

D É C I S I O N

QUÉBEC

RÉGIE DE L'ÉNERGIE

D-2018-172

R-3964-2016
Phase 2

26 novembre 2018

PRÉSENTS :

Louise Rozon
Simon Turmel
François Émond
Régisseurs

Hydro-Québec

Demanderesse

et

Intervenants dont les noms apparaissent ci-après

**Décision finale - Procédure d'examen des plaintes établie
par le Distributeur suivant l'article 87 de la *Loi sur la
Régie de l'énergie***

*Demande relative à la modification des Conditions de
service d'électricité et des frais afférents d'Hydro-Québec*

Intervenants :

Association coopérative d'économie familiale de Québec (ACEFQ);

Association des professionnels de la construction et de l'habitation du Québec (APCHQ);

Association des propriétaires d'appartements du Grand Montréal (APAGM);

Association québécoise des consommateurs industriels d'électricité et Conseil de l'industrie forestière du Québec (AQCIE-CIFQ);

Association des redistributeurs d'électricité du Québec (AREQ);

Corporation des propriétaires immobiliers du Québec (CORPIQ);

Fédération canadienne de l'entreprise indépendante (section Québec) (FCEI);

Fédération québécoise des municipalités (FQM);

Option consommateurs (OC);

Regroupement des activistes pour l'inclusion au Québec (RAPLIQ);

Stratégies énergétiques et Association québécoise de lutte contre la pollution atmosphérique (SÉ-AQLPA);

Union des consommateurs (UC);

Union des municipalités du Québec (UMQ);

Union des producteurs agricoles (UPA).

1. INTRODUCTION

[1] Le 2 mars 2016, Hydro-Québec dans ses activités de distribution d'électricité (le Distributeur) dépose à la Régie de l'énergie (la Régie), en vertu de l'article 31(1) (1^o) de la *Loi sur la Régie de l'énergie*¹ (la Loi) une demande relative à la modification des *Conditions de service d'électricité* et des frais afférents.

[2] Le 30 janvier 2018, le Distributeur dépose une preuve dans laquelle il demande à la Régie d'approuver une nouvelle Procédure d'examen des plaintes (la Procédure). Cette preuve est révisée le 10 mai 2018².

[3] Le 1^{er} novembre 2018, la Régie rend sa décision D-2018-156 portant sur la Procédure, dont les conclusions sont les suivantes :

« ACCUEILLE partiellement la demande du Distributeur;

APPROUVE en vertu de l'article 91 de la Loi un délai maximal de 30 jours pour le traitement des plaintes, dans le cadre [de] la procédure normale, et la possibilité de convenir d'un report de ce délai pour une durée maximale de 60 jours;

ORDONNE au Distributeur de modifier la Procédure d'examen des plaintes proposée aux pages 18 à 22 de la pièce B-0255, afin d'y intégrer les modifications ordonnées dans la présente décision et ORDONNE au Distributeur de déposer, pour approbation par la Régie, la Procédure ainsi modifiée au plus tard le 12 novembre 2018, à 12 h;

DEMANDE au Distributeur de déposer un projet de lettre de texte de l'accusé de réception, de même qu'un projet de lettre à transmettre au client relativement au report convenu pour sa prise de décision, au plus tard le 7 novembre 2018, à 12 h, et PERMET aux intervenants de déposer des commentaires à l'égard de ces textes au plus tard le 12 novembre 2018, à 12 h;

¹ [RLRQ, c. R-6.01.](#)

² Pièce [B-0255](#).

ORDONNE au Distributeur de se conformer à tout autre élément décisionnel contenu à la présente décision »³.

[4] Le 7 novembre 2018, le Distributeur dépose un projet de lettre du texte de l'accusé de réception, de même qu'un projet de lettre à transmettre au client relativement au report convenu pour sa prise de décision⁴.

[5] Le 12 novembre 2018, l'UPA dépose ses commentaires relativement à ces projets de lettre⁵.

[6] Le même jour, le Distributeur dépose, pour approbation par la Régie, la Procédure modifiée conformément à la décision D-2018-156⁶.

2. PROJETS DE LETTRE DÉPOSÉS À LA SUITE DE LA DÉCISION D-2018-156

[7] La Régie a examiné les projets de lettres déposés par le Distributeur et pris connaissance des commentaires de l'UPA. Elle invite le Distributeur à modifier le texte de ces lettres afin de tenir compte des commentaires de l'intervenante⁷.

[8] Enfin, la Régie invite le Distributeur à inclure les coordonnées de la Régie sur les deux projets de lettre.

³ Pièce [A-0104](#), p. 32 et 33.

⁴ Pièce [B-0295](#).

⁵ Pièces [C-UPA-0038](#) et [C-UPA-0039](#).

⁶ Pièce [B-0298](#).

⁷ Pièces [C-UPA-0038](#) et [C-UPA-0039](#).

3. MODIFICATIONS À LA PROCÉDURE POUR REFLÉTER LA DÉCISION D-2018-156

[9] Dans sa décision D-2018-156, la Régie ordonne au Distributeur de modifier la Procédure afin d'y intégrer les modifications qui n'y ont pas été reflétées.

[10] Conformément à cette décision, le Distributeur dépose, le 12 novembre 2018, pour approbation par la Régie, le texte modifié de la Procédure.

[11] Le Distributeur propose également quelques modifications d'ordre grammatical et syntaxique à la Procédure. Certaines modifications sont apportées afin d'assurer une cohérence dans les procédures. De plus, le Distributeur intègre tels quels les articles 93, 94 et 99 de la Loi.

[12] Par ailleurs, le Distributeur mentionne que la mise en vigueur des dispositions de la nouvelle Procédure nécessitera certains développements informatiques, notamment pour la modification et l'ajout de champs dans les systèmes relativement au délai initial de 30 jours et au délai supplémentaire convenu avec le client. Afin de disposer de ces éléments, le Distributeur demande à la Régie de fixer son entrée en vigueur au 1^{er} avril 2019.

[13] La Régie est satisfaite des modifications apportées par le Distributeur.

[14] La Régie approuve la Procédure déposée par le Distributeur à la pièce B-0298. Elle fixe l'entrée en vigueur de cette procédure au 1^{er} avril 2019, tel que demandé par le Distributeur.

[15] **Pour ces motifs,**

La Régie de l'énergie :

APPROUVE la Procédure d'examen des plaintes proposée par le Distributeur à la **pièce B-0298** et **FIXE** l'entrée en vigueur de cette procédure **au 1^{er} avril 2019**.

Louise Rozon
Régisseur

Simon Turmel
Régisseur

François Émond
Régisseur

Représentants :

Association coopérative d'économie familiale de Québec (ACEFQ) représentée par M^e Denis Falardeau;

Association des professionnels de la construction et de l'habitation du Québec (APCHQ) représentée par M^e Natacha Boivin;

Association des propriétaires d'appartements du Grand Montréal (APAGM) représentée par M. Alain Renaud;

Association québécoise des consommateurs industriels d'électricité et Conseil de l'industrie forestière du Québec (AQCIE-CIFQ) représenté par M^e Pierre Pelletier;

Association des redistributeurs d'électricité du Québec (AREQ) représentée par M^e Sophie Lapierre;

Corporation des propriétaires immobiliers du Québec (CORPIQ) représentée par M^e Raphaël Lescop;

Fédération canadienne de l'entreprise indépendante (section Québec) (FCEI) représentée par M^e André Turmel;

Fédération québécoise des municipalités (FQM) représentée par M. Sylvain Lepage;

Hydro-Québec représentée par M^e Jean-Olivier Tremblay et M^e Éric Fraser;

Option consommateurs (OC) représentée par M^e Éric David;

Regroupement des activistes pour l'inclusion au Québec (RAPLIQ) représenté par M^e Aymar Missakila;

Stratégies énergétiques et Association québécoise de lutte contre la pollution atmosphérique (SÉ-AQLPA) représenté par M^e Dominique Neuman;

Union des consommateurs (UC) représentée par M^e Marcel Boucher;

Union des municipalités du Québec (UMQ) représentée par M^e Catherine Rousseau;

Union des producteurs agricoles (UPA) représentée par M^e Marie-Andrée Hotte.