme pour obtenir rapidement les informations requises suivant l'hypothèse de travail, c'est-à-dire les renseignements sur lesquelles le distributeur a fondé sa décision avec pour objectif que la plainte puisse être traitée avec célérité ?
- S Qu'advierait-il du protocole dont Hydro-Québec soumet et dépose au niveau de sa preuve, est-ce qu'il serait maintenu intégralement, y compris les trois derniers éléments ou à l'exclusion des trois derniers éléments, paragraphes I, J, K (voir HQD-16, document 1) ?

Questions aux intervenants

- S L'hypothèse de travail rencontre-t-elle les objectifs des intervenants et, à tout le moins, ceux qui sont énoncés à la preuve d'Hydro-Québec ?
- S Est-ce que l'adoption par la Régie du protocole de recouvrement constituerait selon vous une garantie qui rencontrerait vos objectifs ?

Option consommateurs se réserve le droit d'émettre des commentaires ou propositions additionnelles afin de préciser son intervention en cette instance.

2.- Commentaires d'Option consommateurs

À sa décision D-98-16 rendue le 12 mars 1998, la Régie, dans le cadre du processus d'approbation des procédures d'examen des plaintes, avait souligné son devoir légal de traiter le distributeur équitablement et d'assurer la protection des consommateurs (page 9 de la décision). Également, tel qu'il appert des décisions D-98-78 et D-98-140, la Régie s'est prononcée quant à son mandat qui est celui de vérifier, dans les cas où il y a eu interruption de service pour non paiement de factures, que le client concerné a bien un compte en souffrance, qu'il a reçu l'avis de huit jours qu'il est en droit de recevoir et également que la procédure d'interruption ne contrevient à aucune autre disposition réglementaire ou légale. Rien n'obligeait le distributeur, dans le cadre de la réglementation alors en vigueur, à accorder des modalités de paiement à un consommateur. La Régie a également précisé qu'en matière de plainte, le seul pouvoir d'ordonnance qui est celui prévu à l'article 101 de la Loi a pour effet de lui conférer le pouvoir d'ordonner au distributeur d'appliquer dans le délai fixé les mesures qu'elle détermine et ce, à la date qu'elle détermine (voir le résumé des arrêtistes Pierre Thérout et André Turmel dans la Loi sur la Régie de l'énergie annotée, Les Éditions Yvon Blais inc., 2000, p. 179 et 180).

Dans sa décision, D-2001-259, la Régie a également précisé que l'entente de paiement est une modalité de paiement acceptée par le distributeur qui en contrepartie suspend l'exercice de son pouvoir d'interruption de service et ce, dans la mesure où l'entente de paiement est respectée par l'abonné. La Régie a également précisé que, dans la mesure où il a été révélé que les pratiques du distributeur varient dans le temps ainsi que sur le territoire desservi, il y a un besoin nécessaire d'encadrement réglementaire et, en ce sens, la Régie est d'avis que l'exercice de sa compétence est souhaitable dans les circonstances. La Régie réitère également qu'elle doit jouer un rôle afin de prévenir la survenance de situations pouvant conduire à des décisions arbitraires du distributeur. Enfin, la Régie a précisé que son rôle s'articule autour de la mise en place de normes minimales afin que l'objectif de normalisation puisse être atteint sans s'ingérer de façon indue dans le processus de gestion financière de distributeur.

Option consommateurs souscrit pleinement au propos de la Régie dans sa décision du 12 novembre 2001 dans la présente affaire. Option consommateurs souhaite également que la Régie puisse véritablement exercer sa compétence afin que dans tous les cas, l'on puisse s'assurer que des solutions équitables seront trouvées qui permettront à la fois de concilier les intérêts du distributeur et ceux légitimes des abonnés au service.

Option consommateurs appuie à titre subsidiaire la proposition de la Régie de l'énergie et ce, dans la mesure où celle-ci n'entraînera pas de décision similaire à la décision D-98-78. Ainsi, il doit être prévu que la Régie, au-delà de son pouvoir de vérification, pourra pleinement exercer sa compétence autrement que de simplement vérifier, dans les cas où il y a eu interruption du service pour non paiement de factures, que le client a bien un compte en souffrance, qu'il a reçu l'avis prévu et que la procédure d'interruption ne contrevient à aucune disposition réglementaire en cause (dixit décision D-98-78).

L'appui d'Option consommateurs à titre subsidiaire à la proposition s'articule autour du protocole et des éléments qui s'y greffent mis de l'avant par le distributeur (HQD-16, document 1) ainsi qu'au deuxième élément de la proposition qui prévoit que, lors de la demande d'examen demandée par un plaignant, celui-ci aura la faculté de démontrer que l'interruption était injustifiable eu égard aux modalités de règlement des arrérages, frais et consommation de courant qu'il était disposé à convenir et respecter. Il s'agit donc de l'exercice de la compétence de la Régie sur l'application et la mise en place par le distributeur de son protocole ainsi que de ses politiques en matière de modalités et ententes de paiement.

Option consommateurs appuie également de façon subsidiaire la proposition de la Régie à l'effet qu'il n'est pas question pour celle-ci de fixer les modalités de paiement devant régir la relation du distributeur et du consommateur. De là, la Régie n'aura pas à s'immiscer dans le processus de négociation à intervenir entre les parties. Ceci permettra aux parties au contrat d'abonnement de négocier, dans les meilleures conditions possibles avec toute la flexibilité nécessaire, des ententes de paiement qu'elles jugeront mutuellement acceptables. L'exercice de la compétence de la Régie n'est donc pas de fixer des modalités mais bien de les examiner afin d'en évaluer le caractère justifiable ou non.

Option consommateurs se rallie à titre subsidiaire à la proposition de la Régie et souhaite qu'elle soit bonifiée par les éléments suivants, à savoir:

- i) Dans le cadre de l'hypothèse de travail, il ne doit pas être nécessaire que le client subisse une interruption de service afin que la compétence de la Régie puisse s'exercer.
- ii) L'examen de la Régie proposé dans l'hypothèse de travail s'effectuera selon les paramètres fixés par la décision D-98-25 (annexe J).
- iii) Lors du dépôt de sa plainte, le consommateur aura la possibilité de déposer au dossier de la Régie des documents à l'appui de sa demande.
- iv) Le plaignant, dans le cadre de l'hypothèse de travail émise par la Régie, pourra demander la tenue d'une audience telle que prévue à la décision D-98-25 (annexe J).
- v) L'hypothèse de travail de la Régie implique l'adoption par celle-ci du protocole mis de l'avant par le distributeur.

Option consommateurs est d'avis que la nécessité de l'interruption ne doit pas prévaloir afin que l'hypothèse de travail puisse avoir un quelconque effet. Considérant que personne ne peut se passer de l'énergie, lorsque des cas d'interruption surviennent, la préoccupation première du consommateur est d'obtenir le plus rapidement possible le rétablissement du service. Ainsi, les efforts du consommateur seront dirigés directement sur sa relation avec

le distributeur afin d'éviter l'interruption.

Afin de donner une cohérence à l'ensemble, Option consommateurs est d'opinion que les paramètres fixés dans la décision D-98-25 devraient s'appliquer et que l'examen par la Régie puisse se faire dans le cadre prévu à cet effet et ce, tout en préservant les engagements du distributeur décrits aux paragraphes E), F), G) et H) du protocole.

Également, il doit être permis, afin que la Régie puisse véritablement exercer sa compétence, de permettre au consommateur la possibilité de produire et déposer au dossier de la Régie des documents à l'appui de sa demande et ce, afin de lui permettre d'explicitier le plus possible sa position. Restreindre la Régie à l'examen du seul dossier du distributeur, ne nous apparaît pas rencontrer les garanties procédurales minimales en matière de justice administrative.

Afin de donner un effet véritable à l'hypothèse de travail mise de l'avant par la Régie, il doit être également prévu, tel que spécifié à la décision D-98-25, que l'examen de la plainte se fasse sur dossier et que dans certains cas le plaignant, le distributeur ou la Régie puisse requérir la tenue d'une audience.

Enfin, le processus doit être balisé par le protocole du distributeur lequel serait adopté par la Régie.

3.- Conclusion

Option consommateurs réitère sa position qui est la même depuis le début de ce dossier, à savoir qu'il n'est nullement mis en doute le caractère de professionnalisme et les efforts mis de l'avant par le distributeur afin de satisfaire sa clientèle au niveau des ententes de paiement. Ceci ne doit cependant pas être un frein à l'exercice par la Régie de l'énergie de sa compétence prévue à la Loi, d'examiner les plaintes des consommateurs qui pourraient surgir dans l'application du protocole, lequel est mis de l'avant par le distributeur.

Par ailleurs et de façon subsidiaire, Option consommateurs appuie l'hypothèse de travail de la Régie de l'énergie dans la mesure où ses propositions sont satisfaites et dans la mesure où cette hypothèse de travail permettra à la Régie de l'énergie d'exercer la plénitude de ses compétences à l'égard des ententes de paiement concluent ou à conclure entre le distributeur et les clients.