

PRÉSENTATION DE LA PREUVE DE L'UPA

**Demande relative aux conditions de service en
électricité et frais afférents – Procédure
d'examen des plaintes**

(R-3964-2016 – Phase 2)



Le 6 juin 2018

UPA POUVOIR NOURRIR
POUVOIR GRANDIR
L'Union des producteurs agricoles

PLAN DE LA PRÉSENTATION

- Ressource pour la clientèle agricole au sein du service à la clientèle
- Conséquence d'une absence de décision écrite du Distributeur dans un délai de 30 jours

Régie de l'énergie

DOSSIER: R-3964-2016 PHASE 2

DÉPOSÉE EN AUDIENCE

Date: 6 JUIN 2018

Pièces no: C-UPA-0033

RESSOURCE POUR LA CLIENTÈLE AGRICOLE AU SEIN DU SERVICE À LA CLIENTÈLE

RESSOURCE POUR LA CLIENTÈLE AGRICOLE AU SEIN DU SERVICE À LA CLIENTÈLE

- Contexte :
 - Services à la clientèle distincts pour la clientèle résidentielle et d'affaires et pour la clientèle de grande puissance
 - Groupe de travail multipartite sur le développement d'indicateurs de performance et de satisfaction relatifs aux processus associés aux raccordements et aux prolongements de réseau de distribution (suivi de la décision D-2017-022)
 - Le Distributeur a proposé d'explorer avec l'UPA « les besoins et la faisabilité de créer un guichet unique pour les exploitants agricoles » pour les demandes de travaux et d'alimentation

RESSOURCE POUR LA CLIENTÈLE AGRICOLE AU SEIN DU SERVICE À LA CLIENTÈLE

- Les demandes d'information et d'explication des producteurs agricoles auprès du service à la clientèle peuvent donc être plus complexes que celles du reste de la clientèle domestique

7

RESSOURCE POUR LA CLIENTÈLE AGRICOLE AU SEIN DU SERVICE À LA CLIENTÈLE

Pour ces raisons, l'UPA demande au Distributeur :

- D'étudier la possibilité de former au sein de son service à la clientèle des ressources ayant l'expertise spécifique requise pour répondre aux problématiques de la clientèle agricole

3

CONSÉQUENCE D'UNE ABSENCE DE DÉCISION
ÉCRITE DU DISTRIBUTEUR DANS UN DÉLAI DE
30 JOURS

**CONSÉQUENCE D'UNE ABSENCE DE DÉCISION
ÉCRITE DU DISTRIBUTEUR DANS UN DÉLAI DE
30 JOURS**

- Actuellement, le délai pour envoyer une réponse écrite aux plaintes formulées auprès du Distributeur est de 60 jours
- Une absence de réponse dans le délai prescrit est réputée être une réponse négative pour le client
- Le Distributeur considère qu'un délai maximal de 30 jours est ambitieux



CONSÉQUENCE D'UNE ABSENCE DE DÉCISION ÉCRITE DU DISTRIBUTEUR DANS UN DÉLAI DE 30 JOURS

- L'UPA salue les efforts déployés par le Distributeur au cours des dernières années afin d'améliorer son service à la clientèle
 - Baisse du nombre de plaintes
 - Baisse du délai de traitement des plaintes
- Constat : il s'agit d'une évolution récente qui traduit aussi l'effet de certains éléments conjoncturels (ex. : fin projet LAD, météo plus favorable)

11

CONSÉQUENCE D'UNE ABSENCE DE DÉCISION ÉCRITE DU DISTRIBUTEUR DANS UN DÉLAI DE 30 JOURS

- Constat (suite) : selon les informations présentées par le Distributeur, en 2017, 293 décisions ont fait l'objet d'un délai de traitement supérieur à 30 jours

12

CONSÉQUENCE D'UNE ABSENCE DE DÉCISION ÉCRITE DU DISTRIBUTEUR DANS UN DÉLAI DE 30 JOURS

- Premier enjeu : la clientèle est-elle adéquatement informée de l'importance du délai de 30 jours quant à l'exercice de son droit d'appel devant la Régie de l'énergie?
 - Donner un délai de 30 jours n'est pas la même chose que donner une date fixe
 - Le texte de l'accusé de réception adressé au client est-il assez clair pour que celui-ci comprenne qu'une absence de décision par écrit dans un délai de 30 jours équivaut à une décision négative?
 - Le texte de l'accusé de réception adressé au client est-il assez clair pour que celui-ci comprenne qu'il peut avoir un droit de recours devant la Régie de l'énergie en cas de décision négative ou d'absence de décision par écrit dans un délai de 30 jours?

13

CONSÉQUENCE D'UNE ABSENCE DE DÉCISION ÉCRITE DU DISTRIBUTEUR DANS UN DÉLAI DE 30 JOURS

- Deuxième enjeu : la diminution du délai de traitement de 60 à 30 jours, telle que proposée par le Distributeur, risque-t-elle d'avoir des conséquences sur le nombre de dossiers portés devant la Régie?
 - Caractère récent de la baisse du nombre de plaintes devant le Distributeur et du nombre de plaintes portées en appel devant la Régie
 - Il existe encore un nombre important de dossiers pour lesquels il n'y a pas de réponse écrite dans un délai de 30 jours
 - Un dossier en appel devant la Régie mobilise des ressources importantes pour toutes les parties prenantes (Régie, Distributeur, clients)

14

CONSÉQUENCE D'UNE ABSENCE DE DÉCISION ÉCRITE DU DISTRIBUTEUR DANS UN DÉLAI DE 30 JOURS

- Deuxième enjeu : l'effet combiné de la diminution du délai de traitement de 60 à 30 jours, telle que proposée par le Distributeur, et de l'article 93 risque-t-il d'avoir des conséquences sur le nombre de dossiers d'appel devant la Régie?
 - La baisse du nombre de plaintes devant le Distributeur et du nombre de plaintes portées en appel devant la Régie est récente
 - Il existe encore un nombre important de dossiers pour lesquels il n'y a pas de réponse écrite dans un délai de 30 jours (293, en 2017)
 - Un dossier en appel devant la Régie mobilise des ressources importantes pour toutes les parties prenantes (Régie, Distributeur, clients)

15

ABONNEMENT AU SERVICE D'ÉLECTRICITÉ - CORRECTION DE FACTURE

Pour ces raisons, l'UPA demande à la Régie de l'énergie :

- De définir une période transitoire permettant d'observer les impacts de la proposition du Distributeur avant de fixer à 30 jours le délai maximal de traitement des plaintes par le Distributeur, conformément à l'article 91 de la Loi sur la Régie de l'énergie

16



