

**CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL**

RÉGIE DE L'ÉNERGIE

R-3964-2016 Phase 2

**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
ARGUMENTATION**

Article 90 de la LRÉ, deuxième alinéa

« Il (le transporteur d'électricité ou le distributeur) rejette sommairement les plaintes manifestement mal fondées ou vexatoires. »

1- L'ACEF de Québec soumet au tribunal sa crainte relative à la possibilité d'interprétation mal fondée ou expéditive qu'un préposé aux plaintes pourrait avoir à l'égard d'une plainte formulée par un client;

2- Plus précisément, L'ACEF de Québec porte à l'attention du tribunal la double position du préposé aux plaintes qui se trouve à la fois , acteur , une partie dans la situation et aussi juge sur le déroulement de cette même situation;

3- En effet, le préposé aux plaintes peut se prononcer erronément sur le bien fondé d'une plainte ou la qualifier subjectivement de vexatoire. Dans les deux cas, nous retrouvons la possibilité que le préposé se retrouve « contre » le client, juge et partie;

4- Enlever le deuxième alinéa de l'article 90 aura pour conséquence d'obliger le préposé à donner au client le motif du rejet de sa plainte , la raison pour laquelle il la considère comme mal fondée ou vexatoires;

Recommandation

C'est pour ce motif que nous demandons au Tribunal d'enlever le deuxième alinéa de l'article 90 de la LRÉ;

Préserver le droit d'appel devant la Régie

5- L'article 91 de la LRÉ prévoit que la décision doit être faite par écrit, dans un délai précis, motivée et indiquer le recours à la Régie prévu à la section III;

6- L'ACEF de Québec est d'avis que l'article 91 doit être complété par l'émission d'un accusé de réception le jour de la réception d'une plainte par un client;

6.1- Cet accusé de réception doit faire mention des dispositions des articles 91 et 94 de la LRÉ;

6.2 Que ce même accusé de réception indique l'échéance du délai de réponse de 30 jours du distributeur ainsi que l'échéance du délai subséquent de recours devant la Régie;

6.3 Que les dates d'ouverture et d'extinction d'un recours soient non seulement indiquées dans l'accusé de réception termes de délais mais précisées en ce qui concerne la situation particulière du client;

6.4 Ces informations pourraient se traduire par les recommandations de l'ACEF de Québec au paragraphe 3 de la page 4 de sa preuve;

Par conséquent, L'ACEF de Québec demande que l'Article 91 de la LRÉ soit amendé afin d'inclure les recommandations mentionnées plus haut;

Indication à l'étape 2 des moyens dont dispose un client afin de transmettre par écrit une plainte

7- L'ACEF de Québec est d'avis qu'une partie importante de la population du Québec éprouve de la difficulté à rédiger une communication par écrit;

C'est pour ce motif que nous demandons qu'il soit indiqué au client, à l'étape 2 de la procédure d'examen des plaintes, qu'il est possible de communiquer par téléphone avec le Service des plaintes afin d'obtenir l'assistance permettant la formulation d'une plainte par écrit

8- Concernant la proposition 3 du Distributeur de reproduire, dans le document des Conditions de service, la procédure normale d'examen des plaintes pour les clients de grande puissance et les autres clients, ainsi que les deux procédures accélérées, notre preuve page 5, 3^e paragraphe;

L'ACEF de Québec demande que la "procédure normale d'examen des plaintes" concernant l'ensemble des clients sauf les clients de grande puissance soit présentée de façon prépondérante dans le document des Conditions de service.

Commentaires et propositions additionnelles (page 5 et suivantes de la preuve de l'ACEF de Québec)

9- L'ACEF de Québec a effectué un examen sommaire des documents relatifs aux plaintes des consommateurs produits par le Distributeur lors du dépôt de ses rapports annuels des années 2007 à 2016, notre preuve page 6 et ss;

Imprécision des données

10- Il n'existe pas de compilation permettant de connaître le nombre d'appels relatifs à l'application des conditions de service et tarif reçus par année pour l'étape 1. Soit l'étape où le consommateur présente sa position aux Services à la clientèle, notre preuve page 6;

11- Ce manque de données permettant d'appuyer une conclusion est aussi présent pour l'étape 2. Il est impossible d'avoir l'assurance d'expliquer concrètement une diminution des plaintes à l'étape 2, notre preuve page 6;

12- Ce même constat d'impossibilité d'interpréter les données se manifeste aussi pour connaître la raison pour laquelle un certain nombre de clients s'adressent de la vice-présidence Services à la clientèle plutôt qu'auprès de la Régie pour loger leur appel;

13- L'ACEF de Québec a demandé au Distributeur¹ de lui donner, pour chacune des 5 dernières années (2013 à 2017) ces informations:

- a) le nombre d'appels traités par les Services à la clientèle (SALC);
- b) le nombre d'appels concernant l'application des Conditions de service et tarifs;
- c) la répartition des plaintes portées en appel selon que l'appel est logé auprès de la Régie ou du Distributeur;
- d) la répartition des plaintes portées en appel devant le Distributeur selon l'aboutissement de la plainte (décision du Distributeur);
- e) le nombre de plaintes reçues qui ne portent pas sur l'application d'une condition de service;
- f) la répartition des plaintes portées en appel devant la Régie selon leur issue;

13.1 Encore une fois cette même difficulté d'avoir des données précises s'est manifestée. Le Distributeur a affirmé qu'il ne connaissait pas le nombre d'appels traités par les Services à la clientèle qui concernent les Conditions de service et tarifs (réponse à la question 2.3) et a refusé de fournir la répartition des plaintes portées en appel auprès du Distributeur selon leur issue (réponse à la question 2.6) au motif que, selon lui, « *cette demande dépasse le cadre du présent dossier* », notre preuve page 7 et 8;

13.2 Cette même imprécision se constate dans la réponse que le Distributeur donne à la question 3.3 de l'ACEF de Québec sur le ou les facteurs expliquant la diminution du nombre de plaintes verbales ou par écrit, notre preuve page 8, 4^e paragraphe et la réponse 3.3 à

notre DDR, HQD-25, doc 1, page 8;

Obligation d'informer le client sur ses recours

14- L'ACEF de Québec porte à l'attention du tribunal une affirmation du Distributeur très discutable sur ses obligations d'aider et d'informer un client à l'étape 1. Plus précisément, le Distributeur est d'avis qu'il n'a pas l'obligation d'informer le client, dès l'étape 1, des divers recours à sa disposition si la réponse ou la solution proposée ne le satisfait pas². Pour l'ACEF de Québec cette pratique a pour effet de diminuer le nombre de recours donc de priver un certain nombre de clients du droit de contester une décision;

L'ACEFQ demande que l'obligation d'aider et d'informer le client sur ses recours soit inscrite dans la Procédure d'examen des plaintes

Traitement par le Distributeur de plaintes portées en appel par des clients

15- L'ACEF de Québec porte à l'attention du tribunal le refus de répondre aux questions 2.5 et 2.6 sur le fait que certains clients s'adressent à lui au lieu de loger leur appel à la Régie, HQD-25 doc 1, page 7 et notre preuve page 9, 3^e par.;

16- Le tribunal ne peut ainsi savoir comment ces clients ont été informés de la possibilité de s'adresser au Distributeur plutôt qu'à la Régie pour contester une décision rendue à l'étape 2. Est-ce par manque d'information et d'aide de la part du Distributeur, à cause du mauvaise interprétation de la procédure par le client, parce que certaines décisions se prêtent « naturellement » à un recours vers le Distributeur au lieu de la Régie?;

C'est pour ce motif que l'ACEF de Québec demande que les cas où des clients peuvent en appeler auprès du Distributeur de décisions rendues par lui à l'étape 2 de la procédure d'examen des plaintes soient définis et encadrés par la Régie.

Plaintes verbales et droit d'appel

17- L'ACEFQ considère que les dispositions de la Procédure de traitement des plaintes actuellement en vigueur à l'effet que la décision du Distributeur relative à une plainte déposée verbalement ne peut pas faire l'objet d'un appel auprès de la Régie privent un nombre significatif de plaignants de leur droit de recours. La Proposition du Distributeur est à l'effet que seules les plaintes verbales déposées en vertu de la procédure d'examen accéléré pourraient faire l'objet d'un appel devant la Régie au même titre qu'une plainte écrite;

18- L'ACEF de Québec a recensé pour les 5 dernières années 7 036 plaintes verbales. En d'autres termes, 7 036 clients ayant déposé leur plainte verbalement ont été privés de la possibilité d'en appeler d'une décision du Distributeur, notre preuve page 12, 2^e par. ;

19- Selon la proposition faite par le Distributeur dans le présent dossier, qui consiste à accorder un droit d'appel uniquement aux plaintes verbales déposées dans le cadre du processus d'examen accéléré, seules 521 (7,4%) de ces plaintes verbales auraient pu faire l'objet d'un appel en cas de décision défavorable du Distributeur, notre preuve page 12, 2^e par.

L'ACEF de Québec demande que la Procédure de traitement des plaintes impose au représentant du Distributeur l'obligation de consigner l'objet et les motifs d'une plainte verbale et de la formuler par écrit

Plaintes portées en appel devant la Régie

20- l'ACEF de Québec a effectué un recensement des plaintes portées devant la Régie ainsi que des plaintes réglées et de leur dénouement pour les 10 dernières années (2008 à 2017), notre preuve page 12 et ss;

21- Sur les 1 041 plaintes portées en appel et réglées par la Régie en date des dépôts des rapports annuels, plus de 70 %, soit 720, ont fait l'objet d'un règlement à l'amiable entériné par la Régie;

22- Ce recensement indique que 245 plaintes ont fait l'objet d'une décision de la Régie, 181 de ces décisions étaient à l'effet de rejeter l'appel;

23- Selon l'ACEF de Québec ce résultat repose sur l'absence de moyens mis à la disposition du client pour mener utilement ses recours. dans le cadre de la Procédure de traitement des plaintes.

Selon l'ACEF de Québec, la correction de ce déficit de moyen des consommateurs pour assurer adéquatement leur représentation dans le processus de plainte pourrait passer par l'implantation au Québec d'un service de « public advisor » tel qu'il en existe dans diverses juridictions réglementaires. Voir la réponse du Distributeur à la question 5.3 de l'ACEF de Québec;

Considérant les résultats des dossiers de plaintes des consommateurs portés en appel devant la Régie au cours des 10 dernières années, l'ACEFQ demande respectueusement à la Régie :

- de considérer l'opportunité de produire un bilan complet des dossiers de plaintes des consommateurs qu'elle a encadrés et réglés au cours des dernières années;**
- de considérer l'opportunité d'effectuer, ou de faire effectuer, une étude portant sur les services d'assistance et de représentation offerts aux consommateurs dans d'autres juridictions réglementaires dans le cadre du traitement des plaintes.**

Le tout respectueusement soumis,

Montréal, ce 7 juin 2018

Denis Falardeau,
avocat
ACEF de Québec