

**DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS N° 1 DE LA RÉGIE DE L'ÉNERGIE (LA RÉGIE)  
RELATIVE À LA 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 (LES DISTRIBUTEURS MUNICIPAUX)**

---

**CLIENTS DE GRANDE PUISSANCE**

- 1. Références :**
- (i) [Procédure d'examen des plaintes des clients d'Hydro-Québec](#), p. 2 et 3;
  - (ii) [Procédure d'examen des plaintes des clients d'Hydro-Québec](#), p. 10 et 11;
  - (iii) [Conditions de service d'Hydro-Québec](#), en vigueur le 4 mars 2021, p. 112;
  - (iv) Pièces [B-0003](#), [B-0005](#), [B-0007](#), [B-0009](#), [B-0011](#), [B-0013](#), [B-0015](#), [B-0017](#), [B-0019](#) et [B-0021](#).

**Préambule :**

- (i) La procédure d'examen des plaintes des clients d'Hydro-Québec fait une distinction entre les clients de grande puissance et les autres clients en ce qui a trait aux étapes 1 et 2 de la procédure normale d'examen des plaintes.
- (ii) La procédure d'examen des plaintes des clients d'Hydro-Québec prévoit une procédure d'examen accéléré relativement à l'établissement du niveau de risque d'un abonnement de grande puissance.

**Demandes :**

- 1.1 Pour chacun des Distributeurs municipaux, veuillez indiquer le nombre actuel de clients de grande puissance, c'est-à-dire les clients dont la puissance à facturer minimale est égale ou supérieure à 5 000 kW (référence (iii)).
  - 1.1.1. Veuillez fournir les motifs pour lesquels les procédures d'examen des plaintes des Distributeurs municipaux (référence (iv)) ne distinguent pas les clients de grande puissance et les autres clients (référence (i)), contrairement à la procédure d'Hydro-Québec.
  - 1.1.2. Veuillez fournir les motifs pour lesquels les procédures d'examen des plaintes des Distributeurs municipaux (référence (iv)) ne prévoient pas de procédure d'examen accéléré relativement à l'établissement du niveau de risque d'un abonnement de grande puissance (référence (ii)), contrairement à la procédure d'Hydro-Québec.

## SERVICE À LA CLIENTÈLE

- 2. Références :**
- (i) [Procédure d'examen des plaintes des clients d'Hydro-Québec](#), p. 2;
  - (ii) [Procédure d'examen des plaintes des clients d'Hydro-Québec](#), p. 4;
  - (iii) Pièces [B-0003](#), [B-0005](#), [B-0007](#), [B-0009](#), [B-0011](#), [B-0013](#), [B-0015](#), [B-0017](#), [B-0019](#) et [B-0021](#).

**Préambule :**

(i) La procédure d'examen des plaintes des clients d'Hydro-Québec mentionne qu'« [a]u besoin, un représentant des Services à la clientèle d'Hydro-Québec vous aidera à formuler votre plainte ».

(ii) La procédure d'examen des plaintes des clients d'Hydro-Québec prévoit ce qui suit :

*« Votre dossier sera attribué à un employé du Service des plaintes d'Hydro-Québec qui communiquera avec vous, examinera votre plainte, recherchera une solution et assurera le suivi auprès de vous. L'employé explorera les options qui s'offrent à vous dans les circonstances, dans un souci de respect et d'équité envers l'ensemble de la clientèle ».*

**Demandes :**

2.1 Veuillez fournir les motifs pour lesquels les procédures d'examen des plaintes des Distributeurs municipaux (référence (iii)) ne prévoient pas de disposition équivalente à celle de la référence (i).

2.2 Veuillez fournir les motifs pour lesquels les procédures d'examen des plaintes des Distributeurs municipaux (référence (iii)) ne prévoient pas de disposition équivalente à celle de la référence (ii).

- 3. Référence :** Pièces [B-0003](#), [B-0005](#), [B-0007](#), [B-0009](#), [B-0011](#), [B-0013](#), [B-0015](#), [B-0017](#), [B-0019](#) et [B-0021](#).

**Préambule :**

Les procédures d'examen des plaintes des Distributeurs municipaux mentionnent que « [v]ous devez d'abord téléphoner au Service [...] » et que « [si] vous êtes insatisfait de la réponse obtenue ou de la solution proposée par le Service à la clientèle [...], vous pouvez présenter une plainte [...] [v]erbalement ».

**Demandes :**

- 3.1 Pour chacun des Distributeurs municipaux, veuillez indiquer si toute plainte écrite ou tout résumé écrit d'une plainte verbale est déposé au dossier du client.
- 3.1.1. Dans la négative, veuillez en fournir les raisons.
- 3.1.2. Pour chacun des Distributeurs municipaux, veuillez commenter la faisabilité d'inclure, à la procédure d'examen des plaintes, l'obligation d'un tel dépôt au dossier du client.
- 3.2 Dans le cadre de l'examen d'une plainte écrite ou verbale, veuillez indiquer, pour chacun des Distributeurs municipaux, si un historique des communications entre le plaignant et le distributeur municipal est consigné au dossier du client.
- 3.2.1. Pour chacun des Distributeurs municipaux, veuillez commenter la faisabilité d'inclure, à la procédure d'examen des plaintes, l'obligation d'inscrire au dossier du client un tel historique des communications.

**PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES  
DU SERVICE ÉLECTRIQUE DE LA VILLE D'ALMA**

4. **Références :**
- (i) Pièce [B-0003](#), p. 1;
  - (ii) Pièces [B-0003](#), [B-0005](#), [B-0007](#), [B-0009](#), [B-0011](#), [B-0013](#), [B-0015](#), [B-0017](#), [B-0019](#), p. 1 et [B-0021](#), p. 2.

**Préambule :**

- (i) La procédure normale d'examen des plaintes du Service électrique de Villa d'Alma prévoit ce qui suit :

*« Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse obtenue ou de la solution proposée par notre service à la clientèle, vous pouvez présenter une plainte écrite au responsable du Service électrique de Ville d'Alma en prenant soin d'inclure une explication détaillée de la situation, les résultats attendus et vos coordonnées ». [nous soulignons]*

- (ii) Les procédures normales d'examen des plaintes des autres Distributeurs municipaux prévoient ce qui suit :

*« Si vous êtes insatisfait de la réponse obtenue ou de la solution proposée par [...], vous pouvez présenter une plainte [...], en expliquant votre désaccord ainsi que la solution recherchée ». [nous soulignons]*

**Demandes :**

- 4.1 Veuillez exposer les raisons pour lesquelles le Service électrique de Ville d'Alma a retenu les extraits suivants : « *Si vous n'êtes pas satisfait* » et « *en prenant soin d'inclure une explication détaillée de la situation, les résultats attendus et vos coordonnées* » (référence (i)), alors que les autres Distributeurs municipaux ont retenu les extraits suivants : « *Si vous êtes insatisfait* » et « *en expliquant votre désaccord ainsi que la solution recherchée* » (référence (ii)).
- 4.2 Veuillez exposer les raisons pour lesquelles le Service électrique de Ville d'Alma demande de présenter une plainte « *écrite* » (référence (i)), alors que, d'une part, il est prévu plus loin qu'une plainte peut être transmise verbalement et que, d'autre part, les autres Distributeurs municipaux demandent de présenter une plainte sans spécifier que celle-ci doit être écrite (référence (ii)).

**MOYENS DE COMMUNICATION  
DE LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES**

5. **Références :** (i) Pièce [B-0002](#), par. 15 et 16;  
(ii) [Loi sur la Régie de l'énergie \(la Loi\)](#), art. 89.

**Préambule :**

(i) « 15. Les Demanderesses continueront de communiquer une fois par année à leurs clients les nouvelles procédures en indiquant le recours possible devant la Régie et ce, tel que requis par l'article 89 de la LRÉ. Toutefois, les Demanderesses souhaiteraient pouvoir adopter des moyens de communication électronique pour ce faire. Elles demandent donc à la Régie de confirmer que les moyens proposés ci-après sont acceptables eu égard à l'obligation qui leur incombe en vertu de l'article 89 de la LRÉ;

16. À titre d'exemple, les Demanderesses proposent d'informer leurs clients quant au recours devant la Régie et quant à l'existence des procédures d'examen des plaintes directement sur les factures électroniques et/ou papiers en fournissant le lien Internet vers ces procédures, tout en invitant les clients souhaitant obtenir une copie papier desdites procédures d'en faire la demande auprès du service à la clientèle de leur réseau; » [nous soulignons]

(ii) « 89. Le transporteur d'électricité ou tout distributeur envoie une fois par année à ses clients un feuillet d'information décrivant la procédure et indiquant le recours à la Régie prévu à la section III. » [nous soulignons]

**Demandes :**

- 5.1 Veuillez indiquer les moyens actuellement utilisés par les Distributeurs municipaux pour répondre à l'obligation prévue à l'article 89 de la Loi.
- 5.2 Veuillez indiquer si des moyens de communication, autres que ceux identifiés au paragraphe 16 de la référence (i), ont été envisagés par les Distributeurs municipaux afin de répondre à l'obligation prévue à l'article 89 de la Loi.
  - 5.2.1. Dans l'affirmative, veuillez les décrire et, le cas échéant, fournir les motifs pour lesquels ils n'ont pas été retenus aux fins du présent dossier.
- 5.3 Veuillez indiquer si l'ajout annuel, au courriel d'envoi de la facture électronique, d'un message et d'un lien internet référant à la procédure d'examen des plaintes a été envisagé par les Distributeurs municipaux.
  - 5.3.1. Dans l'affirmative, veuillez fournir les motifs pour lesquels cet ajout n'a pas été retenu aux fins du présent dossier.
  - 5.3.2. Veuillez commenter la faisabilité, dans le cadre de l'envoi de factures électroniques, d'ajouter ce moyen de communication à ceux identifiés au paragraphe 16 de la référence (i).
- 5.4 Veuillez indiquer si l'envoi annuel de la version papier de la procédure d'examen des plaintes a été envisagé par les Distributeurs municipaux pour les clients recevant des factures papier.
  - 5.4.1. Dans l'affirmative, veuillez fournir les motifs pour lesquels un tel envoi n'a pas été retenu aux fins du présent dossier.
  - 5.4.2. Veuillez commenter la faisabilité, dans le cadre de l'envoi de factures papier, d'ajouter ce moyen de communication à ceux déjà identifiés au paragraphe 16 de la référence (i).
- 5.5 Les Distributeurs municipaux proposent d'ajouter sur les factures papier un lien internet permettant d'obtenir en ligne la procédure d'examen des plaintes. Ils proposent également d'inviter les clients souhaitant obtenir une version papier de cette procédure d'en faire la demande auprès du service à la clientèle.
  - 5.5.1. Veuillez exposer les éléments qui ont motivé ces propositions plutôt que de procéder, par défaut, à l'envoi de la version papier de la procédure d'examen des plaintes aux clients recevant des factures papier.
  - 5.5.2. Veuillez élaborer sur le caractère adapté de ces propositions pour les clients désirant toujours recevoir une facture papier.

5.5.3. Veuillez expliquer la manière dont ces propositions permettront aux Distributeurs municipaux de répondre à l'obligation prévue à l'article 89 de la Loi.