CANADA

PROVINCE DE QUÉBEC DISTRICT DE MONTRÉAL

DOSSIER R-3964-2016 PHASE 2 (PARTIE « PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES » RÉGIE DE L'ÉNERGIE

HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION (HQD) CONDITIONS DE SERVICE D'ÉLECTRICITÉ ET FRAIS AFFÉRENTS

HYDRO-QUÉBEC, en sa qualité de Distributeur Demanderesse

-et-

STRATÉGIES ÉNERGÉTIQUES (S.É.) ASSOCIATION QUÉBÉCOISE DE LUTTE CONTRE LA POLLUTION ATMOSPHÉRIQUE (AQLPA)

Intervenantes

POUR UNE PROCÉDURE ACCÉLÉRÉE D'EXAMEN DES PLAINTES EN CAS DE DÉFAUT OU REFUS PAR HYDRO-QUÉBEC D'INSTALLER UN COMPTEUR NON COMMUNICANT OU EN CAS DE RETRAIT PAR ELLE D'UN TEL COMPTEUR

MÉMOIRE EN PHASE 2, PARTIE « PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES »

Me Dominique Neuman, LL.B., Procureur M. Jacques Fontaine, Consultant

Préparé pour : Stratégies Énergétiques (S.É.) Association québécoise de lutte contre la pollution atmosphérique (AQLPA)

Le 31 mai 2018

SOMMAIRE EXÉCUTIF

RECOMMANDATION NO. 2-1

Notre proposition de *Procédure accélérée* de plainte en cas de non installation ou retrait d'un compteur non communicant

Nous recommandons à la Régie de l'énergie de requérir qu'Hydro-Québec Distribution (HQD) ajoute à sa *Procédure d'examen des plaintes*, une troisième *Procédure accélérée* qui s'appliquerait à toute plainte relative au défaut ou au refus par Hydro-Québec d'installer un compteur non communicant ou au retrait par elle d'un tel compteur.

Le délai maximal de traitement d'une telle plainte serait alors réduit à sept jours.

RECOMMANDATION NO. 2-2

LA POSSIBILITÉ D'UNE PLAINTE VERBALE, DANS LE CADRE DE LA PROCÉDURE ACCÉLÉRÉE DE PLAINTES RELATIVES À UNE NON INSTALLATION OU UN RETRAIT DE COMPTEUR NON COMMUNICANTS QUE NOUS PROPOSONS

Nous recommandons à la Régie de l'énergie de requérir qu'Hydro-Québec Distribution (HQD) permette que la plainte puisse être logée **verbalement** dans le cadre de la *Procédure accélérée* de plaintes relatives à une non installation ou un retrait de compteur non communicants que nous proposons.

RECOMMANDATION NO. 2-3 LE « SERVICE DES PLAINTES »

Nous recommandons à la Régie de l'énergie de requérir qu'Hydro-Québec Distribution (HQD) spécifie (dans la *Procédure accélérée* de plaintes relatives à une non installation ou un retrait de compteur non communicants que nous proposons) que « le Service des plaintes » est « le Service des plaintes d'Hydro-Québec ».

L'EFFET D'UNE PLAINTE VERBALE SUR LE DROIT DE RECOURS ULTÉRIEUR AUPRÈS DE LA RÉGIE, DANS LE CAS D'UNE PLAINTE SUR LA NON-INSTALLATION OU LE RETRAIT D'UN COMPTEUR NON COMMUNICANT

Nous recommandons à la Régie de l'énergie à requérir que la *Procédure accélérée* de plaintes relatives aux compteurs non communicants (que nous proposons) n'énonce pas que le plaignant verbal perd son droit de recours à la Régie.

En effet, même en cas de plainte verbale validement transmise au *Service des plaintes d'Hydro-Québec Distribution*, selon le droit existant, le client conserve toujours son droit subséquent de loger sa plainte auprès de la Régie.

Remarque : Nous notons qu'Hydro-Québec Distribution a déjà accepté de retirer un tel énoncé dans sa *Procédure d'examen accéléré en cas d'interruption ou d'avis d'interruption*.

RECOMMANDATION NO. 2-5

L'OBLIGATION OU NON D'UTILISER LE FORMULAIRE DE PLAINTE AUPRÈS DE LA RÉGIE, DANS LE CAS D'UNE PLAINTE SUR LA NON-INSTALLATION OU LE RETRAIT D'UN COMPTEUR NON COMMUNICANT

Nous recommandons à la Régie de l'énergie de refuser que la *Procédure accélérée* de plaintes relatives aux compteurs non communicants (que nous proposons) **stipule que le client ne peut loger sa plainte auprès de la Régie qu'au moyen d'un formulaire**.

En effet, le formulaire de plainte est optionnel et toute plainte écrite comportant certains renseignements de base conformément au *Règlement sur la procédure* peut validement être logée auprès de la Régie.

Nous proposons donc d'insérer plutôt le texte suivant, dans l'étape sur le recours auprès de la Régie de la nouvelle Procédure accélérée de plaintes relatives aux non installations ou retraits compteurs non communicants que nous proposons :

« Pour ce faire, vous devez compléter le <u>Vous pouvez choisir de le faire en complétant le</u> formulaire disponible de plainte de la Régie de l'énergie qui peut être obtenu par l'un ou l'autre des moyens suivants : [...] ».

Une bonne information sur les modalités du droit d'appel auprès de la Régie, dans la Procédure accélérée de plaintes relatives aux compteurs non communicants (que nous proposons)

Nous recommandons à la Régie de l'énergie de requérir qu'Hydro-Québec Distribution (HQD) spécifie, dans la section de la *Procédure accélérée de plaintes relatives aux compteurs non communicants (que nous proposons)*, non seulement (comme HQD le propose) que

- a) « [d]es **frais de 30 \$** s'appliquent pour l'examen de votre plainte par la Régie de l'énergie » et que :
- b) « [l]a Régie de l'énergie peut offrir une **médiation** si les deux parties le souhaitent », mais également que :
- c) « la Régie, lorsqu'elle examinera la plainte, peut **refuser ou cesser de l'examiner 1° si elle** a des motifs raisonnables de croire qu'elle est mal fondée, vexatoire ou faite de mauvaise foi ou que son intervention n'est manifestement pas utile; ou 2° s'il s'est écoulé plus d'un an depuis que le plaignant a eu connaissance des faits qui fondent sa plainte, à moins que le retard ne soit justifié par des circonstances exceptionnelles. ».

Cette information permettra en effet d'éviter de mauvaises surprises au client et pourraient même l'encourager à tenter davantage de régler la situation directement auprès d'HQ avant de se rendre à la Régie. Cette présente proposition permettrait aussi de mieux respecter l'esprit de l'obligation d'information du distributeur, telle qu'énoncée à l'article 94 (2° phrase) de la *Loi*.

RÉEXAMEN PAR HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION DE SA DÉCISION ET MESURES PROVISOIRES

Nous recommandons à la Régie de l'énergie de requérir qu'Hydro-Québec Distribution insère le texte suivant, après l'étape 3, dans la nouvelle *Procédure accélérée* de plaintes relatives aux non installations ou retraits compteurs non communicants que nous proposons :

« Reconsidération par le Service des plaintes d'Hydro-Québec ou mesure provisoire

En tout temps, que vous ayez ou non demandé à la Régie de l'énergie d'examiner votre plainte, vous pouvez également communiquer de nouveau avec le Service des plaintes d'Hydro-Québec afin de demander de <u>réexaminer la décision</u> qui a été initialement rendue par écrit au sujet de votre plainte. Vous pouvez également demander au Service des plaintes d'Hydro-Québec de <u>prendre une mesure provisoire</u> tant qu'une décision finale n'est pas rendue sur votre plainte. Suite à cette demande de réexamen ou de mesure provisoire, le Service des plaintes d'Hydro-Québec rendra une nouvelle décision écrite. Si vous êtes insatisfait de cette nouvelle décision écrite d'Hydro-Québec, vous pouvez vous adresser dans les trente (30) jours de celle-ci à la Régie de l'énergie de la manière décrite à l'étape 3. Mais il n'est pas nécessaire de s'adresser de nouveau à la Régie si vous l'aviez déjà fait à la suite de la décision initiale du Service des plaintes d'Hydro-Québec (ou à la suite de l'absence de décision de ce Service des plaintes dans le délai prescrit) et que la Régie de l'énergie n'a pas encore rendu de décision à son sujet. Vous pouvez aussi, dans le cadre d'une plainte déjà soumise par vous auprès de la Régie de l'énergie, lui demander également de <u>prendre une mesure provisoire</u> tant qu'une décision finale n'est pas rendue sur votre plainte. »

[Souligné en caractère gras par nous]

RECOMMANDATION NO. 2-8

DIFFUSION DE LA PROCÉDURE ACCÉLÉRÉE DE PLAINTES RELATIVES AUX COMPTEURS NON COMMUNICANTS QUE NOUS PROPOSONS

Nous recommandons à la Régie de l'énergie de requérir d'Hydro-Québec Distribution que la *Procédure accélérée* de plaintes relatives aux compteurs non communicants que nous proposons soit également insérée en Annexe de ses *Conditions de service d'électricité* qui sont diffusées auprès de la clientèle.

TABLE DES MATIÈRES

1 - PRÉSEN	ITATION	1
	OCÉDURE ACCÉLÉRÉE DE PLAINTE EN CAS DE NON INSTALLATION RAIT D'UN COMPTEUR NON COMMUNICANT	3
DE HQ, [PTABILITÉ D'UNE PLAINTE VERBALE, AU SERVICE DES PLAINTES DANS LE CADRE DE LA PROCÉDURE ACCÉLÉRÉE DE PLAINTES LES AUX COMPTEURS NON COMMUNICANTS	8
3.1	L'ACCEPTABILITÉ D'UNE PLAINTE VERBALE	8
3.2	LE « SERVICE DES PLAINTES »	11
CADRE I	MATION EXACTE SUR LE DROIT D'APPEL DU CLIENT, DANS LE DE LA PROCÉDURE ACCÉLÉRÉE DE PLAINTES RELATIVES AUX EURS NON COMMUNICANTS	12
4.1	L'EFFET D'UNE PLAINTE VERBALE SUR LE DROIT DE RECOURS ULTÉRIEUR AUPRÈS DE LA RÉGIE, DANS LE CAS D'UNE PLAINTE SUR LA NON- INSTALLATION OU LE RETRAIT D'UN COMPTEUR NON COMMUNICANT	13
4.2	LE FORMULAIRE DE PLAINTE AUPRÈS DE LA RÉGIE	16
4.3	UNE BONNE INFORMATION SUR LES MODALITÉS DU DROIT D'APPEL AUPRÈS DE LA RÉGIE	19
4.4	LE DROIT D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION DE RÉEXAMINER SA DÉCISION (DIT « DROIT D'APPEL INTERNE » ET DÉCISION INTERLOCUTOIRE	22
4.4.1	Le réexamen par Hydro-Québec Distribution de sa décision	22
4.4.2	Mesures provisoires	25
4.4.3	Recommandation globale sur le réexamen par Hydro-Québec Distribution de sa décision et sur les mesures provisoires	26
	ON DE LA PROCÉDURE ACCÉLÉRÉE DE PLAINTES RELATIVES AUX EURS NON COMMUNICANTS QUE NOUS PROPOSONS	28
6 - CONCLU	JSION	29

1

PRÉSENTATION

1 - La Régie de l'énergie est saisie d'une *Proposition révisée* d'Hydro-Québec Distribution (HQD) de procédure d'examen des plaintes, déposée le 10 mai 2018 sous la cote B-0255, HQD-21, Document 1.1 de la Phase 2 du présent dossier. ¹

Il est à noter que cette proposition constitue une version révisée d'une version initiale qui fut déposée le 30 janvier 2018 sous la <u>cote B-0241, HQD-21, Document 1</u>, laquelle a fait l'objet d'une séance de travail le 19 mars 2018, puis de <u>positionnements (B-0257, HQD-22, Docx. 2)</u> exprimés par les intervenants dont SÉ-AQLPA, lesquels furent <u>regroupés (B-0256, HQD-22, Doc. 1)</u> par Hydro-Québec Distribution. Des demandes de renseignements écrites furent également adressées par une partie des intervenants à Hydro-Québec Distribution (HQD).

- 2 La présente constitue le mémoire de l'Association québécoise de lutte contre la pollution atmosphérique (AQLPA) et de Stratégies Énergétiques (S.É.) sur la Procédure d'examen des plaintes d'Hydro-Québec Distribution (HQD) en la Phase 2 du présent dossier.
- 3 Le présent mémoire a pour objet central de proposer une nouvelle *Procédure accélérée*, qui s'appliquerait à toute plainte relative au défaut ou au refus par Hydro-Québec Distribution d'installer un compteur non communicant ou au retrait par elle d'un tel compteur.

HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION (HQD), Dossier R-3964-2016 Phase 2, Pièce B-0255, HQD-21, Document 1.1, http://publicsde.regie-energie.qc.ca/projets/366/DocPrj/R-3964-2016-B-0255-Demande-Piece-2018 05 10.pdf .

_

4 - Compte tenu des enjeux soulevés, le présent mémoire comporte à la fois la preuve de l'Association québécoise de lutte contre la pollution atmosphérique (AQLPA) et de Stratégies Énergétiques (S.É.), préparée par son analyste Monsieur Jacques Fontaine, consultant, et l'argumentation, notamment juridique, préparée par son procureur, Me Dominique Neuman.

2

UNE PROCÉDURE ACCÉLÉRÉE DE PLAINTE EN CAS DE NON INSTALLATION OU RETRAIT D'UN COMPTEUR NON COMMUNICANT

- 5 L'Association québécoise de lutte contre la pollution atmosphérique (AQLPA) et Stratégies Énergétiques (S.É.) invitent respectueusement la Régie de l'énergie à ajouter, à la Procédure d'examen des plaintes d'Hydro-Québec Distribution (HQD), une troisième Procédure accélérée qui s'appliquerait à toute plainte relative au défaut ou au refus par Hydro-Québec d'installer un compteur non communicant ou au retrait par elle d'un tel compteur.
- **6** Ce type de plainte surviendrait par exemple si Hydro-Québec Distribution allègue que le client ne remplit pas les conditions requises pour avoir droit (ou pour continuer d'avoir droit) à un compteur non communicant, alors que le client soutient le contraire.

Ce type de plainte surviendrait aussi par exemple si Hydro-Québec Distribution, malgré sa reconnaissance que le client a droit au compteur non-communicant tel que demandé, omet, par négligence administrative interne ou pour un autre motif quelconque, de l'installer.

7 - Les dispositions pertinentes des *Conditions de service d'électricité* d'Hydro-Québec Distribution ici visées sont principalement les suivantes :

3.2.1. Demande de compteur non communicant

Vous pouvez faire une demande de compteur non communicant à Hydro-Québec en tout temps, que ce soit lorsque vous faites votre demande d'abonnement ou

plus tard en cours d'abonnement. Ce compteur nécessite une relève manuelle dont les modalités sont décrites dans l'article 4.1.

Conditions à remplir

Votre demande de compteur non communicant est acceptée si toutes les conditions préalables suivantes sont remplies :

- a) L'installation électrique du lieu de consommation visé doit être monophasée et d'au plus 400 A.
- **b)** Il ne doit pas y avoir eu de facturation de puissance pour l'abonnement visé dans les 12 périodes mensuelles précédentes.
- c) Vous devez avoir pris les mesures et obtenu les autorisations nécessaires pour qu'Hydro-Québec puisse accéder à la propriété desservie, pour les motifs et aux conditions prévus à l'article 14.3.
- d) Si un avis d'interruption de service en vertu d'un des paragraphes a) à d) de l'article 7.1.2 vous a été transmis dans les 45 jours précédant votre demande, vous devez avoir conclu une entente de paiement avec Hydro-Québec ou avoir entièrement remédié à la situation ayant entraîné la transmission de l'avis, selon le cas.
- **e)** Hydro-Québec ne doit avoir effectué aucune interruption de service au cours des 24 derniers mois en vertu d'un des paragraphes a) à d) de l'article 7.1.2 pour l'un ou l'autre de vos abonnements.
- f) Il ne doit pas y avoir eu manipulation ou dérangement de l'appareillage de mesure ou de tout autre appareillage d'Hydro-Québec ou entrave au service d'électricité dans les 24 derniers mois pour l'un ou l'autre de vos abonnements. [...]

3.2.2. Installation d'un compteur communicant en cours d'abonnement

En cours d'abonnement, Hydro-Québec peut installer un compteur communicant dans les situations suivantes :

Interruption du service d'électricité

Si le service d'électricité a été interrompu par Hydro-Québec au cours des 24 derniers mois en vertu d'un des paragraphes a) à d) de l'article 7.1.2 pour un abonnement dont vous êtes responsable, Hydro-Québec peut, sans autre avis, installer un compteur communicant à tous les points de livraison visés par vos abonnements.

Manipulation ou dérangement de l'appareillage de mesure

S'il y a eu manipulation ou dérangement de l'appareillage de mesure ou de tout autre appareillage d'Hydro-Québec ou entrave au service d'électricité dans les 24 derniers mois pour un abonnement dont vous êtes responsable, Hydro-Québec peut, sans autre avis, installer un compteur communicant à tous les points de livraison visés par vos abonnements.

Facturation de puissance

Si de la puissance est facturée selon le seuil prévu dans les Tarifs au cours d'une période de consommation donnée, Hydro-Québec vous avise par écrit que vous n'avez plus droit au compteur non communicant. Hydro-Québec peut alors, sans autre avis, installer un compteur communicant au point de livraison visé.

Dans toutes ces situations, les « frais mensuels de relève » cessent d'être facturés. ²

- **8** Un délai de réponse de 30 jours à la plainte du client, en de tels cas, pourrait s'avérer trop long puisque, par définition, un client qui, à tort ou à raison, est prêt à payer un supplément pour que soit installé et utilisé un tel compteur non communicant le fait parce que la chose lui est subjectivement importante. C'est pour les clients qui trouvent de tels compteurs importants que ce service a été institué. Pour de tels clients, « time is of the essence ».
- **9** Il n'entrerait donc pas dans la logique de l'offre d'un tel service, par Hydro-Québec, que le client, qui trouve ce service (le compteur non communicant) subjectivement important pour lui, soit contraint d'attendre jusqu'à un mois supplémentaire pour que son droit à ce compteur lui soit reconnu et appliqué.

Il serait donc logique que le délai de réponse par HQD à la plainte du client soit plus court que 30 jours. Nous suggérons à cet égard un délai de réponse maximal de 7 jours par HQD,

HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION (HQD), Dossier R-3964-2016 Phase 1, Pièce B-0236, HQD-20, Doc. 7.1, http://publicsde.regie-energie.qc.ca/projets/366/DocPrj/R-3964-2016-B-0236-Demande-Piece-2018 01 09.pdf telle qu'approuvée par : **RÉGIE DE L'ÉNERGIE**, Dossier R-3964-2016 Phase 1, Pièce A-0071, Décision D-2018-015, http://publicsde.regie-energie.qc.ca/projets/366/DocPrj/R-3964-2016-A-0071-Dec-Dec-2018 02 21.pdf , page 15. Aux articles 3.2.1 et 3.2.2.

par analogie avec l'une des autres procédures accélérées déjà prévues (Procédure d'examen accéléré relativement à l'établissement du niveau de risque d'un abonnement de grande puissance fait par Hydro-Québec). Mais nous n'allons pas jusqu'à proposer, pour la procédure accélérée de plaintes relatives aux compteurs non communicants, le même délai de réponse urgente de 48 heures que l'on retrouve à la Procédure d'examen accéléré en cas d'interruption ou d'avis d'interruption.

10 - Certes, nous sommes bien conscients que le délai maximal de 30 jours énoncé dans la proposition de *Procédure d'examen des plaintes d'Hydro-Québec Distribution (HQD)* constitue un maximum. Nous sommes conscients que ce maximum de 30 jours constitue déjà une réduction significative par rapport au maximum actuel de 60 jours énoncé dans la *Loi*, ce dont nous félicitons Hydro-Québec Distribution. Nous sommes aussi conscients qu'Hydro-Québec Distribution poursuivra ses efforts pour traiter toutes ses plaintes, sur tous les sujets, dans un délai inférieur au délai maximum, ce sur quoi nous félicitons Hydro-Québec Distribution également.

Mais, ceci étant dit, si Hydro-Québec Distribution (HQD) et la Régie de l'énergie ont, dans le passé, jugé que certains sujets de plaintes méritaient un traitement accéléré, c'est qu'elles sont jugé opportun de codifier, dans le texte de la *Procédure*, le besoin de ces plaintes d'être traitées plus rapidement en raison de leur nature. Et nous soumettons donc respectueusement que les plaintes relatives au défaut ou au refus par Hydro-Québec d'installer un compteur non communicant ou au retrait par elle d'un tel compteur constituent des cas méritant similairement de codifier leur traitement accéléré, de par la nature de ces plaintes.

NOTRE PROPOSITION DE *PROCÉDURE ACCÉLÉRÉE* DE PLAINTE EN CAS DE NON INSTALLATION OU RETRAIT D'UN COMPTEUR NON COMMUNICANT

Nous recommandons à la Régie de l'énergie de requérir qu'Hydro-Québec Distribution (HQD) ajoute à sa *Procédure d'examen des plaintes*, une troisième *Procédure accélérée* qui s'appliquerait à toute plainte relative au défaut ou au refus par Hydro-Québec d'installer un compteur non communicant ou au retrait par elle d'un tel compteur.

Le délai maximal de traitement d'une telle plainte serait alors réduit à sept jours.

3

L'ACCEPTABILITÉ D'UNE PLAINTE VERBALE, AU SERVICE DES PLAINTES DE HQ, DANS LE CADRE DE LA PROCÉDURE ACCÉLÉRÉE DE PLAINTES RELATIVES AUX COMPTEURS NON COMMUNICANTS

3.1 L'ACCEPTABILITÉ D'UNE PLAINTE VERBALE

- 11 L'Association québécoise de lutte contre la pollution atmosphérique (AQLPA) et Stratégies Énergétiques (S.É.) soumettent respectueusement que la nouvelle Procédure accélérée de plaintes relatives aux compteurs non communicants, qu'elles proposent aux présentes, devrait, comme c'est le cas d'une autre Procédure accélérée déjà existante (la Procédure d'examen accélérée en cas d'interruption ou d'avis d'interruption), permettre que la plainte puisse être logée verbalement auprès du Service des plaintes d'Hydro-Québec Distribution.
- **12** Il est utile, à cet égard, de rappeler l'historique décisionnel de la Régie de l'énergie à l'égard du caractère verbal ou écrit de la plainte adressée à un distributeur.

D'un côté, les articles 87 à 90 de la *Loi sur la Régie de l'énergie* ne spécifient pas si la plainte du consommateur à un distributeur doit être écrite ou si elle peut être verbale (contrairement à l'article 95 de la *Loi* qui spécifie clairement que la plainte du consommateur, en appel auprès de la Régie doit, elle, être écrite).

Ce sont les décisions de la Régie de l'énergie au dossier R-3392-97 approuvant les procédures d'examen des plaintes des distributeurs d'électricité et de gaz naturel qui ont codifié la nécessité d'une plainte écrite, mais sans qu'il n'y ait de formulaire obligatoire :

- La nécessité d'une plainte écrite

La Régie considère que les arguments des distributeurs relativement à la nécessité pour le consommateur de déposer une plainte écrite auprès de lui doivent être retenus parce qu'une telle démarche facilite grandement une gestion interne efficace des dossiers. Comme le souligne Gazifère Inc., le distributeur doit comprendre les attentes du client et ses préoccupations, pouvoir déterminer aisément si celles-ci sont ou non de la nature d'une plainte au sens de la loi.

L'écrit fera, de plus, foi du moment du dépôt de la plainte et donc du début de la computation du délai imposé au distributeur.

Les préoccupations de certains groupes relativement aux clients ayant des difficultés (analphabètes ou handicapés) sont, de l'avis de la Régie, couvertes par l'obligation des distributeurs, prévue à l'article 90, d'assister le consommateur dans la formulation de sa plainte. Par ailleurs, les distributeurs ont clairement affirmé que cet écrit ne sera pas formel, qu'il n'y aura pas de formulaire obligatoire et que son personnel sera formé pour répondre aux demandes de la clientèle en difficultés 3.4

Mais, ce faisant, la Régie a, dès le début, permis exception à cette obligation de plainte écrite, en permettant que la plainte puisse être logée verbalement dans le cadre des différentes situations de procédures accélérées en cas d'interruption ou d'avis d'interruption des distributeurs. ⁵

Note infrapaginale dans la citation : Voir notamment [**RÉGIE DE L'ÉNERGIE**, Dossier R-3392-97,] notes sténographiques, [le 23 février 1998], p. 122.

⁴ **RÉGIE DE L'ÉNERGIE**, Dossier R-3392-97, Décision D-98-16, http://www.regie-energie.qc.ca/audiences/decisions/d-98-16.pdf pages 13-14. Souligné en caractère gras par nous.

⁵ **RÉGIE DE L'ÉNERGIE**, Dossier R-3392-97, Décision D-98-16, http://www.regie-energie.qc.ca/audiences/decisions/d-98-16.pdf page 16.

13 - L'Association québécoise de lutte contre la pollution atmosphérique (AQLPA) et Stratégies Énergétiques (S.É.) soumettent donc respectueusement qu'il y a un précédent et qu'il est opportun, vu le court délai attendu pour la résolution de la plainte et un certain niveau de célérité requise, de permettre que la plainte puisse être logée verbalement dans le cadre de la Procédure accélérée de plaintes relatives à une non installation ou un retrait de compteur non communicant que nous proposons.

RECOMMANDATION NO. 2-2

LA POSSIBILITÉ D'UNE PLAINTE VERBALE, DANS LE CADRE DE LA PROCÉDURE ACCÉLÉRÉE DE PLAINTES RELATIVES À UNE NON INSTALLATION OU UN RETRAIT DE COMPTEUR NON COMMUNICANTS QUE NOUS PROPOSONS

Nous recommandons à la Régie de l'énergie de requérir qu'Hydro-Québec Distribution (HQD) permette que la plainte puisse être logée **verbalement** dans le cadre de la *Procédure accélérée* de plaintes relatives à une non installation ou un retrait de compteur non communicants que nous proposons.

3.2 LE « SERVICE DES PLAINTES »

14 - Il est souhaitable que la *Procédure accélérée* de plaintes relatives aux non-installations ou retraits de compteurs non communicants (que nous proposons) spécifie, à tous les endroits où l'expression est utilisée, que « le Service des plaintes » est « le Service des plaintes d'Hydro-Québec ».

15 - En effet, la plupart des clients ne sauront pas spontanément que *« le Service des plaintes »* est *« le Service des plaintes d'Hydro-Québec »* ou s'il constitue un organisme distinct d'Hydro-Québec. Le risque de confusion est bien réel; la Régie de l'énergie sait déjà qu'un grand nombre de clients lui téléphonent en croyant erronément s'adresser au service à la clientèle d'Hydro-Québec.

Et l'on constate que sa proposition au présent dossier, Hydro-Québec Distribution a bel et bien écrit que « le Service à la clientèle » est « le Service à la clientèle d'Hydro-Québec ». Il est donc logique d'inscrire la même précision à l'égard du « Service des plaintes ».

RECOMMANDATION NO. 2-3 LE « SERVICE DES PLAINTES »

Nous recommandons à la Régie de l'énergie de requérir qu'Hydro-Québec Distribution (HQD) spécifie (dans la *Procédure accélérée* de plaintes relatives à une non installation ou un retrait de compteur non communicants que nous proposons) que « le Service des plaintes » est « le Service des plaintes d'Hydro-Québec ».

4

L'INFORMATION EXACTE SUR LE DROIT D'APPEL DU CLIENT, DANS LE CADRE DE LA PROCÉDURE ACCÉLÉRÉE DE PLAINTES RELATIVES AUX COMPTEURS NON COMMUNICANTS

16 - Il est important que la *Procédure accélérée* de plaintes relatives aux compteurs non communicants que nous proposons énonce de façon exacte quels sont les recours existants du client en cas de décision d'Hydro-Québec Distribution qui lui serait insatisfaisante.

Il s'agit à la fois de s'assurer que le client comprenne clairement quand et comment il peut exercer des recours ultérieurs, notamment afin qu'il ne perde pas ses droits éventuels.

Mais il s'agit également d'informer le client suffisamment pour qu'il n'entretienne pas de faux espoirs quant à de tels recours ultérieurs. L'on doit viser à éviter de lancer le client dans des recours voués à l'échec.

17 - C'est pourquoi nous proposons que la *Procédure accélérée* de plaintes relatives aux compteurs non communicants que nous proposons comporte les éléments suivants.

4.1 L'EFFET D'UNE PLAINTE VERBALE SUR LE DROIT DE RECOURS ULTÉRIEUR AUPRÈS DE LA RÉGIE, DANS LE CAS D'UNE PLAINTE SUR LA NON-INSTALLATION OU LE RETRAIT D'UN COMPTEUR NON COMMUNICANT

18 - Dans sa proposition de *Procédure d'examen accéléré en cas d'interruption ou d'avis d'interruption* (et bien que cette « procédure » seulement vise, en principe, les plaintes logées auprès du distributeur et non celles portées en appel auprès de la Régie), Hydro-Québec Distribution propose d'insérer une nouvelle règle qui énoncerait que le droit de recours ultérieur du client auprès de la Régie de l'énergie est moindre que ce qu'autorise la *Loi*. Il s'agit d'une règle nouvelle qui n'avait jamais initialement été inscrite dans aucune *Procédure d'examen accéléré*. Cette nouvelle règle proposée par la suivante :

Si vous présentez votre plainte par téléphone, vous ne pourrez toutefois pas avoir de recours auprès de la Régie de l'énergie.

En réponse à l'ACEFQ, Hydro-Québec Distribution a par la suite proposé de retirer cette phrase quant à la *Procédure d'examen accéléré en cas d'interruption ou d'avis d'interruption* (HQD). ⁶

19 - Au présent mémoire, l'Association québécoise de lutte contre la pollution atmosphérique (AQLPA) et Stratégies Énergétiques (S.É.) invitent, de façon similaire la Régie de l'énergie à requérir que la Procédure accélérée de plaintes relatives aux compteurs non communicants (que nous proposons) n'énonce pas que le plaignant verbal perd son droit de recours à la Régie.

HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION (HQD), Dossier R-3964-2016 Phase 2, Pièce B-0261, HQD-25, Document 1, http://publicsde.regie-energie.qc.ca/projets/366/DocPrj/R-3964-2016-B-0261-DDR-RepDDR-2018 05 25.pdf , page 10, Réponse 4.1 *in fine* à l'ACEFQ.

En effet, une telle information serait fausse. Et la Régie de l'énergie n'a pas juridiction d'approuver une *Procédure d'examen de plaintes* qui contiendrait une fausse information au sujet du droit existant.

Or selon le droit existant, dès qu'un distributeur est saisi d'une plainte valide (donc incluant une plainte verbale si cela est permis), il doit rendre une décision écrite dans un certain délai. Et dès que cette décision écrite est rendue (ou si le distributeur omet de rendre une décision écrite dans le délai prévu), le client a toujours le droit de porter sa plainte en appel auprès de la Régie de l'énergie :

- **91.** La décision doit être rendue par écrit et être notifiée au plaignant dans les 60 jours ou tout autre délai approuvé par la Régie. Elle doit être motivée et indiquer le recours à la Régie prévu à la section III. 1996, c. 61, a. 91. [...]
- 93. Le transporteur d'électricité ou le distributeur <u>qui fait défaut de transmettre</u> sa décision dans le délai prévu à cette fin est réputé avoir transmis au plaignant une décision négative le jour de l'expiration de ce délai. 1996, c. 61, a. 93; 2000, c. 22, a. 36.

SECTION III RECOURS À LA RÉGIE

94. Dans les 30 jours de la date où la décision a été transmise par le transporteur d'électricité ou le distributeur ou est réputée avoir été transmise, le plaignant peut demander à la Régie d'examiner sa plainte, s'il est en désaccord avec la décision rendue par le transporteur d'électricité ou le distributeur.

La Régie peut toutefois procéder à l'examen d'une plainte soumise après l'expiration du délai prévu au premier alinéa si le plaignant n'a pu, pour des motifs sérieux et légitimes, agir plus tôt et qu'il n'en résulte aucun préjudice grave pour le transporteur d'électricité ou le distributeur. ⁷

Loi sur la Régie de l'énergie, c. R-6.01, http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/ShowDoc/cs/R-6.01, aa. 91-94. Souligné en caractère gras par nous.

20 - Il serait donc illégal pour la Régie de l'énergie d'approuver une *Procédure accélérée* d'examen de plaintes qui indiquerait faussement que le plaignant verbal n'aurait aucun recours en appel auprès de la Régie, alors qu'en réalité, il en a un.

Cette fausse information risquerait soit d'inciter le client à retarder la communication verbale de sa plainte (afin de prendre le temps de la mettre par écrit), soit de l'amener erronément à ne pas exercer son droit d'appel auprès de la Régie, croyant ne plus avoir ce droit.

RECOMMANDATION NO. 2-4

L'EFFET D'UNE PLAINTE VERBALE SUR LE DROIT DE RECOURS ULTÉRIEUR AUPRÈS DE LA RÉGIE, DANS LE CAS D'UNE PLAINTE SUR LA NON-INSTALLATION OU LE RETRAIT D'UN COMPTEUR NON COMMUNICANT

Nous recommandons à la Régie de l'énergie à requérir que la *Procédure accélérée* de plaintes relatives aux compteurs non communicants (que nous proposons) n'énonce pas que le plaignant verbal perd son droit de recours à la Régie.

En effet, même en cas de plainte verbale validement transmise au Service des plaintes d'Hydro-Québec Distribution, selon le droit existant, le client conserve toujours son droit subséquent de loger sa plainte auprès de la Régie.

Remarque : Nous notons qu'Hydro-Québec Distribution a déjà accepté de retirer un tel énoncé dans sa *Procédure d'examen accéléré en cas d'interruption ou d'avis d'interruption*.

4.2 LE FORMULAIRE DE PLAINTE AUPRÈS DE LA RÉGIE

21 - Au présent dossier, toutes les *Procédures d'examen des plaintes* proposées par Hydro-Québec Distribution comportent la clause suivante, dans l'étape de l'appel auprès de la Régie de l'énergie :

Pour ce faire, vous <u>devez</u> compléter le formulaire disponible de plainte de la Régie de l'énergie qui peut être obtenu par l'un ou l'autre des moyens suivants : [...]

[Souligné en caractère gras par nous]

22 - À notre présent mémoire, l'Association québécoise de lutte contre la pollution atmosphérique (AQLPA) et Stratégies Énergétiques (S.É.) ne se prononcent pas sur les Procédures d'examen des plaintes d'Hydro-Québec Distribution (HQD) autres que la nouvelle Procédure accélérée de plaintes relatives aux compteurs non communicants que nous proposons.

En ce qui concerne cette nouvelle *Procédure accélérée* de plaintes, nous invitons la Régie de l'énergie à ne pas approuver un texte qui stipulerait que le client ne peut loger sa plainte auprès de la Régie qu'au moyen d'un formulaire.

23 - En effet, ici encore, une telle information serait fausse. Et la Régie de l'énergie n'a pas juridiction d'approuver une *Procédure d'examen de plaintes* qui contiendrait une fausse information au sujet du droit existant.

Or selon le droit existant, toute plainte écrite auprès de la Régie de l'énergie comportant certaines informations de base, conformément au *Règlement sur la procédure*, est validement logée, même si le formulaire n'a pas été utilisé :

Loi sur la Régie de l'énergie, chapitre R-6.01

95. La plainte doit être écrite, motivée et, le cas échéant, accompagnée de la décision. [...]

Règlement sur la procédure de la Régie de l'énergie Section II – Examen d'une plainte

- **50.** Toute demande d'examen d'une plainte à la Régie doit être faite par écrit et doit en outre :
- 1° indiquer le nom, l'adresse, le numéro de téléphone du plaignant et, s'il y a lieu, son adresse électronique et son numéro de télécopieur ainsi que les coordonnées de son représentant;
- 2° contenir un résumé clair et succinct des faits, des motifs de la plainte et des conclusions recherchées:
- 3° être signée par le plaignant ou son représentant;
- 4° inclure tous les documents au soutien de la plainte. [...]
- **57.** Avec l'autorisation de la Régie, il peut être remédié à tout retard, vice de forme ou irrégularité de procédure.
- 24 Il serait donc illégal pour la Régie de l'énergie d'approuver une *Procédure accélérée* d'examen de plaintes qui indiquerait faussement que le client n'a pas le droit de loger sa plainte en appel auprès de la Régie autrement que par le formulaire (formulaire qui peut d'ailleurs être modifié en tout temps par la Régie), alors qu'en réalité, le client le peut.

Cette fausse information risquerait soit d'inciter le client à retarder le dépôt de sa plainte auprès de la Régie (afin de prendre le temps de la reproduire sur le formulaire), soit de lui poser un casse-tête si (pour une raison ou une autre) le texte de sa plainte ne rentre pas dans les cases du formulaire, soit de l'amener à décrire inexactement ou partiellement sa plainte afin de se conformer aux cases de ce formulaire.

25 - Nous proposons donc d'insérer plutôt le texte suivant, dans l'étape sur le recours auprès de la Régie de la nouvelle *Procédure accélérée* de plaintes relatives aux non installations ou retraits compteurs non communicants que nous proposons :

Pour ce faire, vous devez compléter le Vous pouvez choisir de le faire en complétant le formulaire disponible de plainte de la Régie de l'énergie qui peut être obtenu par l'un ou l'autre des moyens suivants : [...]

RECOMMANDATION NO. 2-5

L'OBLIGATION OU NON D'UTILISER LE FORMULAIRE DE PLAINTE AUPRÈS DE LA RÉGIE, DANS LE CAS D'UNE PLAINTE SUR LA NON-INSTALLATION OU LE RETRAIT D'UN COMPTEUR NON COMMUNICANT

Nous recommandons à la Régie de l'énergie de refuser que la *Procédure accélérée* de plaintes relatives aux compteurs non communicants (que nous proposons) **stipule que le client ne peut loger sa plainte auprès de la Régie qu'au moyen d'un formulaire**.

En effet, le formulaire de plainte est optionnel et toute plainte écrite comportant certains renseignements de base conformément au *Règlement sur la procédure* peut validement être logée auprès de la Régie.

Nous proposons donc d'insérer plutôt le texte suivant, dans l'étape sur le recours auprès de la Régie de la nouvelle Procédure accélérée de plaintes relatives aux non installations ou retraits compteurs non communicants que nous proposons :

« Pour ce faire, vous devez compléter le <u>Vous pouvez choisir de le faire en complétant le</u> formulaire disponible de plainte de la Régie de l'énergie qui peut être obtenu par l'un ou l'autre des moyens suivants : [...] ».

4.3 Une bonne information sur les modalités du droit d'appel auprès de la Régie

- **26** Nous constatons avec satisfaction qu'Hydro-Québec Distribution (HQD), dans sa proposition révisée au présent dossier, a, dans le sens des représentations de SÉ-AQLPA ⁸, retiré un **texte ambigu** qui pouvait laisser croire au client qu'il pouvait aussi validement loger une plainte à la Régie verbalement par téléphone.
- 27 Nous constatons avec satisfaction qu'Hydro-Québec Distribution (HQD), dans sa proposition révisée au présent dossier, a, dans le sens des représentations de SÉ-AQLPA ⁹, aussi spécifié que « [d]es frais de 30 \$ s'appliquent pour l'examen de votre plainte par la Régie de l'énergie ».
- **28** Enfin, nous constatons avec satisfaction qu'Hydro-Québec Distribution (HQD), dans sa proposition révisée au présent dossier, a, dans le sens des représentations de SÉ-AQLPA ¹⁰,

STRATÉGIES ÉNERGÉTIQUES, ASSOCIATION QUÉBÉCOISE DE LUTTE CONTRE LA POLLUTION ATMPSPHÉRIQUE (SÉ-AQLPA), Dossier R-3864-2016 Phase 2 « Procédure d'examen des plaintes », Positionnement suite à la séance de travail du 19 mars 2018, reproduit dans HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION (HQD), Dossier R-3864-2016 Phase 2 « Procédure d'examen des plaintes », Pièce B-0257, HQD-22, Doc. 2, http://publicsde.regie-energie.qc.ca/projets/366/DocPrj/R-3964-2016-B-0257-Demande-Piece-2018 05 10.pdf, page Adobe 28, parag. 1 de la proposition.

STRATÉGIES ÉNERGÉTIQUES, ASSOCIATION QUÉBÉCOISE DE LUTTE CONTRE LA POLLUTION ATMPSPHÉRIQUE (SÉ-AQLPA), Dossier R-3864-2016 Phase 2 « Procédure d'examen des plaintes », Positionnement suite à la séance de travail du 19 mars 2018, reproduit dans HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION (HQD), Dossier R-3864-2016 Phase 2 « Procédure d'examen des plaintes », Pièce B-0257, HQD-22, Doc. 2, http://publicsde.regie-energie.qc.ca/projets/366/DocPrj/R-3964-2016-B-0257-Demande-Piece-2018 05 10.pdf, page Adobe 28, parag. 2 à 4 de la proposition.

STRATÉGIES ÉNERGÉTIQUES, ASSOCIATION QUÉBÉCOISE DE LUTTE CONTRE LA POLLUTION ATMPSPHÉRIQUE (SÉ-AQLPA), Dossier R-3864-2016 Phase 2 « Procédure d'examen des plaintes », Positionnement suite à la séance de travail du 19 mars 2018, reproduit dans HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION (HQD), Dossier R-3864-2016 Phase 2 « Procédure d'examen des plaintes », Pièce B-0257, HQD-22, Doc. 2, http://publicsde.regie-

page

aussi spécifié que « [l]a Régie de l'énergie peut offrir une **médiation** si les deux parties le souhaitent ».

Nous aurions toutefois souhaité qu'il soit aussi spécifié que « la Régie, lorsqu'elle examinera la plainte, peut refuser ou cesser de l'examiner 1° si elle a des motifs raisonnables de croire qu'elle est mal fondée, vexatoire ou faite de mauvaise foi ou que son intervention n'est manifestement pas utile; ou 2° s'il s'est écoulé plus d'un an depuis que le plaignant a eu connaissance des faits qui fondent sa plainte, à moins que le retard ne soit justifié par des circonstances exceptionnelles. ». ¹¹

Comme nous le signalions dans notre positionnement écrit, l'ensemble de ces informations permettra d'éviter de mauvaises surprises au client et pourraient même l'encourager à tenter davantage de régler la situation directement auprès d'HQ avant de se rendre à la Régie. Nous soumettons respectueusement que cette présente proposition permettrait aussi de mieux respecter l'esprit de l'obligation d'information du distributeur, telle qu'énoncée à l'article 94 (2° phrase) de la *Loi*.

energie.qc.ca/projets/366/DocPrj/R-3964-2016-B-0257-Demande-Piece-2018_05_10.pdf, Adobe 28, parag. 2 à 4 de la proposition.

STRATÉGIES ÉNERGÉTIQUES, ASSOCIATION QUÉBÉCOISE DE LUTTE CONTRE LA POLLUTION ATMPSPHÉRIQUE (SÉ-AQLPA), Dossier R-3864-2016 Phase 2 « Procédure d'examen des plaintes », Positionnement suite à la séance de travail du 19 mars 2018, reproduit dans HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION (HQD), Dossier R-3864-2016 Phase 2 « Procédure d'examen des plaintes », Pièce B-0257, HQD-22, Doc. 2, http://publicsde.regie-energie.qc.ca/projets/366/DocPrj/R-3964-2016-B-0257-Demande-Piece-2018 05 10.pdf, page Adobe 28, parag. 2 à 4 de la proposition.

Une bonne information sur les modalités du droit d'appel auprès de la Régie, dans la Procédure accélérée de plaintes relatives aux compteurs non communicants (que nous proposons)

Nous recommandons à la Régie de l'énergie de requérir qu'Hydro-Québec Distribution (HQD) spécifie, dans la section de la *Procédure accélérée de plaintes relatives aux compteurs non communicants (que nous proposons)*, non seulement (comme HQD le propose) que

- a) « [d]es **frais de 30 \$** s'appliquent pour l'examen de votre plainte par la Régie de l'énergie » et que :
- b) « [l]a Régie de l'énergie peut offrir une **médiation** si les deux parties le souhaitent », mais également que :
- c) « la Régie, lorsqu'elle examinera la plainte, peut refuser ou cesser de l'examiner 1° si elle a des motifs raisonnables de croire qu'elle est mal fondée, vexatoire ou faite de mauvaise foi ou que son intervention n'est manifestement pas utile; ou 2° s'il s'est écoulé plus d'un an depuis que le plaignant a eu connaissance des faits qui fondent sa plainte, à moins que le retard ne soit justifié par des circonstances exceptionnelles. ».

Cette information permettra en effet d'éviter de mauvaises surprises au client et pourraient même l'encourager à tenter davantage de régler la situation directement auprès d'HQ avant de se rendre à la Régie. Cette présente proposition permettrait aussi de mieux respecter l'esprit de l'obligation d'information du distributeur, telle qu'énoncée à l'article 94 (2° phrase) de la Loi.

- 4.4 LE DROIT D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION DE RÉEXAMINER SA DÉCISION (DIT « DROIT D'APPEL INTERNE » ET DÉCISION INTERLOCUTOIRE
- 4.4.1 Le réexamen par Hydro-Québec Distribution de sa décision
- **29** Nous sommes certes conscients que l'article 92 de la *Loi* énonce que « [l]e transporteur d'électricité ou le distributeur peut **réexaminer sa décision** ».
- **30** À notre présent mémoire, l'Association québécoise de lutte contre la pollution atmosphérique (AQLPA) et Stratégies Énergétiques (S.É.) ne se prononcent pas sur les Procédures d'examen des plaintes d'Hydro-Québec Distribution (HQD) autres que la nouvelle Procédure accélérée de plaintes relatives aux compteurs non communicants que nous proposons.

En ce qui concerne cette nouvelle *Procédure accélérée* de plaintes que nous proposons, nous invitons la Régie de l'énergie à mentionner la possibilité pour le client ayant soumis une plainte relative à la non-installation ou au retrait d'un compteur non communicant, de faire réexaminer par Hydro-Québec Distribution la décision sur sa plainte (qu'il y ait eu non exercice du droit d'appel auprès de la Régie). Le texte devrait toutefois éviter toute confusion laissant entendre que le client aurait l'obligation de demander ce réexamen interne avant d'exercer son droit d'appel auprès de la Régie. C'est ce qui ressort en effet de la décision D-98-16 de la Régie :

La procédure régulière de traitement des plaintes - Une démarche unique pour le consommateur

À l'exception de Gazifère Inc., tous les distributeurs proposent de remplacer le délai de soixante jours de l'article 91 par deux délais de trente jours. Selon leurs prétentions, ce processus en deux étapes est bénéfique pour les consommateurs parce qu'il permet un traitement plus efficace des plaintes. La révision à un niveau de direction très élevé vise à s'assurer, selon eux, que les cas les plus problématiques seront vérifiés avant d'être soumis à la Régie. Cela permet également un certain triage des plaintes qui pourraient être trop nombreuses pour être portées directement au niveau supérieur.

SCGM soutient que le total des délais « apparaît respecter le délai maximal de soixante jours accordé par le législateur ¹² » puisque si le délai réel entre l'introduction de la plainte originale du consommateur et la décision finale devait l'excéder, cela ne pourrait alors être dû qu'au consommateur lui-même.

Pour Hydro-Québec, le deuxième niveau de traitement de la plainte a l'avantage d'aider le client à mieux circonscrire sa demande et, s'il le juge à propos, de l'élargir à la lumière des informations fournies par le chef Services à la clientèle. Cela permet de dégager une nouvelle piste de solution et assure au client une cohérence et une équité de traitement de sa plainte. Le distributeur souligne que la computation du délai de 60 jours prévu par la loi doit être considérée comme suspendue à partir de sa première décision jusqu' à la réception, le cas échéant, d'une demande de révision alors qu'un nouveau délai de trente jours se met à courir.

Pour l'AREQ, de la même façon, les délais cumulés équivalent au délai de la loi puisque la « seule chose qui pourrait faire excéder la période prévue dans la loi serait que le client tarde à soumettre à nouveau sa plainte après le premier recours ¹³ ».

De l'avis de la Régie, ces propositions ne respectent ni l'esprit ni la lettre de la loi, notamment de ses articles 91, 92 et 93. En effet, outre les devoirs d'assistance dans la formulation de la plainte du client et d'écoute, les distributeurs ont l'obligation de rendre par écrit et de façon motivée une décision dans les soixante jours de la réception d'une plainte, à défaut de quoi, ils sont réputés avoir rejeté la plainte déposée devant eux. Dans les deux cas, le recours devant la Régie est ouvert au client dans un délai que le législateur a fixé à trente jours, et qui commence à courir dès le jour de la transmission par le distributeur de sa décision ou dès le 61e jour suivant le dépôt de la plainte.

On ne peut mettre au compte du consommateur les délais supplémentaires aux soixante jours qu'engendreraient presque certainement les deux étapes décisionnelles proposées. De l'avis de la Régie, le législateur a voulu faire en sorte que la décision du distributeur puisse faire l'objet directement d'un recours devant elle (art. 91), même si celui-là s'est vu accorder le pouvoir de réexaminer sa décision (art. 92). La plainte peut être traitée directement au niveau supérieur, comme chez Gazifère Inc. ou, si le distributeur craint

Note infrapaginale dans la citation : [SOCIÉTÉ EN COMMANDITE GAZ MÉTRO (SCGM), Dossier R-3392-97,] Lettre du 13 février 1998, p. 4.

Note infrapaginale dans la citation : [ASSOCIATION DES REDISTRIBUTEURS D'ÉLECTRICITÉ DU QUÉBEC (AREQ), Dossier R-3392-97,] Lettre de l'AREQ du 12 février 1998.

l'engorgement du système, être traitée à deux niveaux distincts mais sans que le consommateur ne soit obligé de la reformuler par écrit et sans qu'il ne reçoive la première décision. Comme l'a souligné le procureur d'Option consommateurs, ce n'est, en effet, pas tant le second niveau décisionnel qui compte mais le type d'analyse qui y est fait. Il faut qu'une nouvelle et véritable étude du dossier de plainte soit faite (et cela même si le consommateur ne fait pas valoir de nouveaux motifs ou une autre argumentation) pour que le processus à deux niveaux que mettrait en place un distributeur ait quelque efficacité.

Finalement, dès que le client-consommateur a dans les mains la décision de son distributeur de gaz naturel ou d'électricité, il peut exercer son recours devant la Régie dans les 30 jours qui suivent. Cela dit, il importe que le consommateur n'ait qu'une seule démarche écrite à faire auprès de son distributeur. Un tel processus permet au distributeur, de l'avis de la Régie, d'être efficace tout en assurant au client la souplesse et la rapidité du règlement du différend qui les oppose.

Par ailleurs, la Régie tient à rappeler que tant qu'une décision ne sera pas rendue par elle, le pouvoir de réexamen que l'article 92 confère au distributeur peut à tout moment être exercé, au niveau qu'il choisira.[...]

En conclusion sur cette question, la Régie demande à tous les distributeurs, à l'exception de Gazifère Inc., de revoir leurs procédures afin que le consommateur obtienne une décision finale dans les 60 jours (sous réserve bien sûr du pouvoir de révision de l'article 92) au terme d'un processus n'impliquant de sa part qu'une seule démarche écrite. 14

31 - Nous proposons donc en section 4.4.3 du présent mémoire un texte sur le réexamen de décision par Hydro-Québec Distribution (HQD) qui reflète ces principes.

RÉGIE DE L'ÉNERGIE, Dossier R-3392-97, Décision D-98-16, http://www.regie-energie.qc.ca/audiences/decisions/d-98-16.pdf pages 10-13. Souligné en caractère gras par nous.

4.4.2 Mesures provisoires

32 - Dans un autre ordre d'idée, il est opportun de spécifier que, tant le Service des plaintes d'Hydro-Québec que la Régie de l'énergie peuvent prendre une mesure provisoire tant qu'une décision finale n'est pas rendue sur la plainte du client.

On pense évidemment au cas où, pendant la durée d'examen de la plainte, Hydro-Québec Distribution s'abstiendrait de retirer un compteur non communicant déjà installé (voire même en installerait un provisoirement) ou la Régie de l'énergie ordonnerait l'une ou l'autre de ces mesures provisoires.

Hydro-Québec Distribution (HQD) et la Régie disposent déjà du pouvoir de le faire, dans l'exercice de leurs pouvoirs déjà existants. Et ce pouvoir est même déjà exercé; Hydro-Québec Distribution indique qu'en pratique elle s'abstiendra généralement de désinstaller un compteur non communicant si une plainte est logée :

le Distributeur tient à préciser que dans le cas d'une plainte relative au retrait d'un compteur non communicant, il suspend les procédures pendant la période d'analyse de la plainte jusqu'à ce qu'une décision soit rendue par le Service des plaintes ¹⁵

Mais il est souhaitable de spécifier aussi par écrit, dans la Procédure, cette possibilité de mesure provisoire, ceci afin que le client le sache et ne se croit pas dépourvu de toute possibilitémême de demander une mesure provisoire pendant la durée d'examen de sa plainte. Ce sera au Service des plaintes d'Hydro-Québec et à la Régie de l'énergie d'exercer leur discrétion et de déterminer si une mesure provisoire mérite ou non d'être accordée.

HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION (HQD), Dossier R-3964-2016 Phase 2, Pièce B-0255, HQD-21, Document 1.1, http://publicsde.regie-energie.qc.ca/projets/366/DocPrj/R-3964-2016-B-0255-Demande-Piece-2018 05 10.pdf , page 24, lignes 10-12.

- 4.4.3 Recommandation globale sur le réexamen par Hydro-Québec Distribution de sa décision et sur les mesures provisoires
- **33** Nous proposons donc d'insérer le texte suivant, après l'étape 3, dans la nouvelle *Procédure accélérée* de plaintes relatives aux non installations ou retraits compteurs non communicants que nous proposons :

Reconsidération par le Service des plaintes d'Hydro-Québec ou mesure provisoire En tout temps, que vous ayez ou non demandé à la Régie de l'énergie d'examiner votre plainte, vous pouvez également communiquer de nouveau avec le Service des plaintes d'Hydro-Québec afin de demander de réexaminer la décision qui a été initialement rendue par écrit au sujet de votre plainte. Vous pouvez également demander au Service des plaintes d'Hydro-Québec de prendre une mesure provisoire tant qu'une décision finale n'est pas rendue sur votre plainte. Suite à cette demande de réexamen ou de mesure provisoire, le Service des plaintes d'Hydro-Québec rendra une nouvelle décision écrite. Si vous êtes insatisfait de cette nouvelle décision écrite d'Hydro-Québec, vous pouvez vous adresser dans les trente (30) jours de celle-ci à la Régie de l'énergie de la manière décrite à l'étape 3. Mais il n'est pas nécessaire de s'adresser de nouveau à la Régie si vous l'aviez déjà fait à la suite de la décision initiale du Service des plaintes d'Hydro-Québec (ou à la suite de l'absence de décision de ce Service des plaintes dans le délai prescrit) et que la Régie de l'énergie n'a pas encore rendu de décision à son sujet. Vous pouvez aussi, dans le cadre d'une plainte déjà soumise par vous auprès de la Régie de l'énergie, lui demander également de prendre une mesure provisoire tant qu'une décision finale n'est pas rendue sur votre plainte.

[Souligné en caractère gras par nous]

RECOMMANDATION NO. 2-7 RÉEXAMEN PAR HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION DE SA DÉCISION ET MESURES PROVISOIRES

Nous recommandons à la Régie de l'énergie de requérir qu'Hydro-Québec Distribution insère le texte suivant, après l'étape 3, dans la nouvelle *Procédure accélérée* de plaintes relatives aux non installations ou retraits compteurs non communicants que nous proposons :

« Reconsidération par le Service des plaintes d'Hydro-Québec ou mesure provisoire

En tout temps, que vous ayez ou non demandé à la Régie de l'énergie d'examiner votre plainte, vous pouvez également communiquer de nouveau avec le Service des plaintes d'Hydro-Québec afin de demander de <u>réexaminer la décision</u> qui a été initialement rendue par écrit au sujet de votre plainte. Vous pouvez également demander au Service des plaintes d'Hydro-Québec de <u>prendre une mesure provisoire</u> tant qu'une décision finale n'est pas rendue sur votre plainte. Suite à cette demande de réexamen ou de mesure provisoire, le Service des plaintes d'Hydro-Québec rendra une nouvelle décision écrite. Si vous êtes insatisfait de cette nouvelle décision écrite d'Hydro-Québec, vous pouvez vous adresser dans les trente (30) jours de celle-ci à la Régie de l'énergie de la manière décrite à l'étape 3. Mais il n'est pas nécessaire de s'adresser de nouveau à la Régie si vous l'aviez déjà fait à la suite de la décision initiale du Service des plaintes d'Hydro-Québec (ou à la suite de l'absence de décision de ce Service des plaintes dans le délai prescrit) et que la Régie de l'énergie n'a pas encore rendu de décision à son sujet. Vous pouvez aussi, dans le cadre d'une plainte déjà soumise par vous auprès de la Régie de l'énergie, lui demander également de <u>prendre une mesure provisoire</u> tant qu'une décision finale n'est pas rendue sur votre plainte. »

[Souligné en caractère gras par nous]

5

DIFFUSION DE LA PROCÉDURE ACCÉLÉRÉE DE PLAINTES RELATIVES AUX COMPTEURS NON COMMUNICANTS QUE NOUS PROPOSONS

34 - Nous invitons la Régie de l'énergie à requérir d'Hydro-Québec Distribution que la *Procédure accélérée* de plaintes relatives aux compteurs non communicants que nous proposons soit également insérée en Annexe de ses *Conditions de service d'électricit*é qui sont diffusées auprès de la clientèle.

RECOMMANDATION NO. 2-8

DIFFUSION DE LA PROCÉDURE ACCÉLÉRÉE DE PLAINTES RELATIVES AUX COMPTEURS NON COMMUNICANTS QUE NOUS PROPOSONS

Nous recommandons à la Régie de l'énergie de requérir d'Hydro-Québec Distribution que la *Procédure accélérée* de plaintes relatives aux compteurs non communicants que nous proposons soit également insérée en Annexe de ses *Conditions de service d'électricité* qui sont diffusées auprès de la clientèle.

6

CONCLUSION

35 - Pour l'ensemble de ces motifs et considérant la preuve soumise, l'Association québécoise de lutte contre la pollution atmosphérique (AQLPA) et Stratégies Énergétiques (S.É.) invitent respectueusement la Régie de l'énergie à accueillir les recommandations qui sont exprimées au présent mémoire, que l'on trouve également reproduites en son sommaire exécutif.

36 - Le tout respectueusement soumis.