

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

RÉGIE DE L'ÉNERGIE

R-3814-2012

HYDRO-QUÉBEC
Dans ses activités de distribution

Demanderesse

et

ACEF de Québec

Intéressée

Demande relative à l'établissement des tarifs d'électricité pour l'année tarifaire 2013-2014

DEMANDE D'INTERVENTION

Au soutien de sa demande d'intervention, l'ACEF de Québec soumet respectueusement ce qui suit :

1- L'ACEF de Québec souhaite intervenir au présent dossier;

Présentation de l'intervenante et de ses intérêts

2- L'association coopérative d'économie familiale de Québec, ACEF de Québec, existe depuis plus de quarante ans. L'ACEF de Québec défend les droits et intérêts des consommateurs, spécialement mais non exclusivement, ceux à faible et modeste revenu au niveau régional, provincial et canadien depuis sa création;

3- L'ACEF de Québec intervient devant la Régie de l'énergie depuis 1998. Elle s'est auparavant impliquée directement ou en tant que membre actif de la FNACQ (Fédération nationale des associations de consommateurs) sur les plans de développement d'Hydro-Québec (à compter de 1990) et sur les demandes de hausses tarifaires d'Hydro-Québec (depuis les années 70);

4- Plus particulièrement, l'ACEF de Québec est reconnue comme une intervenante régulière auprès de la Régie. L'ACEF de Québec a participé à plusieurs audiences concernant des demandes tarifaires ou autres sujets touchant les intérêts des consommateurs. De plus, ses interventions sont jugées utiles et pertinentes;

Sujets d'intérêt et enjeux que l'ACEF de Québec entend débattre

- 5- L'ACEF de Québec entend traiter des éléments importants du revenu requis du distributeur, faire un suivi sur la stratégie tarifaire d'HQD et prendre position sur les nouvelles propositions d'HQD pouvant toucher la clientèle résidentielle du Québec ;
 - 6- Plus spécifiquement, nous questionnons l'importance et la justification de la hausse des tarifs demandée ;
 - 7- L'ACEF de Québec considère qu'il est important de vérifier que les analyses en appui à ce dossier ont été effectuées en tenant compte des caractéristiques de consommation pour différents types de ménages à faible revenu, en recouvrement, en défaut de paiement, etc ;
 - 8- L'ACEF de Québec s'interroge sur la vraisemblance d'un impact nul pour des changements organisationnels qui ont probablement eu des suites dans les divisions non-réglées. Elle demandera à prendre connaissance des ententes relatives à ces services et des plans d'action ou des résultats déjà obtenus en matières de rationalisation des ressources et de niveau de service ;
 - 9- L'ACEF de Québec analysera en détail les éléments présentés en justification des revenus requis, tels que les budgets d'investissement et le bien fondé des objectifs et budgets pour le PGEÉ ;
 - 10- L'ACEF de Québec considère qu'il est utile à la compréhension du présent dossier d'évaluer le réalisme et le potentiel d'un recours exclusif aux mesures de sensibilisation pour la clientèle résidentielle ;
 - 11- L'ACEF de Québec analysera la pertinence de l'ensemble des modifications proposées aux conditions de service ;
- Plus particulièrement :
- 12- L'ACEF de Québec analysera en détail les changements proposés aux modes de versements égaux, qui nous semblent exagérément radicaux. Nous demanderons donc des justifications plus approfondies et une évaluation des impacts selon les segments de clientèle. Nous demanderons incidemment à HQD de prouver que le nouveau nom proposé améliorerait sensiblement la compréhension ;
 - 13- Concernant «la mise en œuvre d'activités promotionnelles, à durée déterminée», l'ACEF de Québec acquiesce à la volonté d'HQD «d'offrir le bon service sur le bon canal pour le bon segment de clients» mais voudra être renseignée sur le succès et les leçons retenues des campagnes précédentes réalisées sans ce changement. Nous examinerons notamment les potentiels de succès des nouvelles mesures envisagées, selon les domaines d'application, et les modalités d'évaluation et de rendre-compte ;
 - 14- Concernant « l'introduction d'une mesure structurante permettant une meilleure gestion du risque de crédit des clients résidentiels» l'ACEF de Québec interrogera HQD sur les autres scénarios envisagés ou envisageables et analysera l'impact de cette nouvelle mesure sur la clientèle ;

15- L'ACEF de Québec s'étonne que HQD se limite à proposer «l'introduction de deux options d'électricité interruptible pour les clients des tarifs généraux des réseaux autonomes» face au besoin et aux demandes répétées d'un traitement plus intégré, voire innovateur, de ce dossier ;

16- Faute de temps, l'ACEF de Québec réserve ses commentaires sur les coûts évités et d'approvisionnement ainsi que l'efficacité et autres considérations financières. Ces commentaires seront transmis lors de la présentation de notre preuve ;

17- L'ACEF de Québec est particulièrement préoccupée :

a- Par la hausse du revenu requis pour 2013 en période économique incertaine, et des charges de distribution et services à la clientèle;

b- Par certaines modifications aux CDSÉ qui semblent être un retour à des pratiques passées, sans tenir compte de la satisfaction et des attentes des clients, ni de l'évolution des technologies;

c- Par le projet de HQD de déléguer à des tiers, dont les pratiques et la fiabilité seront à évaluer, ses responsabilités face aux mauvais payeurs et aux personnes démunies, mais également de les renseigner sur l'ensemble de la clientèle;

d- Par la nécessité que la Régie exige des évaluations et des suivis plus rigoureux et complets que ce que prévoit le Distributeur, notamment lorsqu'il est question de nouvelles mesures;

18- Nous réservons nos droits afin de traiter de questions supplémentaires, d'apporter de nouvelles analyses ou conclusions touchant les intérêts des consommateurs résidentiels ;

Conclusions recherchées et recommandations

- S'assurer que les coûts de service et le revenu requis de distribution sont justes et raisonnables et aussi bas que possible afin d'encourager HQD à vraiment améliorer sa productivité et à minimiser ses coûts d'opération et de capitalisation tout en maintenant un niveau de qualité adéquat ;
- Obtenir des tarifs de distribution d'électricité qui soient les plus bas et justes possible (dans leur niveau et dans leur structure). Justifier après analyse une hausse tarifaire moins élevée ;
- Globalement, maintenir à long terme un service électrique abordable, accessible économiquement et géographiquement et de qualité pour toute la population, en prenant en compte la capacité de payer et le pouvoir d'achat des ménages québécois, les habitudes de consommation, la nature essentielle du service électrique, dont le chauffage électrique... ;

Les conclusions recherchées et recommandations seront précisées et présentées à la Régie après analyse du dossier ;

L'ACEF de Québec sera représentée par :

Denis Falardeau, avocat,
denis-falardeau-acefque@mediom.qc.ca

Alice Savage, analyste,
alicesavage.innovation@gmail.com

POUR CES MOTIFS, PLAISE À LA RÉGIE :

ACCUEILLIR la présente demande d'intervention ;

ACCORDER le statut d'intervenante à l'ACEF de Québec.

Québec, ce 10 septembre 2012

Denis Falardeau
avocat
ACEF de Québec