

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

RÉGIE DE L'ÉNERGIE

Demande relative à la modification des conditions de service d'électricité et des frais afférents;

No: R-3964-2016

HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION

Demanderesse

- ET -

OPTION CONSOMMATEURS

Intéressée

DEMANDE D'INTERVENTION D'OPTION CONSOMMATEURS

AU SOUTIEN DE SA DEMANDE, OPTION CONSOMMATEURS EXPOSE RESPECTUEUSEMENT CE QUI SUIT :

I. PRÉSENTATION DE LA DEMANDERESSE ET NATURE DE SON INTÉRÊT

1. Option consommateurs (« OC ») a été constituée en 1983. Elle a succédé à l'Association coopérative d'économie familiale de Montréal qui existait depuis 1967. Elle est une association coopérative de défense et de promotion des droits des consommateurs à l'échelle nationale.
2. OC s'intéresse activement aux questions liées à la facture énergétique. À cet effet, elle intervient régulièrement auprès des distributeurs d'énergie pour faciliter la conclusion d'ententes relatives au règlement de comptes en souffrance de clients. Elle offre aussi un service d'aide et de support technique aux consommateurs qui désirent loger une plainte auprès des entreprises de services publics.
3. Elle a géré différents projets d'intervention en efficacité énergétique auprès des ménages à faible revenu de Montréal de 1996 à 2015.
4. Depuis décembre 1997, elle est intervenue fréquemment auprès de la Régie de l'énergie dans le cadre des audiences concernant les activités d'Hydro-Québec et ce, tant dans ses activités de distribution que dans ses activités de transport. Son statut d'intervenante fut reconnu à maintes reprises par la Régie et ses interventions furent jugées utiles et pertinentes.

5. Sa place d'affaires ainsi que ses coordonnées sont les suivantes :

Adresse : Option consommateurs
50, rue Ste-Catherine Ouest, Bureau 440
Montréal (Québec), H2X 3V4

Téléphone : 514-598-7288
Télécopieur : 514-598-8511
Courriel : obourgeois@option-consommateurs.org

II. COMMUNICATIONS

6. OC demande que toute communication avec elle en rapport avec le présent dossier soit acheminée à son procureur ainsi qu'à l'analyse externe d'OC :

Me Éric David
Belleau Lapointe, s.e.n.c.r.l.
306, Place d'Youville, Bureau B-10
Montréal (Québec) H2Y 2B6

Téléphone : 514-987-6681
Télécopieur : 514-987-6886
Courriel : edavid@belleaulapointe.com

M. Jules Bélanger
Institut de recherche en économie contemporaine
1030, rue Beaubien Est, Bureau 103
Montréal (Québec) H2S 1T4

Téléphone : 514-380-8916
Télécopieur : 514-380-8918
Courriel : julesbelanger@irec.net

III. MOTIFS À L'APPUI DE L'INTERVENTION

7. À titre d'organisme voué à la défense des intérêts des consommateurs résidentiels, OC possède un intérêt général en matière de réglementation du service de distribution de l'électricité.

8. Au fil des ans et afin de défendre les intérêts des consommateurs résidentiels, OC est intervenue régulièrement devant la Régie de l'énergie, entre autres, dans les dossiers R-3439-2000 et R-3535-2004 Phase 1, R-3535-2004 Phase 2 et R-3535-2004 Phase 3, ces dossiers portant sur les conditions de service liées à l'alimentation en électricité et les frais afférents. OC a également participé à plusieurs causes tarifaires du Distributeur, dont plus récemment les dossiers R-3776-2011, R-3814-2012, R-3854-2013 et R-3905-2014 et R-3933-2015.

9. OC possède un intérêt direct à intervenir au présent dossier puisque les demandes du Distributeur viendront modifier ses conditions de service. Tout changement relatif aux conditions de service aura un impact sur la relation entre la clientèle et le Distributeur.
10. OC, par son intervention dans le présent dossier, souhaite représenter et promouvoir les intérêts des consommateurs résidentiels.

IV. SUJETS ET CONCLUSIONS RECHERCHÉES

11. OC a procédé à l'étude préliminaire de la demande du Distributeur et a pris connaissance de la décision D-2016-035. Parmi les modifications proposées aux conditions de service d'électricité par le Distributeur, OC entend traiter des sujets suivants :
 - a. L'abonnement au service d'électricité, soit les modifications relatives à la demande d'abonnement, la résiliation et la facturation. OC entend s'assurer notamment que les propositions relatives à la gestion des demandes de résiliation, aux nouvelles fonctionnalités du portail des propriétaires d'immeubles et des avis d'interruption ont des répercussions positives pour la clientèle résidentielle. OC souhaite également obtenir des précisions quant aux modalités de paiement de factures par cartes de crédit ainsi que les modalités liées à la correction de factures. Finalement, OC se questionne sur l'impact pour les clients résidentiels de la proposition du Distributeur relative à l'émission de la facture finale.
 - b. L'alimentation en électricité, soit les modalités et coûts des travaux du service de base ainsi que du traitement des demandes. À ce stade-ci du dossier, OC juge raisonnables les propositions du Distributeur. OC entend toutefois s'assurer que les intérêts des consommateurs résidentiels sont reflétés dans les propositions finales du Distributeur et elle suivra les discussions à cet égard durant les séances de travail.
 - c. Les droits et obligations, plus précisément les modifications relatives à l'accès lors de l'installation d'un appareillage de mesure. OC entend s'assurer que les modalités, frais et délais proposés à cet égard sont appropriés.
 - d. Les frais de service, soit les modifications relatives aux frais d'abonnement et frais d'intervention. OC entend s'assurer du caractère raisonnable et équitable du frais d'abonnement proposé ainsi que des frais d'intervention à distance, au compteur et sur le réseau.
12. Concernant les autres modifications proposées par le Distributeur dans sa demande, OC se réserve le droit d'intervenir sur d'autres sujets que ceux mentionnés au paragraphe précédent dépendamment du texte des conditions de services d'électricité à être déposé.
13. De manière plus générale, OC entend s'assurer que les modifications aux conditions de service et frais afférents répondent à l'objectif de simplification et qu'elles respectent les meilleures pratiques en matière de clarté et d'efficacité. À cet égard, OC présente à la prochaine section les moyens qu'elle entend retenir.

14. OC aimerait finalement examiner l'opportunité d'intégrer aux conditions de service d'électricité des dispositions additionnelles relativement aux erreurs de mesurage ainsi qu'au processus de plaintes. Ces deux éléments viendraient répondre aux préoccupations de nombreux consommateurs résidentiels qui communiquent avec OC.
15. OC présente ci-dessous les moyens qu'elle estime nécessaires pour appuyer sa participation en l'instance.

V. PARTICIPATION

16. OC entend participer activement aux séances de travail. OC entend également déposer des demandes de renseignements lorsque le complément de preuve de la demanderesse sera déposé. Finalement, OC verra à déposer un mémoire, pourra procéder à des contre-interrogatoires si cela lui apparaît nécessaire et présentera une argumentation finale qui précisera les conclusions qu'elle recherche dans le présent dossier.
17. Par ailleurs, OC tentera de coordonner sa participation avec les autres intervenants qui partagent ses préoccupations.

a) Représentation

18. OC a retenu les services de Me Éric David de la firme Belleau Lapointe, s.e.n.c.r.l. pour la représenter dans la présente instance.

b) Analyse

19. Me Sylvie de Bellefeuille, conseillère juridique chez OC et Olivier Bourgeois, coordonnateur en énergie chez OC, agiront à titre d'analystes internes. OC a également retenu les services de Jules Bélanger de l'Institut de recherche en économie contemporaine (IRÉC) pour l'assister dans l'examen du présent dossier.

c) Expertise

20. OC entend retenir les services du Professeur Éric Kavanagh de l'Université Laval comme expert en linguistique et en design d'information afin de s'assurer de la clarté et de l'efficacité des Conditions de service d'électricité à être déposé et afin de s'assurer que les objectifs annoncés par le Distributeur sont atteints.

POUR CES MOTIFS, PLAISE À LA RÉGIE :

ACCUEILLIR la présente demande d'intervention;

ACCORDER le statut d'intervenante à Option consommateurs.

Montréal, le 24 mars 2016

(s) Belleau Lapointe, s.e.n.c.r.l.

BELLEAU LAPOINTE, s.e.n.c.r.l.
Procureurs d'Option consommateurs