

**DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS N° 2 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)**

---

**SERVICE À LA CLIENTÈLE**

- 1. Références :**
- (i) [Loi sur la Régie de l'énergie \(la Loi\)](#), art. 90;
  - (ii) [Procédure d'examen des plaintes des clients d'Hydro-Québec](#), p. 2;
  - (iii) Pièce [B-0026](#), p. 3 et 4.

**Préambule :**

(i) « 90. *Sur demande, le transporteur d'électricité ou le distributeur assiste les plaignants dans la formulation de leur plainte. Il permet aux plaignants de présenter leurs observations. [...].* »  
[nous soulignons]

(ii) 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 ». [nous soulignons]

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

*Réponse : Dans un premier temps, dans le contexte où les Distributeurs municipaux acceptent désormais de consigner les plaintes verbales, cette distinction nous apparaissait peu utile. D'ailleurs, pour limiter les risques d'écarts d'interprétation, certains Distributeurs municipaux pourraient procéder avec un enregistrement pour le traitement des plaintes verbales. Dans ce cas, les plaignants sont informés que leur conversation est enregistrée.*

*De plus, l'utilisation du terme « aider » peu avoir une portée très large. Par expérience, les Distributeurs municipaux remarquent que, souvent, l'aide demandée revient à une rédaction à la place du client et cela augmente le risque de biais ou d'erreur d'interprétation de la part des Distributeurs municipaux. » [nous soulignons]*

**Demandes :**

- 1.1 Compte tenu de l'obligation pour le distributeur d'électricité d'assister le plaignant dans la formulation de leur plainte lorsqu'il en fait la demande, tel que prévu à la référence (i), veuillez commenter l'inclusion d'une disposition équivalente, par exemple en remplaçant le mot « aidera » par « assistera », à celle de la référence (ii) aux procédures d'examen des plaintes de chacun des Distributeurs municipaux.

- 1.2 Pour chacun des Distributeurs municipaux, veuillez déposer une proposition d'ajout à leur procédure d'examen des plaintes permettant de répondre à l'obligation prévue à l'article 90 de la Loi.

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

2. **Références :**
- (i) Pièce [B-0002](#), par. 15 et 16;
  - (ii) [Loi sur la Régie de l'énergie](#), art. 89;
  - (iii) Pièce [B-0026](#), p. 12 et 13.

### 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]

(iii) « 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.*

*Réponse : Nous croyons que l'idée principale derrière l'article 89 de la Loi est que la clientèle soit informée de l'existence et des particularités entourant les processus d'examen des plaintes afin de permettre aux clients de porter plainte en cas de différend avec un distributeur municipal.*

*Nous croyons qu'il faut adopter une interprétation évolutive de cet article et que conséquemment il est tout à fait raisonnable et actuel d'intégrer l'idée d'un « envoi électronique » à l'interprétation du mot « feuillet ». Le souhait des Distributeurs municipaux est d'évoluer avec leur clientèle et ainsi d'utiliser des moyens technologiques plus contemporains et répondant mieux à leurs besoins.*

*Enfin, en inscrivant l'indication sur les factures nous nous assurons que tous les clients soient informés adéquatement.* » [nous soulignons]

**Demandes :**

- 2.1 Pour chacun des Distributeurs municipaux, veuillez déposer un modèle de facture sur lequel se retrouve la proposition visant à informer le client du recours devant la Régie et de l'existence de la procédure d'examen des plaintes de même que l'invitation faite au client souhaitant obtenir une copie papier de cette procédure.
- 2.2 Veuillez indiquer si les Distributeurs municipaux ont envisagé d'inclure annuellement sur les factures électroniques et/ou papier un résumé de la procédure d'examen des plaintes en plus du lien internet vers cette procédure.
  - 2.2.1. Veuillez commenter la faisabilité et l'opportunité de procéder à cet ajout compte tenu de l'obligation prévue à l'article 89 de la Loi.
  - 2.2.2. Veuillez commenter l'opportunité d'informer les clients quant au recours devant la Régie et quant à l'existence des procédures d'examen des plaintes directement sur chacune des factures électroniques et/ou papier transmises aux clients.