

D É C I S I O N

QUÉBEC

RÉGIE DE L'ÉNERGIE

D-2022-038

R-4183-2021

21 mars 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

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^e 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)¹. La Demande est présentée en vertu de l'article 87 de la *Loi sur la Régie de l'énergie*² (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 le processus plus simple et plus clair 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.

¹ Pièce [B-0002](#).

² [RLRQ, c. R-6.01](#).

[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 des plaintes des clients d'Hydro-Québec, approuvée par la Régie dans sa décision D-2018-172³.

[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] Le 2 février 2022, la Régie rend la décision procédurale D-2022-014⁴ par laquelle elle détermine le mode procédural qu'elle entend suivre pour traiter la Demande.

[7] Le 24 février 2022, la Régie transmet une demande de renseignements (DDR) aux Distributeurs municipaux.

[8] En date du 25 février 2022, la Régie n'a reçu aucune demande d'intervention au présent dossier.

[9] Le 18 mars 2022, les Distributeurs municipaux répondent à la DDR.

[10] Dans la présente décision, la Régie détermine l'échéancier pour le traitement des prochaines étapes du présent dossier.

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

⁴ Décision [D-2022-014](#).

2. ÉCHÉANCIER

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

Le 4 avril 2022 à 12 h	Date limite pour le dépôt d'observations par toute personne intéressée
Le 18 avril 2022 à 12 h	Date limite pour le dépôt des commentaires des Distributeurs municipaux

[12] **Pour ces motifs,**

La Régie de l'énergie :

FIXE l'échéancier pour le traitement des prochaines étapes du dossier prévu à la section 2 de la présente décision.

Esther Falardeau

Régisseur

François Émond

Régisseur

Sylvie Durand

Régisseur