

CANADA

RÉGIE DE L'ÉNERGIE

PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

No : R-3535-2004 Phase II

HYDRO-QUÉBEC

Demanderesse

-ET-

OPTION CONSOMMATEURS

2120, rue Sherbrooke Est, bureau 604, Montréal
(Québec), H2K 1C3;

Intervenante

| |
|---------------------------------|
| Régie de l'énergie |
| DOSSIER: R-3535-2004 PHASE 2 |
| DÉPOSÉE EN AUDIENCE |
| Date: 28 MAI 2007 |
| Pièces n°: NON |

COTÉE

**DEMANDE RELATIVE À LA MODIFICATION DE CERTAINES CONDITIONS DE SERVICE
LIÉES À L'ALIMENTATION EN ÉLECTRICITÉ ET DES FRAIS AFFÉRENTS**

PLAN D'ARGUMENTATION D'OPTION CONSOMMATEURS

I. Intérêts d'Option consommateurs en l'instance;

1. Représenter et promouvoir les intérêts des consommateurs résidentiels, particulièrement ceux à faible revenu;
2. L'un des objectifs visés par Option consommateurs dans le présent dossier est l'assouplissement du règlement 634 existant, ainsi que de plusieurs propositions formulées par le Distributeur dans le cadre de cette deuxième phase, relativement à la clientèle résidentielle;
3. L'un des principes de base visés par OC dans ce dossier est de trouver un meilleur équilibre entre les droits des consommateurs et ceux du Distributeur, afin

d'assurer que les droits du Distributeur ne soient pas définis au détriment des droits des consommateurs résidentiels;

4. OC considère également fondamental que les objectifs de transparence et d'équité soient adéquatement reflétés dans les conditions de service du Distributeur. Le texte des conditions de service doit donc être clair, compréhensible et complet afin de maximiser la compréhension des consommateurs quant à leurs droits et obligations;

II. Information à fournir au client afin de lui permettre de prendre une décision éclairée;

5. OC considère que le droit du client de recevoir une information complète devrait toujours être respecté, et non seulement lorsque le Distributeur le juge opportun. Il serait inacceptable pour OC d'adhérer à des propositions qui favorisent l'omission d'information, et ce sur la base de convenance. L'intervenante est d'avis que le besoin, pour les consommateurs, que leur soit transmis une information complète, devrait nécessairement être rencontré, afin que ceux-ci soient habilités à une prise de décision éclairée;
6. OC est également d'avis que la directive suivante de la Régie, énoncée dans la décision D-2006-116, p. 7, n'a pas été respectée : « La Régie demande au Distributeur d'indiquer dans les dispositions générales que l'information fournie au client doit lui permettre de prendre une décision éclairée »;
7. Conformément à cette décision, nous estimons qu'il est également important qu'un texte soit effectivement ajouté aux dispositions générales des conditions de service afin de préciser clairement que l'information fournie par le Distributeur doit permettre au client de prendre une décision éclairée;
8. OC réitère le principe de base énoncé dans son mémoire et lors du témoignage de madame Romanelli, selon lequel le client puisse toujours avoir accès à une information complète relativement aux travaux demandés et ce, avant que ceux-ci ne débutent. Les conditions de service devraient préciser que ce besoin d'information soit comblé par le Distributeur. Ce dernier ne devrait pas chercher à s'acquitter de son obligation de fournir une information complète au client en transférant cette responsabilité au maître électricien;
9. Rappelons d'ailleurs que la Régie ne peut s'assurer que le maître électricien fournira toute l'information requise au client; il n'y a donc aucune garantie ferme que le client sera en mesure de prendre une décision éclairée avant le début des travaux;
10. Les pièces déposées par OC en audience (C-3.7-OC et C-3.8-OC) démontrent d'ailleurs que l'information fournie par le maître électricien est souvent incomplète;

11. En ce qui concerne l'information à fournir au client dans les cas de raccordements simples dont les coûts n'excèdent pas les frais de mise sous tension et 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; et ce, 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; dans tous les autres cas, l'information complète devrait être soumise par le Distributeur au client par le biais d'une évaluation sommaire et d'une entente écrite;
12. Contrairement à la proposition du Distributeur, OC croit fortement que les délais de réalisation cibles pour les demandes de raccordement simples doivent être codifiés dans le texte des conditions de service;
13. OC propose également que, dans tous les cas, le Distributeur ait l'obligation formelle de communiquer l'échéancier de réalisation des travaux au client directement et systématiquement, ainsi que toute modification à l'échéancier convenu, attribuable à des raisons hors de son contrôle;
14. OC propose également d'inclure dans les conditions de service un texte afin qu'il soit assuré que les normes techniques, lorsque applicables, seront toujours communiquées au client et qu'elles seront facilement et gratuitement accessibles. Bien entendu, cette proposition s'appliquerait également aux clients qui n'ont pas accès à Internet et qui devraient, au besoin, avoir accès aux exigences techniques applicables aux travaux demandés par le biais d'un envoi postal de la part du Distributeur;
15. Tel que précisé par madame Romanelli lors de son témoignage, si le texte intégral de certaines exigences techniques, telles que les 3 normes canadiennes que les clients sont dans l'obligation de respecter en vertu des articles III-1 et V-2 des conditions de service, ne peuvent pas être envoyées aux clients par la poste en raison des droits d'auteurs, le Distributeur devrait vulgariser l'essentiel de leur contenu et l'envoyer, au besoin, aux clients visés par le biais d'un envoi postal;
16. OC demande à la Régie d'exiger que le texte des conditions de service reflète clairement l'obligation du Distributeur d'informer systématiquement le client non seulement de la présence des Tarifs et conditions applicables, mais également des moyens par lesquels il peut avoir accès à ces Tarifs et Conditions ainsi que de leur nature évolutive;
17. Si le client affirme ne pas avoir accès à Internet, le texte des Tarifs et conditions applicables au moment de la demande de service devrait être envoyé au client par la poste afin de respecter son droit à une information complète dans le but de prendre une décision éclairée;

18. Selon l'intervenante, le client doit non seulement être informé, préalablement au début des travaux, des sommes qui devront être déboursées et des modalités de paiement reliées à son obligation de déboursier les sommes demandées, il devrait également être informé directement par HQD de la possibilité de conclure, au besoin, une entente de paiement;

III. Échéancier de réalisation des travaux;

19. Pour les travaux de raccordement simples, nous estimons qu'il n'est aucunement justifié pour le Distributeur de ne prendre ni de proposer aucun engagement formel quant à l'échéancier de réalisation des travaux demandés, dans le cadre des conditions de service;
20. Encore une fois, le Distributeur fait en sorte que la responsabilité d'informer le client repose sur le maître électricien, lequel est informé des délais de réalisations par le biais du site Internet mis sur pied par le Distributeur;
21. Rappelons que ce ne sont pas tous les maîtres-électriciens qui utilisent le site Internet qui leur est dédié. D'ailleurs, le taux de pénétration identifié par la Régie était très faible, et n'atteignait que 23% sur la base des données de 2005 (HQD-4, doc. 1 p.66, question 28.1); de plus, la preuve démontre que ce ne sont pas tous les maîtres électriciens qui sont favorables à cette façon de procéder (HQD-4, doc.1, p.66, réponse 27.5);
22. Nous proposons que les délais cibles de raccordement de 7 jours pour les raccordements en aérien et de 10 jours en souterrain soient intégrés au texte des conditions de service;
23. OC est d'avis que la formulation qui pourrait être retenue par la Régie à ce sujet pourrait aussi assurer un juste équilibre entre les droits du Distributeur et le droit d'information des clients. Par exemple, l'article qui incorporerait cette information pourrait également préciser que ce délai constitue un délai cible, lequel pourrait être modifié par le Distributeur lorsque les raisons de modification de l'échéancier sont hors de son contrôle;
24. Ce nouvel article devrait également préciser que, lorsque l'échéancier de réalisation est modifié, le Distributeur s'engage à informer le client de la nouvelle date proposée. Cette façon de procéder serait avantageuse en ce qu'elle constituerait un incitatif additionnel afin que le Distributeur respecte les dates de réalisation des travaux;
25. Dans le cas des demandes de travaux nécessitant des travaux complexes, la proposition d'OC se limite à la demande d'inclure dans le texte des conditions de service, un article par le biais duquel le Distributeur s'engagerait à communiquer avec le client à l'intérieur d'un délai maximum de 10 jours ouvrables suivant la demande, afin de convenir d'une date de réalisation des travaux et de lui

communiquer directement tout changement relatif à la date convenue, le cas échéant;

IV. Chapitre 4- Alimentation de l'installation électrique section v – « Frais spéciaux d'intervention »

26. Puisque la proposition du Distributeur aurait pour conséquence d'imposer une pénalité financière induite aux clients, reliée à des erreurs qui ne leur sont pas attribuables et dont il n'y a aucune garantie de connaissance préalable de la part du client, ainsi que dans le but d'éviter une double facturation pour un seul raccordement effectué, nous demandons que la Régie rejette intégralement les « frais spéciaux d'intervention » proposés par le Distributeur et donc le libellé de l'article IV-5 réservé à cet effet;

V. Modalités de paiement

27. Conformément à la décision D-2006-116, page 13, OC demande à la Régie de maintenir l'élément de la décision par laquelle la Régie demande au Distributeur de retirer de sa proposition l'exigence du paiement complet avant le début des travaux; OC partage l'avis de la FCEI à ce sujet. Toutefois, la proposition d'OC ne porte que sur les articles IV-4 et IV-5, puisque ces articles touchent plus particulièrement la clientèle visée par OC. Par ailleurs, nous sommes d'avis que le Distributeur n'a toujours pas démontré la nécessité d'obliger un client à payer en entier le coût des travaux avant que ceux-ci ne débutent;
28. De plus, OC est d'avis que les clients résidentiels devraient pouvoir conclure une entente de paiement en vertu des articles IV-4 et IV-5, tout comme ils peuvent le faire pour des prolongements de ligne, minimalement, lorsque les coûts excèdent les frais de mise sous tension lors des heures régulières;

VI. Clause d'exonération

29. Tel que mentionné lors du témoignage de Me Jannick Desforges, responsable du service juridique chez Option consommateurs, l'intervenante demande que la clause d'exonération de responsabilité proposée par le Distributeur soit abrogée;
30. Selon l'intervenante, une clause d'exonération de responsabilité a pour effet d'accroître le déséquilibre déjà très important qu'il existe entre le consommateur et Hydro-Québec;
31. Actuellement, Hydro-Québec est juge et partie des compensations qu'elle décide ou non d'accorder. Par exemple, la preuve révèle qu'en 2006, 742 clients ont reçu des compensations totales de l'ordre de 700 000 \$ pour des variations de tension et ce, même si l'article 102 mentionne, entre autres, qu'Hydro-Québec n'est pas responsable des dommages matériels causés par une variation de tension (HQD-1, doc.7 p.14);

32. Selon l'intervenante, ce traitement peut créer des situations inéquitables pour le consommateur, puisqu'en procédant ainsi, les réclamations des consommateurs peuvent être traitées de façon discrétionnaire et arbitraire;
33. Tel qu'indiqué par Me Desforges, il existe actuellement un grave problème d'accès à la justice, alors que seulement 10% de la population a accès à l'aide juridique et que 10% de la population a les moyens de se payer un avocat; la clause d'exonération de responsabilité telle proposée par le Distributeur n'a aucunement pour effet d'améliorer la situation. Au contraire, elle l'aggrave;
34. De façon subsidiaire, si la Régie décidait de maintenir une telle clause, il est nécessaire de la restreindre au maximum pour éviter l'arbitraire dans le processus décisionnel. Il est donc primordial de préciser de façon très claire les situations dans lesquelles HQ peut exclure sa responsabilité, lesquelles devraient se limiter aux suivantes : (1) lorsque l'interruption résulte de non-paiement; (2) lorsque la sécurité publique l'exige; (3) lorsqu'il s'agit d'une panne planifiée pour effectuer des travaux;
35. Dans tous les autres cas, lorsqu'elle commet une faute contractuelle ou extra-contractuelle et qu'il en résulte des dommages, le consommateur devrait avoir la possibilité d'être indemnisé;

VII. Conclusions