

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

RÉGIE DE L'ÉNERGIE

R-3964-2016

HYDRO-QUÉBEC
Dans ses activités de distribution

Demanderesse

et

ACEF de Québec

Intéressée

DEMANDE RELATIVE À LA MODIFICATION DES CONDITIONS DE SERVICE
D'ÉLECTRICITÉ ET DES FRAIS AFFÉRENTS D'HYDRO-QUÉBEC
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 motifs et intérêts

2- L'association coopérative d'économie familiale de Québec, ACEF de Québec, fête sa cinquantième année en 2016. 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- 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 sur d'autres sujets touchant les intérêts des consommateurs;

5- En particulier, l'ACEF de Québec a été invitée et a participé activement à une séance de travail technique sur les Conditions de service d'électricité (CDSÉ) – Volet Abonnement-en 2015;

6- Ce sujet constituerait, de l'avis de l'ACEF de Québec, un volet important du présent dossier tel que le témoigne la pièce HQD-1, document 1 de la preuve du Distributeur;

7- Compte tenu de sa mission et de son intérêt manifeste pour les sujets touchant les consommateurs-clients du Distributeur, l'ACEF de Québec souhaite fournir à la Régie son point de vue dans le cadre de la décision que cette dernière devra rendre relativement à la demande du Distributeur pour la modification des Conditions de service d'électricité et des frais afférents d'Hydro-Québec;

Enjeux et conclusions que l'ACEF de Québec entend débattre

9- L'ACEF de Québec partage les objectifs du Distributeur énoncés dans sa demande (par. 13) et repris au paragraphe 4 de la décision procédurale D-2016-035, à savoir :

- Améliorer la satisfaction de la clientèle ;
- Réduire les délais et les coûts de réalisation des demandes;

10- Pour contribuer à l'atteinte de ces objectifs, l'ACEF de Québec compte aborder certains sujets, et en recherchant les conclusions exposées ci après;

- a) Participer aux séances de travail portant sur les sujets ayant des impacts directs ou importants sur les consommateurs résidentiels que représente l'ACEF de Québec. À cette fin, l'ACEF de Québec désire recevoir des explications du Distributeur et fournira au Distributeur son point de vue sur différents sujets identifiés par le Distributeur au tableau 1, pièce HQD-2, document 1, page 9, notamment :
 - L'interruption et le rétablissement du service d'électricité;
 - Les travaux inclus dans le service de base et les conditions d'application;
 - Les coûts applicables aux travaux au-delà du service de base;
 - La communication de renseignements au client;
 - Prix des interventions simples sur le réseau de distribution;
 - Droits et obligations des parties;
- b) De manière générale, s'assurer que les modifications proposées par le Distributeur relatives à *l'abonnement* (demande d'abonnement, résiliation, facturation, etc.) améliorent la satisfaction de la clientèle résidentielle;
- c) De façon particulière, l'ACEF de Québec souhaite étudier la proposition du Distributeur de retirer l'obligation d'envoyer un avis d'interruption de service et d'interrompre le service d'électricité lorsqu'un lieu de consommation est alimenté sans abonnement. Elle se questionne sur l'argument du Distributeur à l'effet que les nouvelles technologies lui permettent d'interrompre le service à moindre coût (HQD-1, doc. 1, p. 12, lignes 16 à 21) et l'efficacité de la campagne de publicité proposée par le Distributeur pour informer sa clientèle de l'importance d'effectuer sa demande d'abonnement avant son emménagement (HQD-1, doc. 1, p. 13, lignes 7 à 13);
- d) Pour les tarifs domestiques et de petite puissance, le Distributeur prévoit l'abolition du préavis de 7 jours de résiliation de l'abonnement (HQD-1, doc. 1, p. 10, lignes 1 à 3 et lignes 30 à 35). Selon les explications d'Hydro-Québec à la rencontre du 16 octobre 2015, les « coupures d'électricité » seront instantanées à la date de résiliation. Dans cette perspective, l'ACEF de Québec souhaite s'assurer que la

- procédure de résiliation puisse aider les clients à éviter des erreurs dans leur communication verbale avec le Distributeur et tolère des changements d'idées.
- e) L'ACEF de Québec désire étudier et prendre position sur les modifications relatives aux modalités du Mode de Versements Égaux (HQD-1, document 1, page 18, lignes 6-33) ainsi que celles qui seront proposées par le Distributeur et les intervenants, de même que les modalités liées à la correction de factures (HQD-1, doc. 1, pp. 20-21);
 - f) En ce qui concerne *l'alimentation en électricité*, l'ACEF de Québec désire participer aux discussions pour s'assurer que les modalités proposées par le Distributeur - par exemple les modalités applicables aux demandes d'alimentation en souterrain- et la détermination du coût des travaux *au-delà du service de base* n'ont pas d'impacts adverses sur les clients qui n'utilisent que le service de base (HQD-11, doc. 1. P. 29);
 - g) L'ACEF de Québec note que le texte des conditions de service d'électricité (HQD-3, document 1) est encore à venir. Elle prend bonne note que le Distributeur présentera les modifications aux CSÉ, le texte des articles, et sa méthode d'établissement des frais et des exemples d'application aux séances de travail (HQD-2, document 1, p. 8, lignes 24-30). Dans ces circonstances, l'ACEF de Québec prendra position sur ces sujets spécifiques après avoir reçu des explications du Distributeur aux séances de travail.
 - h) Dans sa preuve, à la pièce HQD-2, document 1, page 8, le Distributeur propose que les procureurs des intervenants soient également présents lors des séances de travail pour mieux comprendre le fondement des changements aux CSÉ. L'ACEF de Québec appuie cette proposition qui favoriserait, selon elle, des échanges constructifs entre le Distributeur et les intervenants.

Traitement des enjeux

- 11- L'ACEF de Québec soumet respectueusement que tous les enjeux qu'elle se propose de traiter auraient des impacts sur les consommateurs résidentiels, notamment ceux à faible et modeste revenu, que représente l'ACEF de Québec;
- 12- Pour traiter ces enjeux, si reconnue comme intervenante, l'ACEF de Québec participera aux séances de travail prévues par le Distributeur, aux demandes de renseignements auprès de ce dernier et des intervenants, soumettra un mémoire à la Régie comportant des analyses approfondies et des recommandations appropriées, et participera finalement à toutes les étapes de l'audience en soumettant notamment une plaidoirie conformément aux instructions à venir de la Régie;
- 13- L'ACEF de Québec se réserve le droit d'amender la présente demande d'intervention et le budget prévisionnel qui s'y rattache selon l'évolution du dossier ;

Budget prévisionnel

- 14- L'ACEF de Québec demandera le remboursement des frais occasionnés pour le traitement du présent dossier conformément à l'article 36 de la *Loi sur la Régie de l'énergie* ;
- 15- Dans sa décision D-2016-035 (par. 20), la Régie a précisé qu'elle fixera ultérieurement

la date limite pour le dépôt des budgets de participation ;

- 16- Conformément à la décision D-2016-035, l'ACEF de Québec déposera, si reconnue comme intervenante, son budget de participation à la date indiquée par la Régie et selon ses instructions à venir ;

Analyse et représentation

- 17- Pour les analyses techniques des enjeux mentionnés précédemment, l'ACEF de Québec a retenu le service d'un analyste senior externe, en l'occurrence M. Co Pham, Ph.D. et ingénieur.
- 18- Le soussigné agira à titre de procureur de l'ACEF de Québec dans le présent dossier;

Coordonnées et communications

- 19- Nous demandons que toute communication concernant le présent dossier soit acheminée au procureur et à l'analyste ;

Monsieur Co Pham; Courriel : phamco.copham@gmail.com
329 avenue Devon, Mont Royal, Québec, H3R 1B8

Me Denis Falardeau; Courriel : denis-falardeau-acefque@mediom.qc.ca
265 rue de la Couronne
bureau 210
Québec, Québec
G1K 6E1

La présente demande d'intervention est bien fondée en faits et en droit.

POUR CES MOTIFS, PLAISE À LA RÉGIE :

ACCUEILLIR la présente demande d'intervention ;

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

RÉSERVER à l'intervenante la possibilité d'amender sa demande ou son budget d'intervention.

Québec, ce 23 mars 2016

Denis Falardeau,
avocat