

CANADA

RÉGIE DE L'ÉNERGIE

PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

NO: **R-3964-2016**

HYDRO-QUÉBEC

Demanderesse

Et

UNION DES CONSOMMATEURS (UC)

6226, rue Saint-Hubert
Montréal (Québec) H2S 2M2

Partie intéressée

DEMANDE D'INTERVENTION

LA PARTIE INTÉRESSÉE UNION DES CONSOMMATEURS (ci-après «UC»),
SOUMET RESPECTUEUSEMENT CE QUI SUIT :

1. Le 2 mars 2016, le Distributeur déposait une demande relative à la modification des conditions de service d'électricité et des frais afférents d'Hydro-Québec dans ses activités de distribution d'électricité.
2. Le 9 mars 2016, la Régie de l'énergie rend la décision D-2016-035 dans laquelle, elle indique que toute personne intéressée à l'audience publique doit transmettre sa demande d'intervention au plus tard le jeudi 24 mars 2016.
3. **La désignation complète de la partie à la présente demande est :**

Nom :	Union des consommateurs
Adresse :	6226, rue Saint-Hubert Montréal (Québec) H2S 2M2
Téléphone :	514 521-6820
Télécopieur :	514 521-0736
Adresse électronique :	union@consommateur.qc.ca

4. Intérêt et représentativité d'UC

- a) **Union des consommateurs est un regroupement** composé de dix ACEF (Association coopérative d'économie familiale, organismes constitués en vertu de la *Loi sur les coopératives*), de l'Association des consommateurs pour la qualité dans la construction (ACQC) ainsi que de membres individuels.
- b) Les dix ACEF membres sont : ACEF Amiante – Beauce – Etchemins, ACEF de l'Est de Montréal, ACEF de l'Estrie, ACEF du Grand-Portage, ACEF de l'Île-Jésus, ACEF de Lanaudière, ACEF Montérégie-est, ACEF du Nord de Montréal, l'ACEF Rive-sud de Québec et l'ACEF du Sud-Ouest de Montréal.
- c) La mission des ACEF est de promouvoir et de défendre les droits et les intérêts des consommateurs en offrant des services d'aide aux consommateurs, en représentant ces derniers aux niveaux local et régional, en informant la population sur les lois et autres enjeux touchant la protection des consommateurs sur les questions portant, entre autres, sur le crédit, l'endettement, les modalités de recouvrement et le budget.
- d) La mission d'UC, en lien avec celle de ses groupes membres, consiste à représenter les intérêts et à défendre les droits collectifs des consommateurs, notamment ceux à faible et modeste revenu, en leur donnant une voix publique représentative, articulée et forte tout en poursuivant son mandat de recherche, d'information et d'éducation.
- e) **En tant que regroupement**, UC a fourni à la Régie tous les renseignements relatifs à sa mission, sa représentativité, son membership et son statut fiscal exigibles en vertu du Guide de paiement des frais 2012 des intervenants. Ces renseignements, produits par UC en juin 2014, étaient accompagnés d'une résolution, extraite du procès-verbal de la réunion de son Conseil d'administration, adoptée à l'unanimité, et autorisant UC intervenir devant la Régie de l'énergie. Outre l'ajout comme membre d'une nouvelle ACEF, tous ces renseignements demeurent inchangés, exacts et valides.
- f) UC se distingue par l'intégration et la synergie entre une force locale et régionale représentative, bien implantée dans plusieurs régions du Québec par l'entremise de ses ACEF, et une équipe professionnelle et technique chargée de développer et de porter les positions de ses membres sur les enjeux d'envergure nationale.
- g) **UC est un regroupement** doté de structures administrative et décisionnelle formelles et démocratiques. Son Conseil d'administration est composé de représentants de chacun de ses groupes membres et sa structure décisionnelle, relevant de l'Assemblée générale de ses membres, est notamment composée de six sous-comités responsables de la poursuite de sa mission dans autant de secteurs d'activité, dont l'énergie.

5. Nature de l'intérêt

- a) L'intéressée UC, à titre d'organisme de défense des droits et intérêts collectifs des consommateurs, possède un intérêt reconnu dans les dossiers énergétiques en général. Présentes sur la place publique et dans leur milieu respectif depuis plus de 25 ans, les ACEF et leurs représentants ont toujours suivi de près les questions liées à l'énergie, que ce soit sur le plan de l'efficacité énergétique, des modalités de plaintes, d'ententes de paiement et de recouvrement, de la justification et de la rentabilité de projets de production, du choix des filières à privilégier dans une perspective de développement durable, de la restructuration et de la réglementation du secteur de l'énergie et de la fixation des tarifs.
- b) La Régie de l'énergie a déjà reconnu auparavant le statut d'intervenant à UC. Depuis la création de la Régie de l'énergie, UC a été reconnue sous son nom actuel et sous les anciennes appellations des groupes dont elle est la fusion, Action Réseau Consommateur (ARC), Fédération des Associations Coopératives d'Économie Familiale (FACEF) et FNACQ, dans les dossiers de gaz, de pétrole, d'électricité ainsi que dans les dossiers concernant l'Agence de l'efficacité énergétique ou portant sur des demandes d'Avis ministérielles.
- c) UC a été reconnue comme intervenante devant la Régie de l'énergie dans les dossiers de tarifs et conditions de services de transport, dont les dossiers R-3401-98, R-3549 (Phases 1 et 2), R-3605, R-3640, R-3641, R-3669 phases 1 et 2, R-3706, R-3738, R-3777, R-3823 R-3888, et de même que dans les dossiers de tarifs et conditions de services de distribution (causes tarifaires du Distributeur) ou les plans d'approvisionnement du Distributeur dont les dossiers R-3492, R-3541, R-3579, R-3610, R-3644, R-3677, R-3703, R-3708, R-3726, R-3740, R-3748, R-3775, R-3776, R-3799, R-3814, R-3854, R-3864 et R-3933.

UC a également été reconnue intervenante dans les dossiers R-3573 (*Demande d'approbation d'une entente d'intégration éolienne*), R-3775 (*Demande d'approbation de l'entente globale de modulation*), R-3799 (*Demande de prolongation de l'entente d'intégration éolienne*), R-3863 (*Demande d'autorisation du projet Lecture à distance - Phases 2 et 3*), R-3848 (*Demande d'approbation des caractéristiques du service d'intégration éolienne et de la grille d'analyse en vue de l'acquisition d'un service d'intégration éolienne*), R-3891 (*Demande relative aux options d'électricité interruptible*), R-3925 (*Demande relative à l'utilisation de la centrale de TransCanada Energy Ltd (TCE) de Bécancour en périodes de pointe*)

UC est également intervenue aux dossiers R-3861-2013 (*Demande d'approbation d'une entente globale cadre pour la période du 1^{er} janvier 2014 au 31 décembre 2016*), R-3866-2013 (*Demande d'approbation de la grille de pondération des critères d'évaluation pour l'appel d'offres de 450 MW*) et R-3875 (*Demande d'approbation des amendements à l'entente de 2009 portant sur la suspension temporaire des livraisons de la centrale de TCE*).

De façon générale, la participation d'UC à ces dossiers a été jugée utile et pertinente par la Régie.

- d) UC possède un intérêt manifeste dans le présent dossier, car les enjeux identifiés par la Régie sont susceptibles d'avoir un impact sur les conditions de services des 3,6 millions d'abonnés résidentiels de la demanderesse.

6. Les sujets d'ordre général et d'expertise, les motifs et les justifications sur l'intérêt d'UC et conclusions recherchées

De manière générale, UC cherche à s'assurer que les conditions de services des consommateurs résidentiels qu'elle représente soient justes et équitables, tout en visant que le service électrique qu'ils reçoivent soit le meilleur possible, dans le respect de la *Loi sur la Régie de l'énergie* (« la Loi ») et des décisions de la Régie.

7. Précisions sur les enjeux abordés par UC, et conclusions préliminaires

a) Mode de versements égaux

Une révision annuelle des mensualités pouvant avoir lieu à différentes périodes de l'année permettra au Distributeur de mieux équilibrer le volume de travail requis pour cet exercice. (HQD-1, document 1 page 18)

UC maintient les observations qu'elle a fournies au Distributeur sur le sujet suite à la rencontre de travail sur le volet abonnement :

« Conséquemment, UC ne s'opposerait pas aux révisions des MVE qui se produiraient d'avril à novembre, mais s'opposerait à des révisions au cours des mois de janvier, février, mars et décembre.

Le Distributeur a en outre précisé lors de la rencontre du 16 octobre dernier que les périodes envisagées pour l'évaluation des MVE pourraient dépasser 12 mois pour les clients qui emménagent dans un nouveau logement. Encore une fois, UC est d'avis qu'il faut atténuer le risque pour les clients d'être confrontés à des soldes importants à payer enfin de période, en associant toujours le tarif réel d'électricité (après hausse tarifaire) aux consommations d'hiver. » (HQD-5, document 3)

b) Paiement de la facture d'électricité avec une carte de crédit.

Tout comme Gaz Métro l'a présenté dans le dossier R-3879-2014, le Distributeur fait lui aussi « face à une demande constante de sa clientèle afin de permettre l'utilisation des cartes de crédit pour payer les factures qu'[il] émet ». Le Distributeur fait également sienne l'affirmation de Gaz Métro à l'effet que « [l']option de diriger la clientèle vers des tiers multiples acceptant le paiement par carte de crédit permet d'offrir la flexibilité voulue, sans avoir à conclure d'ententes spécifiques avec certains fournisseurs de services ». Le Distributeur propose de spécifier, dans ses CSÉ, les modalités en cas de paiement par l'intermédiaire d'un tiers et qu'un tel paiement ne doit lui engendrer aucuns frais. (HQD-1, document 1, page 19)

Présentement, le Distributeur indique sur son site Web que le paiement des factures par cartes de crédit n'est pas offert parce que cela engendrerait des coûts qui devraient être assumés par tous les clients. UC entend s'assurer que le coût du paiement par carte de crédit n'est pas socialisé.

c) Compteurs croisés : Période de correction

« Dans les cas de compteurs croisés, le Distributeur propose d'assurer une réciprocité entre les clients visés à l'égard des périodes de correction, tout en conservant [une] limite de douze mois. À cet effet, les périodes de correction réciproques seront établies en fonction de l'abonnement actif dont la date de début est la plus récente. » (HQD-1, document 1, page 21)

Actuellement, dans le cas de compteurs croisés, le Distributeur apporte les corrections appropriées aux factures des clients touchés, pour un maximum de 36 mois. UC entend questionner le Distributeur sur les tenants et aboutissants de cette proposition particulièrement en ce qui concerne l'équité envers les clients qui auraient droit à un remboursement.

d) Servitudes sur terrain privé

Le Distributeur propose de rendre la construction d'une ligne sur une propriété privée conditionnelle à l'obtention d'une servitude par le client. Le Distributeur insèrera en annexe des CSÉ les exigences requises en matière de servitudes, de même que le type d'acte qui sera exigé. (HQD-1, document 1, page 35)

UC entend s'assurer que les exigences en matière de servitude respectent les droits des propriétaires et qu'une autorisation préalable doit être obtenue par le Distributeur.

e) Enjeux identifiés par UC suite à la rencontre d'information sur le volet abonnement (HQD-5, document 3)

1. Délais pour réaliser une correction prévue à l'article 11.5

UC demande que soit codifié le délai maximal que peut prendre le Distributeur pour réaliser des corrections aux factures des clients.

2. Ententes de paiement

UC souhaite que l'accès à une ou des ententes de paiement pour les abonnés résidentiels en recouvrement soit codifié dans les conditions de service, et que certains critères des ententes de paiement qui seraient obligatoirement offertes soient également codifiés.

3. Interruption de service

UC est d'avis que les possibilités de branchement/débranchement associées aux compteurs de nouvelle génération présentent des occasions, sans enlever le droit essentiel d'interruption de service du Distributeur lors de ses négociations en matière

de recouvrement, de mitiger les impacts sur les conditions de vie, l'hygiène, voire la santé et la sécurité des individus, d'une interruption de service pour non-paiement de facture. UC souhaite que soient étudiés, en vue de leur intégration dans les CSÉ sous une forme à définir, les impacts des interruptions de service chez les clients dont la maison n'est pas reliée à un réseau d'adduction d'eau, la possibilité d'installer des limiteurs de consommation comme solution de rechange à l'interruption de service.

4. Pouvoir d'enquête du Distributeur

UC souhaite que les pouvoirs d'enquête du Distributeur soient codifiés dans les conditions de service tout comme la nature des renseignements personnels qu'il peut recueillir et conserver sur ses clients.

e) UC voudrait revoir la longueur de certains délais mentionnés dans les CSÉ, notamment au sujet des avis de retard afin que ceux-ci prennent en compte les délais postaux.

f) UC souhaite clarifier certains aspects relatifs à la responsabilité des occupants non abonnés.

g) UC se réserve le droit d'intervenir sur tout autre aspect des CSÉ qui touche la clientèle résidentielle.

8. Présentation de la preuve et budget de participation

Le mémoire d'organisme d'UC sera rédigé par M. Marc-Olivier Moisan-Plante et Mme Viviane de Tilly, analystes internes à UC. Tel qu'indiqué par la Régie dans sa décision D-2016-035, UC fournira ultérieurement son budget de participation lorsque la Régie aura fixé une date limite pour son dépôt.

9. Procureur au dossier et communications

Le procureur désigné au dossier est :

Nom :	Me Marcel Boucher, avocat
Adresse :	6226 rue St-Hubert Montréal (Québec) H2S 2M2
Téléphone :	514 521 6820
Télécopieur :	514 521 0736
Adresse électronique :	mboucher@uniondesconsommateurs.ca

Toute communication devra être acheminée à l'adresse et aux coordonnées ci-dessus ainsi qu'à l'adresse électronique : union@consommateur.gc.ca

10. Réserve

Selon les décisions procédurales à être rendues, UC se réserve le droit d'amender la présente demande.

11. Conclusions

La présente demande d'intervention est bien fondée en faits et en droit.

PAR CES MOTIFS, PLAISE À LA RÉGIE :

- **D'ACCUEILLIR** la demande d'intervention de UC;
- **D'ACCORDER** le statut d'intervenant à UC;
- **DE RÉSERVER** à UC le droit d'amender la présente demande;
- **DE RENDRE** toute autre ordonnance qu'elle jugera utile de rendre dans les circonstances.

Le tout respectueusement soumis le 24 mars 2016

Me Marcel Boucher
Procureur d'Union des consommateurs