

Montréal, le 11 novembre 2016

M. Pierre Méthé
Régie de l'Énergie
800 Place Victoria, 2^e étage, bureau 2.55
Montréal (Québec) H4Z 1A2

Objet : Demande relative à la modification des Conditions de service d'électricité et des frais afférents d'Hydro-Québec (R-3964-2016)

Monsieur Méthé,

Comme indiqué par la Régie dans sa décision D-2016-159, UC identifie par la présente les sujets qu'elle souhaite traiter en tenant compte de la preuve révisée du Distributeur, les conclusions recherchées ou les recommandations. UC dépose également son budget de participation.

UC entend principalement traiter les propositions du Distributeur qui concernent le volet abonnement des conditions de service et celles qui touchent directement les ménages les moins bien nantis. UC apportera une attention spéciale aux changements proposés par le Distributeur qui impliquent le Web, les courriels comme moyen de communication ou encore le paiement de facture par l'entremise d'un tiers. Nous voudrions nous assurer que les clients qui ont peu ou pas accès à ces outils ne soient pas désavantagés par les nouvelles conditions de service proposées ou encore, le cas échéant, que les frais exigés soient équitables pour eux. Nous ferons nos recommandations à la Régie sur le sujet.

En ce qui concerne la facturation de l'électricité, qu'il s'agisse du calcul des mensualités des MVE ou encore de la relève des compteurs non communicants, UC souhaite s'assurer que les modalités de relève (fréquence, saisonnalité...) permettent aux clients d'obtenir la meilleure information au meilleur moment pour gérer leur budget et leur consommation d'électricité.

Le Distributeur propose de modifier les périodes de correction de factures à un maximum de 36 mois, même si la correction favorise le client sur une plus longue période. Présentement, lorsqu'une correction liée au mesurage ou une erreur quant au multiplicateur entraîne un remboursement au client, il s'applique à toutes les périodes touchées par un défaut. UC entend s'opposer à cette modification afin que les clients puissent percevoir la totalité des sommes qui leur seraient dues. UC fera également des représentations auprès de la Régie pour que soit précisé au texte des conditions de service le délai maximal que peut prendre le Distributeur pour réaliser une correction de facture.

La force d'un réseau

Nos membres associatifs

ACEF Appalaches – Beauce – Etchemins
ACEF de l'Est de Montréal
ACEF de l'Île-Jésus
ACEF du Grand-Portage

ACEF du Nord de Montréal
ACEF du Sud-Ouest de Montréal
ACEF Estrie
ACEF Lanaudière

ACEF Montérégie-Est
ACEF Rive-Sud de Québec
ACQC
Centre d'éducation financière EBO

7000, avenue du Parc, bureau 201, Montréal (Qc) H3N 1X1

T : 514 521 6820 | Sans frais : 1 888 521 6820 | F : 514 521 0736

info@uniondesconsommateurs.ca | www.uniondesconsommateurs.ca

Le Distributeur propose de revoir les frais de relève et d'intervention associés à l'option de retrait. UC entend s'assurer que les frais sont justes et équitables. Elle entend aussi vérifier si les clients qui ont déjà choisi un compteur non communicant au lieu d'un compteur de nouvelle génération ont été traités équitablement à l'égard des frais de relève mensuels qu'ils ont payés pour 3 relèves annuelles compte tenu du nombre réel de relèves de compteur auxquelles ils ont eu droit. UC entend, le cas échéant, recommander à la Régie que soient remboursés les clients qui n'ont pas eu droit aux trois relèves par année pour lesquelles ils payaient et proposer des modalités en ce sens.

Dans sa décision D-2002-261 relative à la 3^e phase du premier dossier sur les conditions de service du Distributeur (R-3439-2000) la Régie approuvait un protocole énonçant les engagements du Distributeur en matière de maintien et d'amélioration des façons de faire en recouvrement et en matière de recours du client quant aux ententes de paiement. Par ce protocole, le Distributeur s'engage à fournir une fois l'an un bilan des dossiers d'ententes de paiement pour lesquels le client a demandé la révision et à tenir une rencontre technique afin de discuter du bilan et de permettre la formulation de recommandations, le cas échéant. UC est d'avis que la réalité a beaucoup changé depuis 2002. Si le nombre d'ententes de paiement est passé de 589 241 en 2002¹ à 331 000 en 2015², le nombre d'interruptions de service a quant à lui explosé, passant de 17 712 à 60 000 sur la même période. UC s'interroge sur cette croissance importante et prévoit recommander à la Régie d'enrichir le protocole de 2002 afin de tenir compte de cette nouvelle réalité.

UC a proposé au Distributeur certaines mesures relatives aux interruptions de service pour défaut de paiement qu'il n'a pas retenues dans sa proposition. UC entend les recommander à la Régie.

UC propose en effet que la période de rebranchement (1^{er} décembre au 31 mars) soit modifiée et définie sur une base géographique ou encore en fonction de la température. Le Distributeur indique en preuve qu'il applique déjà dans sa pratique cette logique, car il s'abstient d'interrompre le service ou procède au rétablissement du service des clients en cas de température froide, et ce, à l'extérieur de la période d'hiver. UC questionnera le Distributeur sur les détails de cette pratique de rétablissement de service afin de s'assurer qu'elle n'est pas arbitraire et qu'elle est équitable pour tous les clients et fera ses recommandations à la Régie.

UC a également proposé, sur une base quotidienne, le rebranchement quelques heures par jour du service chez les clients dont le service a été interrompu dans le contexte où les compteurs de nouvelle génération facilitent cette opération. UC est d'avis que ce rebranchement quotidien atténue les impacts sanitaires chez les clients débranchés qui ne sont pas alimentés en eau par un réseau municipal d'aqueduc.

¹ http://www.regie-energie.qc.ca/audiences/Suivis/SuiviD-2001-259_D-2002-261/HQD_BilanPlaintesEntentesPaiement_2006_1mars2007.pdf, Annexe B

² http://www.regie-energie.qc.ca/audiences/Suivis/SuiviD-2001-259_D-2002-261/HQD_BilanPlainteEntentePaiement_2015_10juin2016.pdf, page 7.

Finalement, le Distributeur a fait appel à l'organisme de vulgarisation juridique Éducaloi, lequel a procédé à une évaluation du texte des conditions de service actuel qui a mené à une révision dans sa forme des conditions de service. UC proposera à la Régie de soumettre à nouveau le texte des conditions de service (la nouvelle version proposée par le Distributeur) à l'évaluation d'Éducaloi afin de confirmer que les modifications apportées répondent aux critères correspondants aux attentes des lecteurs d'aujourd'hui et reflètent les meilleures pratiques en matière de communication claire et efficace.³

UC tient finalement à souligner les nombreuses modifications que le Distributeur a apportées à sa proposition pour tenir compte des commentaires reçus des intervenants suite aux séances de travail.

Veillez noter le changement de procureur au dossier. UC sera désormais représentée par

Nom :	Me Hélène Sicard, avocate
Adresse :	1255 Carré Phillips, bureau 808 Montréal (Québec) H3B 3G1
Téléphone :	514 281-1720 et 450 458-4924
Télécopieur :	450 458-5270
Adresse électronique :	helenesicard@videotron.ca

Veillez agréer, monsieur Méthé, nos salutations distinguées.



France Latreille
Directrice

c.c. : Simon Turmel, procureur d'HQD
Hélène Sicard, procureur d'UC
Viviane de Tilly

³ HQD-13, document 4, En liasse, page 8 de 30 du rapport.