

Une association qui vous aide, vous informe et défend vos intérêts



Présentation du mémoire d'Option consommateurs

Modifications liées à certaines conditions de
service d'HQD et des frais afférents

Dossier R-3535-2004 – Phase 2

Régie de l'énergie
DOSSIER: R-3535-2004
PHASE 2
DÉPOSÉE EN AUDIENCE
Date: 25 MAI 2007
Pièces n°: C-306-0C

Cristina Romanelli
Econalysis Consulting Services Inc.

Quatre Sections Principales

- I. Informations à fournir aux clients
- II. Échéancier de réalisation des travaux
- III. « Frais spéciaux d'intervention »
- IV. Modalités de paiement

Une association qui vous aide, vous informe et défend vos intérêts



Objectifs recherchés

- **Équilibre**: assurer que les droits du Distributeur ne sont pas définis au détriment des droits des consommateurs résidentiels;
- **Transparence**: assurer que les CDS sont claires, compréhensibles et complètes;
- **Équité**: assurer un accès à l'information équitable et uniforme pour tous les consommateurs.

Les clients ne devraient pas être privés de leur droits sur la base de convenance ou parce qu'ils sont captifs du service d'électricité du Distributeur au Québec.

Une association qui vous aide, vous **informe et défend vos intérêts**



I. Informations à fournir aux clients:

D-2006-116, p.8

« La Régie demande au Distributeur d'ajouter, à l'article 2.1, un texte sur l'obligation d'information au client avant le début des travaux. Cette obligation comprendra les éléments suivants :

- a) la nature des travaux;
- b) les normes appliquées par le Distributeur;
- c) l'échéancier auquel le Distributeur s'engage;
- d) le coût des travaux assumé par le client;
- e) les frais liés au service d'électricité prévus au chapitre 12 des Tarifs d'électricité;
- F) les termes de paiement ».

I. Informations à fournir aux clients:

Proposition d'HQD

Fournir une évaluation sommaire et une entente écrites avant le début des travaux seulement lorsque les coûts excèdent les frais de mise sous tension pendant les heures régulières. En cas contraire, le client ne serait pas informé préalablement par HQD, contrairement à la décision D-2006-116.

= Transfert de responsabilité du Distributeur au maître électricien. Alors que:

« Le Distributeur ne peut contrôler la qualité de l'information que le maître électricien communique au client. » (HQD-4, doc.3, p.14. Voir aussi NS vol.1, pp.77-78).

— Toutefois, HQD peut contrôler la qualité de l'information qu'il communique au client et sur laquelle la Régie a un pouvoir de regard.

Qualité de l'information fournie aux clients par le maître électricien:

« La diffusion du Livre bleu auprès de la CMEQ informe les maîtres électriciens du partage de responsabilité entre eux et le Distributeur en ce qui a trait à l'information à fournir au client. » (HQD-4, doc.3 p.14)

Constats:

- **60% des maîtres électriciens ont une « mauvaise connaissance » du Livre bleu;**
- **Plusieurs n'ont pas la dernière édition du Livre bleu, procèdent sans le consulter ou effectuent des travaux non conformes en connaissance de cause.**
(WWW.CMEQ.ORG)

Une association qui vous aide, vous informe et défend vos intérêts



I. Informations à fournir aux clients: Proposition d'OC

Proposition D'OC

Afin de minimiser les délais et les coûts de gestion, OC propose que l'information (délais, nature et coûts des travaux, accessibilité aux Tarifs et conditions) **soit communiquée par HQD au client par écrit.**

- Sans nécessairement requérir une confirmation écrite de la part du client afin de débiter les travaux lorsque les coûts sont inférieurs ou égaux aux frais de mise sous tension de 221\$.

Affirmation d'HQD:

- La proposition d'OC viendrait changer la relation entre le maître électricien et le client (NS Vol.1, p.99).
- OC est d'avis qu'un changement à cet effet est souhaitable et nécessaire:
 - La qualité du service fournie au client se verrait améliorée;
 - Le client bénéficierait alors d'une information complète.

Une association qui vous aide, vous **informe et défend vos intérêts**



I. Informations à fournir aux clients

Exigences techniques

- Inclure un texte dans les CDS afin de préciser que les normes techniques, lorsque applicables, seront toujours communiquées au client et qu'elles seront facilement et gratuitement accessibles.

Chapitre 12 des Tarifs

- Le client devrait être informé des Tarifs et conditions applicables au moment de la demande, des moyens par lesquels il peut y avoir accès et de leur nature évolutive.

Pour les clients n'ayant pas accès à Internet, HQD devrait également fournir, sur demande, un résumé des exigences techniques applicables aux travaux demandés et le texte des Tarifs et conditions, par le biais d'un envoi postal.

Modifications proposées par OC à l'article 2.2

2.2 Lorsqu'Hydro-Québec réalise des travaux dont le coût est facturé au requérant, Hydro-Québec lui communique toujours les renseignements suivants avant le début des travaux:

- 1° toute information utile à propos de l'échéancier et de la nature des travaux; ainsi que les exigences techniques applicables aux travaux que devra réaliser le requérant à la demande d'Hydro-Québec;
- 2° le coût des travaux et les frais liés au service d'électricité prévus aux tarifs d'électricité qui seront facturés ainsi que les termes de paiement, y compris la possibilité pour les clients résidentiels de conclure une entente de paiement, le cas échéant;
- 3° les travaux dont le coût estimé sera révisé à la fin des travaux selon le coût réel encouru.

L'ensemble de l'information fournie au client par Hydro-Québec, préalablement au début des travaux, doit permettre au client de prendre une décision éclairée.

Une association qui vous aide, vous **informe et défend vos intérêts**

II. Échéancier de réalisation des travaux: Raccordements simples

- HQD devrait prendre un engagement formel sur l'échéancier de réalisation des travaux;
- **Les délais cibles pour les raccordements simples devraient être inclus dans les CDS;**
 - Actuellement, les demandes incomplètes des maîtres électriciens engendrent des délais additionnels dans les demandes des clients;
 - Depuis 2006, HQD refuse toute demande incomplète de la part des maîtres électriciens;
 - La codification des délais cibles assurerait une meilleure gestion et un meilleur suivi de la part du Distributeur.

Une association qui vous aide, vous informe et défend vos intérêts



II. Échéancier de réalisation des travaux

Raccordements avec travaux complexes:

- Il est compréhensible de ne pas inclure les délais cibles de raccordement dans les CDS; toutefois, HQD devrait prendre l'engagement formel de communiquer avec le client dans l'espace de 10 jours ouvrables.

Pour les 3 types de raccordement, HQD devrait également toujours informer le client de tout changement relatif au délai cible ou à la date initialement convenue.

III. Frais spéciaux d'intervention

❖ OC demande à la Régie de rejeter les « Frais spéciaux d'intervention » proposés par HQD à l'article IV-5:

- Équivaut à une pénalité financière imposée au client en raison d'une erreur directe du maître électricien;
- Se rapproche de la notion de « double facturation » pour un même service;
 - Confirme que le travail a déjà été effectué
- Situation en dehors du contrôle direct du client.

II. Frais spéciaux d'intervention: Impact de la proposition d'OC

- HQD a confirmé que l'impact tarifaire résultant de la proposition principale d'OC serait très faible:
- « Par rapport à l'ensemble des tarifs, [l'impact est]... **très, très négligeable** parce qu'il y a très peu de cas qui vont se présenter comme ça. On est porté à penser que les maîtres électriciens communiquent la bonne information au Distributeur... » (NS, Vol.1, pp.101-102. Voir aussi HQD-4, doc.3, p.20)

HQD affirme également que, si les frais spéciaux d'intervention étaient facturés, le client aurait toujours le « loisir de récupérer cette somme » auprès du maître électricien! (NS, Vol.1, p.103).

- **Aucune garantie que ces sommes seraient effectivement récupérées par les clients.**

Une association qui vous aide, vous **informe et défend vos intérêts**



III. Frais spéciaux d'intervention

❖ **Proposition secondaire: En cas d'acceptation de ces frais par la Régie, OC propose que certaines modifications minimales soient apportées afin de réduire la pénalité imposée au client:**

- Communication directe entre HQD et le client lorsqu'il reçoit une demande du maître électricien ou;
- Formulaire additionnel fourni par HQD à tous les maîtres électriciens;
 - Confirme la raison et le montant des frais spéciaux d'intervention ainsi que les autres données de la demande
- Remplacement de frais fixés sur la base du coût complet par des frais fixes, dont le montant proposé de 146\$ serait réduit.

IV. Modalités de paiement

Position d'HQD:

- 1) Propose le maintien de l'exigence du paiement complet avant le début des travaux (articles IV-4 et IV-5)
- 2) HQD confirme que des ententes de paiement ne peuvent pas être conclues pour des travaux effectués dans le cadre des articles IV-4 et IV-5, (NS, Vol.1, p.108) même lorsque ces coûts excèdent les frais de mise sous tension de 221\$.

Propositions OC:

- 1) L'exigence du paiement complet avant le début des travaux devrait être rejetée (OC partage l'avis de la FCEI)
 - Proposition d'OC conforme à la Décision D-2006-116, p.13.
- 2) Les clients résidentiels devraient pouvoir conclure une entente de paiement en vertu de ces articles tout comme ils peuvent le faire pour des prolongement de ligne, minimalement, lorsque les coûts excèdent les frais de mise sous tension de 221\$.

HQD ne devrait pas faire de suppositions concernant la capacité des clients de déboursier systématiquement la totalité des sommes demandées avant le début des travaux.

Merci de votre attention !

Partie 2 de la présentation d'OC:

- Me Jannick Desforges poursuivra avec la présentation d'OC relativement à la proposition du Distributeur concernant à l'article 102:
Exonération de responsabilité du Distributeur

Une association qui vous aide, vous informe et défend vos intérêts

