

# D É C I S I O N

QUÉBEC

RÉGIE DE L'ÉNERGIE

---

D-2022-014

R-4183-2021

2 février 2022

---

## PRÉSENTS :

Esther Falardeau

François Émond

Sylvie Durand

Régisseurs

---

**Ville d'Alma, Ville d'Amos, Ville de Baie-Comeau,  
Ville de Coaticook, Ville de Joliette, Ville de Magog,  
Ville de Saguenay, Ville de Sherbrooke,  
Ville de Westmount et Coopérative régionale d'électricité  
de Saint-Jean-Baptiste de Rouville**

Demanderesses

---

## Décision procédurale – Avis public

*Demande d'approbation des procédures d'examen des plaintes concernant l'application d'un tarif ou d'une condition de service des réseaux municipaux et de la Coopérative régionale d'électricité de Saint-Jean-Baptiste de Rouville*



**Demanderesses :**

**Ville d'Alma, Ville d'Amos, Ville de Baie-Comeau, Ville de Coaticook, Ville de Joliette, Ville de Magog, Ville de Saguenay, Ville de Sherbrooke, Ville de Westmount et Coopérative régionale d'électricité de Saint-Jean-Baptiste de Rouville représentées par M<sup>e</sup> Nicolas Dubé.**

## 1. DEMANDE

[1] Le 20 décembre 2021, la Ville d'Alma, la Ville d'Amos, la Ville de Baie-Comeau, la Ville de Coaticook, la Ville de Joliette, la Ville de Magog, la Ville de Saguenay, la Ville de Sherbrooke, la Ville de Westmount et la Coopérative régionale d'électricité de Saint-Jean-Baptiste de Rouville (les Distributeurs municipaux) déposent à la Régie de l'énergie (la Régie) une demande d'approbation des procédures d'examen des plaintes concernant l'application d'un tarif ou d'une condition de service (la Demande)<sup>1</sup>. La Demande est présentée en vertu de l'article 87 de la *Loi sur la Régie de l'énergie*<sup>2</sup> (la Loi).

[2] Les Distributeurs municipaux proposent de nouvelles procédures qui s'inscrivent dans une perspective d'amélioration du service à la clientèle. Ces procédures visent, entre autres, à rendre la procédure plus simple et plus claire pour le client, à améliorer le traitement des plaintes, à réduire le délai maximal pour répondre à une plainte et à actualiser les moyens pour transmettre une plainte.

[3] Les principaux changements apportés aux procédures actuelles d'examen des plaintes sont les suivants :

- Ajouts de nouveaux moyens de communication afin de préconiser la communication par le biais de la transmission électronique (site Web et courriel);
- Transmission d'un accusé de réception;
- Réduction du délai maximal de traitement;
- Ajout de précisions sur l'étape du recours à la Régie;
- Possibilité de déposer une plainte verbale.

[4] Exception faite de certaines adaptations, les Distributeurs municipaux soulignent que les nouvelles procédures soumises à la Régie sont identiques à la procédure d'examen

---

<sup>1</sup> Pièce [B-0002](#).

<sup>2</sup> [RLRQ, c. R-6.01](#).

des plaintes des clients d'Hydro-Québec, approuvée par la Régie dans sa décision D-2018-172<sup>3</sup>.

[5] Par ailleurs, les Distributeurs municipaux demandent à la Régie de déclarer que les moyens de communication électroniques proposés sont conformes à l'obligation prévue à l'article 89 de la Loi.

[6] Dans la présente décision, la Régie détermine le mode procédural qu'elle entend suivre pour traiter la Demande.

## 2. PROCÉDURE D'EXAMEN DE LA DEMANDE

[7] La Régie accepte la demande des Distributeurs de procéder à l'examen de la Demande par voie de consultation et donne les instructions suivantes.

### 2.1 AVIS PUBLIC

[8] La Régie demande aux Distributeurs municipaux de publier l'avis public joint à la présente décision au plus tard le **12 février 2022** dans les quotidiens suivants : *La Presse +*, *Le Devoir*, *Le Soleil*, *The Gazette* et les journaux les plus distribués dans les municipalités visées par la Demande. Elle leur demande également d'afficher cet avis, dans les meilleurs délais, sur leur site internet et sur les plateformes qu'ils jugent appropriées, puis de lui confirmer cet affichage.

---

<sup>3</sup> Dossier R-3964-2016 Phase 2, décision [D-2018-172](#).

## 2.2 DEMANDES D'INTERVENTION ET BUDGETS DE PARTICIPATION

[9] Toute personne intéressée à participer à l'examen de la Demande doit déposer une demande d'intervention au plus tard le **25 février 2022 à 12 h**, conformément aux articles 15 et 16 du *Règlement sur la procédure de la Régie de l'énergie*<sup>4</sup>.

[10] La personne intéressée doit notamment y indiquer la nature de son intérêt et les motifs au soutien de son intervention. Elle doit également préciser les enjeux sur lesquels elle désire intervenir et, pour chacun d'eux, les conclusions qu'elle recherche ou les recommandations qu'elle envisage de proposer.

[11] Toute personne intéressée qui prévoit présenter à la Régie une demande de paiement de frais doit joindre à sa demande d'intervention un budget de participation, préparé conformément aux dispositions du *Guide de paiement des frais 2020*<sup>5</sup>.

[12] Tout commentaire des Distributeurs municipaux sur les demandes d'intervention et les budgets de participation devra être déposé à la Régie au plus tard le **7 mars 2022 à 12 h**. Toute réplique d'une personne intéressée visée par un tel commentaire devra être produite au plus tard le **14 mars 2022 à 12 h**.

[13] Les personnes désirant déposer des observations n'ont pas à soumettre de demande d'intervention ni de budget de participation. La date limite du dépôt de leurs observations sera fixée dans une décision ultérieure de la Régie.

---

<sup>4</sup> [RLRQ, c. R-6.01, r. 4.1.](#)

<sup>5</sup> [Guide de paiement des frais 2020](#), p. 1 et 2.

### 3. ÉCHÉANCIER

[14] La Régie fixe l'échéancier suivant pour le traitement des premières étapes du présent dossier :

Le 12 février 2022	Date limite pour la publication de l'avis public
Le 25 février 2022 à 12 h	Date limite pour le dépôt des demandes d'intervention et des budgets de participation
Le 7 mars 2022 à 12 h	Date limite pour le dépôt des commentaires des Distributeurs municipaux sur les demandes d'intervention et les budgets de participation
Le 14 mars 2022 à 12 h	Date limite pour le dépôt des répliques aux commentaires des Distributeurs municipaux

[15] **Pour ces motifs,**

#### La Régie de l'énergie :

**DEMANDE** aux Distributeurs municipaux de faire publier l'avis public joint à la présente décision le **12 février 2022** dans les quotidiens *La Presse +*, *Le Devoir*, *Le Soleil*, *The Gazette* et les journaux les plus distribués dans les municipalités visées par la Demande. Elle leur demande également d'afficher cet avis, dans les meilleurs délais, sur leur site internet et sur les plateformes qu'ils jugent appropriées, puis de lui confirmer cet affichage;

**FIXE** l'échéancier de traitement pour les premières étapes du dossier prévu à la section 3 de la présente décision;

**DEMANDE** aux Distributeurs municipaux et aux personnes intéressées de déposer leur documentation écrite par le biais du Système de dépôt électronique de la Régie, conformément aux prescriptions y afférentes.

Esther Falardeau  
Régisseur

François Émond  
Régisseur

Sylvie Durand  
Régisseur



## **AVIS PUBLIC**

### **Régie de l'énergie**

---

DEMANDE D'APPROBATION DES PROCÉDURES D'EXAMEN DES PLAINTES CONCERNANT  
L'APPLICATION D'UN TARIF OU D'UNE CONDITION DE SERVICE DES RÉSEAUX MUNICIPAUX ET DE  
LA COOPÉRATIVE RÉGIONALE D'ÉLECTRICITÉ DE SAINT-JEAN-BAPTISTE DE ROUVILLE  
(DOSSIER R-4183-2021)

La Régie de l'énergie (la Régie) entreprend l'examen sur dossier de la demande de la Ville d'Alma, la Ville d'Amos, la Ville de Baie-Comeau, la Ville de Coaticook, la Ville de Joliette, la Ville de Magog, la Ville de Saguenay, la Ville de Sherbrooke, la Ville de Westmount et la Coopérative régionale d'électricité de Saint-Jean-Baptiste de Rouville (les Distributeurs municipaux) d'approuver les nouvelles procédures d'examen des plaintes concernant l'application d'un tarif ou d'une condition de service. La demande est présentée en vertu de l'article 87 de la *Loi sur la Régie de l'énergie*.

Les Distributeurs municipaux proposent de nouvelles procédures qui s'inscrivent dans une perspective d'amélioration du service à la clientèle. Ces procédures visent, entre autres, à rendre la procédure plus simple et plus claire pour le client, à améliorer le traitement des plaintes, à réduire le délai maximal pour répondre à une plainte et à actualiser les moyens pour transmettre une plainte.

#### **DEMANDES D'INTERVENTION**

Toute personne intéressée à participer au dossier doit faire parvenir à la Régie, au plus tard le **25 février 2022 à 12 h**, une demande d'intervention et, le cas échéant, un budget de participation, conformément au *Règlement sur la procédure de la Régie de l'énergie* (le Règlement), au *Guide de paiement des frais 2020* (le Guide) et aux instructions de la Régie contenues à sa décision D-2022-014.

Les personnes désirant déposer des observations n'ont pas à soumettre de demande d'intervention ni de budget de participation. La date limite du dépôt de leurs observations sera fixée dans une décision ultérieure de la Régie.

La demande des Distributeurs municipaux, les documents y afférents, le Règlement, le Guide, de même que la décision procédurale D-2022-014 peuvent être consultés sur le site internet de la Régie au <http://www.regie-energie.qc.ca>.

Pour toute information, il est possible de communiquer avec la Régie par téléphone, par télécopieur ou par courriel.

Le Secrétaire

Régie de l'énergie

800, rue du Square-Victoria, bureau 2.55

Montréal (Québec) H4Z 1A2

Téléphone : 514-873-2452 ou sans frais 1-888-873-2452

Télécopieur : 514-873-2070

**Courriel : [greffe@regie-energie.qc.ca](mailto:greffe@regie-energie.qc.ca)**