

Me Éric David
Ligne directe : (514) 987-6681
Courriel : edavid@belleaulapointe.com

Le 11 novembre 2016

PAR DÉPÔT ÉLECTRONIQUE (SDE) ET PAR MESSAGER

Me Véronique Dubois, secrétaire
RÉGIE DE L'ÉNERGIE
Tour de la Bourse, C.P. 001
800, Place Victoria, 2^e étage
Bureau 255
Montréal, Québec
H4Z 1A2

Objet : Demande relative à la modification des conditions de service d'électricité et des frais afférents.
R-3964-2016
Notre dossier : 2474.035

Chère consœur,

Faisant suite à la décision procédurale D-2016-159, Option Consommateurs (« **OC** ») identifie dans la présente lettre les sujets d'intervention dont elle entend traiter dans le cadre du dossier R-3964-2016 ainsi que les moyens retenus pour faire valoir ses positions.

SUJETS ET CONCLUSIONS RECHERCHÉES

OC a pris connaissance de la preuve révisée du Distributeur, dont les nouvelles versions des pièces HQD-1 D1.1, HQD-4 D2.1 et HQD-4 D3.1. Les sujets d'intervention identifiés dans les prochains paragraphes tiennent compte des changements apportés par le Distributeur à sa preuve initiale et reflètent certains des commentaires formulés par OC dans les formulaires transmis à la suite des séances de travail tenues plus tôt cette année.

De manière générale, OC entend centrer son analyse sur les modifications apportées aux *Conditions de service d'électricité d'Hydro-Québec* (CSÉ) relativement à l'abonnement au service d'électricité, aux droits et obligations ainsi qu'à la terminologie et la révision des CSÉ¹. OC souhaite s'assurer que les modifications proposées par le Distributeur sont à l'avantage de l'ensemble de la clientèle résidentielle et qu'elles respectent les objectifs recherchés de simplification et d'amélioration de la compréhension du texte des CSÉ.

Après analyse des pièces relatives aux frais généraux et prix des interventions, prolongement et modification sur le réseau de distribution, OC ne s'oppose pas aux propositions du Distributeur et est satisfaite des explications et modifications apportées par ce dernier depuis le dépôt de la preuve initiale. OC prendra connaissance de la preuve des autres intervenants sur ces sujets et commentera, au besoin, les recommandations qui seront formulées.

Les sujets d'intervention sur lesquels OC entend formuler des recommandations à la Régie sont les suivants.

i. Nouvelle gestion des lieux de consommation alimentés sans abonnement

OC est préoccupée par le retrait de l'obligation d'envoyer un avis d'interruption pour les lieux de consommation sans abonnement². OC s'inquiète des répercussions potentielles pour la clientèle résidentielle. Ceci étant dit, OC est consciente des motivations de recherche d'efficacité qui amène le Distributeur à formuler ces propositions et OC serait ouverte à étudier des solutions qui permettraient davantage de flexibilité, comme la réduction du délai actuel de huit jours francs.

ii. Offre de service spécifique pour les propriétaires d'immeubles

Le Distributeur propose des modifications aux conditions entourant les obligations des propriétaires d'immeubles (chapitre 6 des Conditions de service)³. Notamment, il propose de rendre obligatoire l'utilisation de l'Espace client par les propriétaires afin de prédéfinir si le service d'électricité doit être maintenu ou terminé suite à la résiliation d'un abonnement par un locataire. De plus, l'option du refus du maintien du service d'électricité serait définie par défaut dans le cas où un propriétaire n'aurait pas manifesté son choix. Tel qu'exprimé à la suite des séances de travail, OC se questionne sur la pertinence de rendre obligatoire l'utilisation de l'Espace client pour les propriétaires, un service relativement nouveau offert par le Distributeur. OC entend questionner le Distributeur sur l'utilisation de l'Espace client par les propriétaires d'immeubles afin de déterminer si la proposition convient à leur besoin et, par ailleurs, analyser les répercussions sur les locataires des options qui sont proposées.

¹ Sections 4, 6 et 9.2 de la pièce HQD1 D1.1.

² Propositions 1.16 et 1.27, B-0117 p. 16.

³ Propositions 2.10 et 1.21, B-0017 p. 17-20.

iii. Fréquence de relève des données de consommation

Le Distributeur propose de modifier la fréquence de relève des compteurs non communicants⁴. Initialement, le Distributeur proposait une fréquence de relève de « *au moins 3 fois par année* » plutôt qu'environ tous les 120 jours tel qu'actuellement stipulé dans les Conditions de service. Le Distributeur a modifié sa proposition initiale et demande maintenant l'adoption d'une fréquence de relève pour les compteurs non communicants de « *au moins 1 fois par année* ». Par ailleurs, il indique que « *le client pourra lui-même transmettre ses données de consommation. Pour ce faire, le Distributeur évalue actuellement les options pour informer adéquatement les clients et permettre à ces derniers de transmettre leurs données de consommation* ». OC a déjà indiqué dans le formulaire de positionnement suite à l'atelier 1 qu'elle était préoccupée « *par le nombre de mois qui pourrait s'écouler entre deux lectures selon la formulation* » initiale. À la lumière de la nouvelle formulation proposée par le Distributeur, cette préoccupation demeure entière. OC entend analyser si les gains d'une lecture annuelle limitée des compteurs non communicants sont justifiés en regard aux impacts sur la facturation des clients qui choisissent l'option de retrait. Elle questionnera également le Distributeur sur les moyens étudiés actuellement par celui-ci pour favoriser la transmission des données de consommation par le client.

iv. Mode de versements égaux

Le Distributeur propose d'ajouter une condition d'admissibilité au Mode de versements égaux (MVE), soit qu'« *aucun montant échoué n'est inscrit à votre compte* »⁵. OC allègue que les clients résidentiels ayant des montants échus sont susceptibles de pouvoir profiter des avantages du MVE. En ce sens, OC est d'avis qu'un client qui a conclu une entente de paiement pour une consommation antérieure devrait pouvoir profiter du MVE pour sa consommation contemporaine et future.

v. Paiement des factures

Le Distributeur propose de préciser à l'intérieur des Conditions de service les modalités de paiements effectués par carte de crédit à l'aide de tiers⁶. Dans sa preuve modifiée, il indique qu'il « *souhaite maintenant référer la clientèle intéressée à payer ses factures par carte de crédit à un tiers offrant ce mode de paiement. Ainsi, le Distributeur entend lancer un appel d'offres pour évaluer les possibilités offertes dans le marché et sélectionner, s'il y a lieu, un fournisseur en mesure de permettre le paiement par carte de crédit et de satisfaire certains critères précis, notamment en matière de services à la clientèle, de délai de traitement et de conservation des données personnelles* ». De manière générale, OC est préoccupée par le

⁴ Proposition 1.05, B-0117 p. 21-22.

⁵ Proposition 1.08, B-0117 p. 25-26.

⁶ Proposition 1.10, B-0117 p. 26-27.

recours à des tiers pour le paiement du service d'électricité et souhaite éviter la promotion, même indirecte, de cette option. Également, OC s'inquiète de l'absence de protection du consommateur en cas de défaut ou faillite du tiers ainsi que de l'absence de service offert en français par ces compagnies qui sont généralement établies aux États-Unis. Par ailleurs, OC soumet que la modalité entourant la date de réception du paiement, soit la date « *à laquelle l'agent autorisé ou le Distributeur reçoit la somme d'argent* » devrait être précisée. Finalement, OC entend questionner le Distributeur au sujet de l'appel d'offres qu'il entend lancer prochainement.

vi. Correction des factures

OC constate que le Distributeur a modifié sa proposition relative à la correction des factures et intégré les recommandations formulées par les intervenants⁷. OC est satisfaite de ces changements. Elle entend analyser la nouvelle proposition pour s'assurer qu'elle respecte les objectifs poursuivis par le Distributeur, soit simplifier le traitement des corrections de facture et faciliter la compréhension du client.

vii. Terminologie et révision des CSÉ

Dans sa demande d'intervention, OC indiquait (au paragraphe 13) qu'elle souhaitait « *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 mentionnait qu'elle comptait retenir les services d'un expert en matière de linguistique et de design de l'information. À la lumière des conclusions du rapport d'Éducaloi présentées dans la preuve modifiée du Distributeur qui donnait une note globale de 55% seulement et contrairement aux commentaires de ce dernier⁸, la pertinence de la demande d'OC semble dorénavant entièrement justifiée. En conséquence, OC réitère sa volonté de retenir les services d'un expert pour analyser la clarté, la lisibilité et l'efficacité du texte des conditions de service. OC précisera le mandat confié à l'expert dans les prochaines semaines.

PARTICIPATION ET BUDGET

En conséquence, OC présente ci-dessous les moyens qu'elle estime nécessaires pour appuyer sa participation en l'instance (le budget estimé est déposé simultanément avec la présente demande d'intervention).

⁷ Proposition 1.11 et 1.12, B-0117 p. 27-30.

⁸ B-0020, p. 6.

De manière générale, OC entend déposer des demandes de renseignements afin d'obtenir des précisions et approfondir sa compréhension de la preuve de la demanderesse. Elle verra à déposer un mémoire et l'expert qu'elle a retenu déposera un rapport. Elle pourrait 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.

a) Représentation

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. La rémunération demandée pour le procureur reflète l'expérience de ce dernier et s'appuie sur le Guide de paiement 2012 (p. 6).

b) Analyse

Me Sylvie de Bellefeuille et M. Olivier Bourgeois agiront à titre d'analystes internes. OC a également retenu les services de M. Jules Bélanger pour l'assister dans l'examen du présent dossier. La rémunération demandée pour les analystes reflète leur expérience et s'appuie sur le Guide de paiement 2012 (p. 6).

c) Expertise

OC entend retenir les services du Professeur Éric Kavanagh de l'Université Laval à titre de témoin expert en linguistique et design de l'information afin de s'assurer de la clarté et de l'efficacité du nouveau texte des CSÉ. La rémunération demandée pour l'expert s'appuie sur le Guide de paiement 2012 (p. 6).

Nous vous prions d'agréer, chère consœur, nos cordiales salutations.

BELLEAU LAPOINTE, S.E.N.C.R.L.

(s) Éric David

Éric David
ED/cc

p.j.

c. c. Me Simon Turmel, *Hydro-Québec Distribution*