C A N A D A

PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

DOSSIER R-3964-2016

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

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

Me Dominique Neuman
Procureur

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

Le 7 juin 2018

TABLE DES MATIÈRES

1 - PRÉSENTATION 1

2 - LA PROPOSITION PRINCIPALE DE SÉ-AQLPA : L'INSTITUTION D'UNE TROISIÈME PROCÉDURE ACCÉLÉRÉE DE PLAINTE, VISANT LES CAS DE NON INSTALLATION OU DE RETRAIT D'UN COMPTEUR NON COMMUNICANT 3

3 - LA POSSIBILITÉ D'UNE PLAINTE VERBALE (DANS LES CAS DE NON INSTALLATION OU DE RETRAIT D'UN COMPTEUR NON COMMUNICANT) ET L'EFFET SUR LE DROIT D'APPEL 10

4 - CORRECTION CLÉRICALE À LA PROCÉDURE QUANT AU SERVICE DES PLAINTES 13

5 - AUTRES INFORMATIONS SUR LE DROIT D'APPEL DANS LA PROCÉDURE ACCÉLÉRÉE DE PLAINTE SUR LA NON-INSTALLATION OU LE RETRAIT D'UN COMPTEUR NON COMMUNICANT 14

5.1 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) 15

5.2 UNE BONNE INFORMATION SUR LES MODALITÉS DU DROIT D'APPEL AUPRÈS DE LA RÉGIE, (DANS LE CAS D'UNE PLAINTE SUR LA NON-INSTALLATION OU LE RETRAIT D'UN COMPTEUR NON COMMUNICANT) 17

6 - INFORMATION DU CLIENT SUR LA POSSIBILITÉ DE RÉEXAMEN PAR HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION DE SA DÉCISION OU D'OBTENIR DES MESURES PROVISOIRES (DANS LA PROCÉDURE ACCÉLÉRÉE DE PLAINTE SUR LA NON-INSTALLATION OU LE RETRAIT D'UN COMPTEUR NON COMMUNICANT) 19

7 - DIFFUSION DE LA PROCÉDURE ACCÉLÉRÉE DE PLAINTES RELATIVES AUX COMPTEURS NON COMMUNICANTS QUE NOUS PROPOSONS) 20

8 - CONCLUSION 21

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 cote B-0241, HQD-21, Document 1, laquelle a fait l'objet d'une séance de travail le 19 mars 2018, puis de positionnements (B-0257, HQD-22, Docx. 2) exprimés par les intervenants dont SÉ-AQLPA, lesquels furent regroupés (B-0256, HQD-22, Doc. 1) par Hydro-Québec Distribution. Des demandes de renseignements écrites furent également adressées par une partie des intervenants à Hydro-Québec Distribution (HQD)).

2 - Les intervenants, dont l'*Association québécoise de lutte contre la pollution atmosphérique (AQLPA)* et *Stratégies Énergétiques (S.É.)* ont ensuite présenté leur preuve sur la *Procédure d'examen des plaintes d'Hydro-Québec Distribution (HQD)* en la Phase 2 du présent dossier. Compte tenu des enjeux soulevés, le mémoire C-SÉ-AQLPA-0053 a été préparé conjointement par son analyste Monsieur Jacques Fontaine et par son procureur, Me Dominique Neuman, celle-ci contenant déjà une argumentation, notamment juridique, quant à plusieurs aspects.

3 - Il est à noter que le mémoire C-SÉ-AQLPA-0053 et la présente argumentation ont 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.

---

[1] **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 .

2

LA PROPOSITION PRINCIPALE DE SÉ-AQLPA : L'INSTITUTION D'UNE TROISIÈME PROCÉDURE ACCÉLÉRÉE DE PLAINTE, VISANT LES CAS DE NON INSTALLATION OU DE RETRAIT D'UN COMPTEUR NON COMMUNICANT

4 - SÉ-AQLPA invitent respectueusement la Régie à accueillir leur recommandation 2-1 (modifiée par rapport au texte du mémoire) ci-après :

RECOMMANDATION NO. 2-1 MODIFIÉE TEL QUE SOULIGNÉ
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**.

Comme tout délai de réponse de HQD à une plainte, ce délai est d'ordre public, mais il s'agit d'un ordre public de protection, de sorte que le bénéficiaire de ce délai, le client, peut validement y renoncer (en demandant ou acceptant une extension de délai) en autant qu'il n'ait pas renoncé à ce délai dans des conditions indues. La *Procédure accélérée* que nous proposons pourrait donc contenir une clause rendant possible une convention d'extension de délai pour une courte délai, tel que 7 jours, renouvelable), en autant que le client soit clairement informé qu'il a le droit de refuser cette extension de délai et d'exiger une décision de HQD dans le délai prescrit; de plus, HQD devra transmettre par écrit un avis au client faisant état de la convention d'extension de délai et de l'effet correspondant de son droit de recours auprès de la Régie (dont son délai de 30 jours de l'art. 94 LRÉ et son délai d'un an de l'art. 99 LRÉ). Le personnel de HQD devrait être formé à cet effet et afin d'éviter de faire pression sur un client pour qu'il accepte une extension de délai.

5 - Quant à la recommandation no. 2-1 ci-dessus d'une *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*, nous soulignons que 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]

---

[2] **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.

6 - Comme il est déjà argumenté dans le mémoire C-SÉ-AQLPA-0053, nous soumettons respectueusement qu'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 »*.

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.

7 - A cela, nous ajoutons que les plaintes pour non installation ou désinstallation d'un compteur non communicant se différencient de la quasi-totalité des autres plaintes, en ce qu'elles ont pour caractéristiques :

a) de porter sur des **conditions non monétaires**, et, simultanément,

b) de porter sur **une situation de durée continue** (et non pas sur des situations ponctuelles telles que des travaux).

Or la Régie a déjà accepté une *Procédure accélérée* dans un autre cas de **plainte non monétaire**, à savoir la *Procédure d'examen accéléré en cas d'interruption ou d'avis d'interruption*.

La Régie a même accepté une *Procédure d'examen accéléré relativement à l'établissement du niveau de risque d'un abonnement de grande puissance fait par Hydro-*

Québec, ce qui constitue essentiellement une **plainte monétaire** (mais qui peut, nous le reconnaissons, avoir un effet sur la non-obtention du service par le client).

Les plaintes pour non installation ou désinstallation d'un compteur non communicant se différencient également des plaintes pour travaux (déplacer un poteau, etc.) en ce que les démarches pour effectuer des travaux surviennent habituellement dans le cours d'un abonnement et/ou à tout le moins le client allèguera rarement qu'un délai d'attente de 30- jours quant à sa plainte lui causera un préjudice tellement grand qu'il deviendrait justifié de réduire ce délai à 7 jours. Les plaintes pour travaux visent par ailleurs un événement ponctuel. À l'inverse, les plaintes pour non installation ou désinstallation d'un compteur non communicant visent une situation de durée continue et non pas un évènement ponctuel.

Ce n'est parce que le client *« est prêt à payer pour le service »* que nous plaidons qu'une *Procédure accélérée* pour installation ou désinstallation d'un compteur non communicant est justifiée, c'est parce que ce fait partie d'un ensemble d'indications qui révèlent que, pour ces clients, l'installation d'un compteur non communicant est une chose qui leur est subjectivement importante et que la Régie a accepté de reconnaître cette importance pour ces clients au dossier R-3788-2012 (Décision D-2012-128), malgré qu'elle eût jugé au dossier R-3770-2011 (Décision D-2012-127) que le choix de ces clients d'obtenir un compteur non communicant serait sans fondement sanitaire ou autre.

8 - Comme il est déjà argumenté dans le mémoire C-SÉ-AQLPA-0053, il serait donc logique que le délai de réponse par HQD à la plainte du client soit plus court que 30 jours. **Et nous suggérons à cet égard un délai de réponse maximal de 7 jours par HQD, 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*.

9 - Comme il est déjà argumenté dans le mémoire C-SÉ-AQLPA-0053, 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 ont 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.**

L'EXTENSION DU DÉLAI

10 - Enfin, tel que formulé dans notre recommandation 2-1 telle que modifiée dans la présente argumentation, comme tout délai de réponse de HQD à une plainte, le délai de 7 jours que nous proposons serait évidemment d'ordre public.

Mais il s'agit d'un **ordre public de protection**, de sorte que le bénéficiaire de ce délai, le client, peut validement y renoncer (en demandant ou acceptant une **extension de délai**) en autant qu'il n'ait pas renoncé à ce délai dans des conditions indues.

La *Procédure accélérée* que nous proposons pourrait donc contenir une clause rendant possible une convention d'extension de délai pour une courte délai, tel que 7 jours, renouvelable), en autant que le client soit clairement informé qu'il a le droit de refuser cette extension de délai et d'exiger une décision de HQD dans le délai prescrit; de plus, HQD devra transmettre par écrit un avis au client faisant état de la convention d'extension de délai et de l'effet correspondant de son droit de recours auprès de la Régie (dont son délai 30 jours de l'art. 94 LRÉ et son délai d'un an de l'art. 99 LRÉ).

Le personnel de HQD devrait être formé à cet effet et afin d'éviter de faire pression sur un client pour qu'il accepte une extension du délai inscrit à la *Procédure accélérée*.

3

LA POSSIBILITÉ D'UNE PLAINTE VERBALE (DANS LES CAS DE NON INSTALLATION OU DE RETRAIT D'UN COMPTEUR NON COMMUNICANT) ET L'EFFET SUR LE DROIT D'APPEL

11 - SÉ-AQLPA invitent respectueusement la Régie à accueillir leurs recommandations 2-2 et 2-4 (modifiées par rapport au texte du mémoire) ci-après :

RECOMMANDATION NO. 2-2 MODIFIÉE TEL QUE SOULIGNÉ
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) inscrive que la plainte puisse être (validement) 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.

Subsidiairement, cette *Procédure* pourrait contenir la clause suivante : *« Au besoin, un représentant des Services à la clientèle d'Hydro-Québec vous aidera à formuler votre plainte, y compris à la transcrire par écrit si elle est verbale ».*

RECOMMANDATION NO. 2-4 MODIFIÉE TEL QUE SOULIGNÉ SANS CARACTÈRE GRAS
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, en réalité, **même en cas de plaine verbale (validement ou non) 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 en autant qu'il reçoive une décision écrite du *Service des plaintes d'Hydro-Québec Distribution* sur cette plainte**. La question de la validité de la plainte verbale ne se pose qu'en cas d'absence de réponse de ce Service, afin de déterminer s'il y a une décision réputée négative sur cette plainte.

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

12 - Quant à la recommandation no. 2-4 ci-dessus, nous précisons que, suivant l'article 94 de la *Loi sur la Régie de l'énergie*, quel que soit le mode de dépôt de la plainte, valide ou non, c'est l'existence de la **décision écrite** du *Service des plaintes d'HQD* sur cette plainte qui constitue le déclencheur du droit de recours du client auprès de la Régie :

> ***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* ***qui fait défaut de transmettre 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.* [3]

Nous soumettons que, selon le droit existant, ce n'est qu'en cas de défaut du *Service des plaintes de HQD* de rendre une décision écrite dans le délai que le droit de recours du client auprès de la Régie dépendra de la validité du dépôt de la plainte.

13 - Note : en audience le 6 juin 2018, Pièce A-0086, n.s volume 11, le 6 juin 2018, pp. 145-151, le Procureur de la Régie a exprimé une préoccupation rejoignant la nôtre par une voie différente, de même que Monsieur le régisseur Turmel le 6 juin 2018 Pièce A-0086, n.s volume 11, le 6 juin 2018, pp. 163-166, Question et réponses 262, de même que l'ACEFQ dans sa preuve et dans sa plaidoirie.

---

3 *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.

4

CORRECTION CLÉRICALE À LA PROCÉDURE QUANT AU SERVICE DES PLAINTES

14 - SÉ-AQLPA avaient logé, dans leur mémoire, la recommandation 2-3 suivante, laquelle a été acceptée par Hydro-Québec Distribution à l'audience du 6 juin 2018:

RECOMMANDATION NO. 2-3 MODIFIÉE TEL QUE SOULIGNÉ
LE « SERVICE DES PLAINTES »

Nous avions recommandé 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 »* (comme cela serait déjà spécifié quant au *Service à la clientèle d'Hydro-Québec*).

HQD a accepté cette recommandation en réponse orale au contre-interrogatoire de la Régie à l'audience du 6 juin 2018, Pièce A-0086, n.s volume 11, le 6 juin 2018, page 105, Réponse 150.

5

AUTRES INFORMATIONS SUR LE DROIT D'APPEL DANS LA PROCÉDURE ACCÉLÉRÉE DE PLAINTE SUR LA NON-INSTALLATION OU LE RETRAIT D'UN COMPTEUR NON COMMUNICANT

15 - Suivant l'article 91 (2e phrase) de la *Loi sur la Régie de l'énergie*, une Procédure de plaintes doit **informer** le client sur son droit d'appel auprès de la Régie, mais **ne peut modifier** les règles déjà existantes à cet égard (contrairement aux étapes antérieures auprès du distributeur lui-même, que la Procédure a pour objet de décrire et éventuellement modifier, dans le respect de la *Loi*) :

5.1 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)

16 - SÉ-AQLPA invitent respectueusement la Régie à accueillir leur recommandation 2-5 (modifiée par rapport au texte du mémoire) ci-après :

RECOMMANDATION NO. 2-5 MODIFIÉE TEL QUE SOULIGNÉ SANS CARACTÈRE GRAS
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, en réalité, **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~~ ***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 : […] ». [Souligné en caractère gras par nous]*

En audience du 6 juin 2018, Pièce A-0086, n.s volume 11, le 6 juin 2018, p. 127, Question et réponse 201, le Procureur de la Régie a soulevé une préoccupation similaire.

17 - Quant à la recommandation no. 2-5 ci-dessus, nous précisons que, 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.*

5.2 UNE BONNE INFORMATION SUR LES MODALITÉS DU DROIT D'APPEL AUPRÈS DE LA RÉGIE, (DANS LE CAS D'UNE PLAINTE SUR LA NON-INSTALLATION OU LE RETRAIT D'UN COMPTEUR NON COMMUNICANT)

18 - SÉ-AQLPA invitent respectueusement la Régie à accueillir leur recommandation 2-6 (modifiée par rapport au texte du mémoire) ci-après :

RECOMMANDATION NO. 2-6 MODIFIÉE TEL QUE SOULIGNÉ
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 » [ou une conciliation tel que suggéré par le Procureur de la Régie en audience le 6 juin 2018 vers 11h30]*,

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. Au soutien de votre plainte, vous devrez convaincre la Régie qu'Hydro-Québec n'a pas respecté ses conditions de service ou ses tarifs ou indiquer ce qui devrait être fait, selon vous, pour que ceux-ci soient respectés.** ».*
[Souligné en caractère gras par nous]

Cette spécification provient de l'article 99 de la *Loi sur la Régie de l'énergie*. En audience du 6 juin 2018, Pièce A-0086, n.s volume 11, le 6 juin 2018, page 129, Question 204, le Procureur de la Régie a soulevé une préoccupation similaire.

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 (2e phrase) de la *Loi*.

Dans le même sens, il serait souhaitable que la Régie, dans sa décision au présent dossier, donne instruction à HQD d'indiquer, dans sa décision sur la plainte, le cas échéant, **qu'elle contesterait le droit du client de recourir à la Régie sur cette plainte**, en spécifiant pour quel motif, mais en indiquant qu'il est toujours loisible au client de loger sa plainte auprès de la Régie, auquel cas elle décidera. Ceci étant dit, nous ne proposons pas d'indiquer de façon certaine, dans la *Procédure accélérée* ou dans la décision de HQD, la **liste des cas** qui seraient appelables ou non devant la Régie, considérant le caractère potentiellement changeant de la jurisprudence à cet égard.

Pour les mêmes raisons, **nous ne proposons pas d'indiquer, dans la Procédure accélérée, que le client disposerait de l'option de loger, au lieu d'une plainte auprès de la Régie, une demande devant un tribunal judiciaire dans un délai de 3 ans de la naissance de son droit**, tel qu'il résulte du jugement controversé de la Cour d'appel dans *Produits Suncor Énergie, s.e.n.c.* c. *Hydro-Québec*, 2014 QCCA 75 (JJ. Gascon, Dalphond, Kasirer), http://t.soquij.ca/Se6p2 , ce qui contredit 23 ans de jurisprudence systématique de la Cour suprême du Canada depuis *Weber* c. *Ontario Hydro*, [1995] 2 R.C.S. 929, http://csc.lexum.org/fr/1995/1995rcs2-929/1995rcs2-929.html, parag. 43, 44, 45 et 49, jurisprudence que la Régie est toujours tenue de respecter.

6

INFORMATION DU CLIENT SUR LA POSSIBILITÉ DE RÉEXAMEN PAR HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION DE SA DÉCISION OU D'OBTENIR DES MESURES PROVISOIRES (DANS LA PROCÉDURE ACCÉLÉRÉE DE PLAINTE SUR LA NON-INSTALLATION OU LE RETRAIT D'UN COMPTEUR NON COMMUNICANT)

19 - SÉ-AQLPA invitent respectueusement la Régie à accueillir leur recommandation 2-7 (modifiée par rapport au texte du mémoire) ci-après :

RECOMMANDATION NO. 2-7 MODIFIÉE TEL QUE SOULIGNÉ SANS CARACTÈRE GRAS
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 **réexaminer la décision** qui a été initialement rendue par écrit par ce Service au sujet de votre plainte ou lorsqu'aucune décision écrite n'a été rendue par ce Service dans le délai de 7 jours. Vous pouvez également demander au Service des plaintes d'Hydro-Québec de **prendre une mesure provisoire** tant qu'une décision ~~finale~~ écrite n'est pas rendue par ce Service 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 du Service des plaintes 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 écrite 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 par la Régie sur votre plainte. »*

[Souligné en caractère gras par nous]

20 - Quant à la recommandation no. 2-7 ci-dessus, nous attirons l'attention de la Régie sur le fait que même une ***« décision réputée négative »*** par le silence du *Service des plaintes de HQD* selon l'article 93 de la *Loi sur la Régie de l'énergie*, peut être réexaminée par HQD.

7

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

21 - SÉ-AQLPA invitent respectueusement la Régie à accueillir leur recommandation 2-8 ci-après :

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.

8

CONCLUSION

22 - Pour l'ensemble de ces motifs, l'*Association québécoise de lutte contre la pollution atmosphérique (AQLPA)* et *Stratégies Énergétiques (S.É.)* invitent donc respectueusement la Régie de l'énergie à accueillir les recommandations à la présente argumentation.

Montréal le 7 juin 2018

Dominique Neuman
Procureur de *Stratégies Énergétiques (S.É.)* et de
l'*Association québécoise de lutte contre la pollution atmosphérique (AQLPA)*