

D É C I S I O N

QUÉBEC

RÉGIE DE L'ÉNERGIE

D-2022-059

R-4183-2021

13 mai 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 sur le fond

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 (Service électrique de Ville d'Alma), Ville d'Amos (Service de l'électricité de la Ville d'Amos), Ville de Baie-Comeau (Division électricité - Ville de Baie-Comeau), Ville de Coaticook (Hydro-Coaticook), Ville de Joliette (Hydro-Joliette), Ville de Magog (Hydro-Magog), Ville de Saguenay (Hydro-Jonquière), Ville de Sherbrooke (Hydro-Sherbrooke), Ville de Westmount (Hydro-Westmount) et Coopérative régionale d'électricité de Saint-Jean-Baptiste de Rouville

représentées par M^e Nicolas Dubé.

TABLE DES MATIÈRES

1.	INTRODUCTION	5
2.	PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES	6
2.1	Procédure normale d'examen des plaintes	7
	Étape 1	7
	Étape 2	7
	Étape 3	8
2.2	Procédure normale d'examen accéléré en cas d'interruption ou d'avis d'interruption.....	8
2.3	Clients de grande puissance	10
2.4	Service à la clientèle	11
2.5	Moyens de communication de la procédure d'examen des plaintes.....	14
	DISPOSITIF	17

1. INTRODUCTION

[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* (la Loi)².

[2] Le 2 février 2022, la Régie rend la décision D-2022-014, dans laquelle elle détermine le mode procédural qu'elle entend suivre pour traiter la Demande³. Aucune demande d'intervention n'a été reçue pour le présent dossier.

[3] Le 24 février 2022, la Régie transmet une demande de renseignements (DDR)⁴ aux Distributeurs municipaux, qui y répondent le 18 mars 2022⁵.

[4] Le 21 mars 2022, la Régie rend la décision D-2022-038, dans laquelle elle détermine l'échéancier pour le traitement des étapes du dossier⁶.

[5] Le 30 mars 2022, la Régie transmet une seconde DDR⁷ aux Distributeurs municipaux et, le 5 avril 2022, ceux-ci demandent un délai pour y répondre⁸ que la Régie leur octroie⁹.

¹ Pièce [B-0002](#).

² [RLRQ, c. R-6.01](#).

³ Décision [D-2022-014](#).

⁴ Pièce [A-0006](#).

⁵ Pièce [B-0026](#).

⁶ Décision [D-2022-038](#).

⁷ Pièce [A-0010](#).

⁸ Pièce [B-0028](#).

⁹ Pièce [A-0011](#).

[6] Le 21 avril 2022, les Distributeurs municipaux déposent leurs réponses à la seconde DDR de la Régie¹⁰, ainsi qu'un suivi à la réponse 4.1 de la première DDR de la Régie¹¹.

[7] La présente décision porte sur la demande d'approbation des procédures d'examen des plaintes des Distributeurs municipaux.

2. PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES

[8] Les procédures d'examen des plaintes des Distributeurs municipaux actuellement en vigueur ont été approuvées par la Régie dans sa décision D-98-25¹².

[9] Les Demanderesses considèrent donc qu'une révision de leurs procédures d'examen des plaintes est souhaitable, notamment afin de les actualiser et de les moderniser.

[10] Les Distributeurs municipaux soumettent qu'à l'exception de certaines adaptations nécessaires, les nouvelles procédures soumises pour approbation à la Régie sont essentiellement identiques à la *Procédure d'examen des plaintes des clients d'Hydro-Québec* adoptée par la Régie dans le cadre de la phase 2 du dossier R-3964-2016¹³.

[11] Les principaux changements proposés sont les suivants¹⁴ :

- 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;

¹⁰ Pièce [B-0030](#).

¹¹ Pièce [B-0031](#).

¹² Dossier R-3392-97, décision [D-98-25](#), [annexe J](#).

¹³ Dossier R-3964-2016 Phase 2, décisions [D-2018-156](#) et [D-2018-172](#).

- Ajout de précisions sur l'étape du recours à la Régie;
- Possibilité de déposer une plainte verbale.

[12] Les nouvelles procédures d'examen des plaintes proposées par les Distributeurs municipaux sont décrites ci-après par étape.

2.1 PROCÉDURE NORMALE D'EXAMEN DES PLAINTES

Étape 1

[13] Si un client a un motif d'insatisfaction concernant l'application d'un tarif ou d'une condition de service, il doit communiquer avec le service à la clientèle du distributeur municipal concerné, par téléphone ou par courriel¹⁵, au numéro ou à l'adresse électronique apparaissant sur sa facture d'électricité.

[14] Un employé du service à la clientèle répond aux questions du client et, le cas échéant, cherche une solution au problème¹⁶.

Étape 2

[15] Si le client est insatisfait de la réponse obtenue ou de la solution proposée, il peut présenter une plainte écrite ou verbale au directeur ou au responsable identifié dans la procédure d'examen des plaintes du réseau municipal¹⁷. Dans le cas où la plainte est transmise verbalement, la plainte est alors consignée par écrit par le représentant du distributeur municipal recevant l'appel.

¹⁵ Sauf pour la Ville de Saguenay et la Ville d'Alma.

¹⁶ La Ville d'Alma précise : « *Dans la plupart des cas, il est possible de trouver une solution à votre problème à ce stade.* »

¹⁷ Le directeur général de la Ville d'Amos pour le Service de l'électricité de la Ville d'Amos; le directeur adjoint division électricité pour le Service à la clientèle de la Division électricité de la Ville de Baie-Comeau; le trésorier de la Ville de Coaticook pour Hydro-Coaticook; le directeur des finances pour Hydro-Magog; la Direction de la Coopérative pour la Coopérative Régionale d'Électricité de Saint-Jean-Baptiste de Rouville; le responsable du Service électrique de la Ville d'Alma pour le Service de l'électricité de la Ville d'Alma.

[16] Le directeur ou le responsable transmet alors un accusé de réception au client, en mentionnant le délai dont il dispose pour rendre une décision sur la plainte, ainsi que les délais liés à un recours auprès de la Régie.

[17] Le directeur ou le responsable communique sa décision par écrit au client dans un délai de 30 jours à partir de la date de transmission de l'accusé de réception. La décision du directeur ou du responsable est motivée et indique la possibilité de recours à la Régie, en vertu des articles 94 et suivants de la Loi.

[18] À moins de s'être entendu avec le client pour prolonger le délai initial de 30 jours suivant la date de l'accusé de réception (pour une période supplémentaire d'au plus 60 jours), le directeur ou le responsable est réputé avoir rejeté la plainte du client et lui avoir transmis une décision négative le jour de l'expiration du délai de 30 jours.

Étape 3

[19] Le client peut alors demander à la Régie d'examiner sa plainte, s'il considère que la décision qu'il a reçue du directeur ou du responsable concerné n'est pas satisfaisante. Cette demande doit être faite par écrit auprès de la Régie, au plus tard 30 jours suivant la date à laquelle la décision a été transmise au client, ou est réputée lui avoir été transmise par le responsable concerné. La demande doit être motivée et est soumise à la procédure prévue aux articles 94 à 101 de la Loi.

2.2 PROCÉDURE NORMALE D'EXAMEN ACCÉLÉRÉ EN CAS D'INTERRUPTION OU D'AVIS D'INTERRUPTION

[20] Cependant, si un avis d'interruption a été transmis ou si le service de distribution d'électricité a été interrompu, le client peut formuler une plainte écrite ou verbale au directeur ou au responsable concerné, qui lui communiquera sa décision motivée par écrit, dans un délai de quarante-huit heures, et qui lui indiquera le droit de recours à la Régie.

[21] Dans ce cas particulier, si le directeur ou le responsable concerné ne transmet pas au client sa décision par écrit dans les 48 heures suivant la réception de la plainte, il est réputé avoir rejeté la plainte et avoir transmis une décision négative le jour de l'expiration de ce délai. Il est possible pour le client de déposer à la Régie une demande d'examen de

plainte, dans les 30 jours suivant la date où la décision est ou est réputée avoir été transmise.

Opinion de la Régie

[22] La Régie constate que les procédures d'examen des plaintes proposées par les Distributeurs municipaux sont, sous réserve de quelques adaptations, identiques à la procédure d'examen des plaintes d'Hydro-Québec, telle qu'approuvée dans ses décisions D-2018-156 et D-2018-172¹⁸. La Régie est d'avis que ces nouvelles procédures auront pour effet d'informer davantage le client des délais applicables au traitement de sa plainte et des recours possibles à la Régie.

[23] Cependant, par souci d'uniformité des procédures d'examen des plaintes entre les Distributeurs municipaux et afin d'offrir au client du Service de l'électricité de la Ville d'Alma un second moyen de communication, la Régie demande à la Ville d'Alma d'ajouter la phrase suivante à la fin du descriptif de l'étape 1 de la procédure normale d'examen des plaintes :

« Vous pouvez également communiquer avec le Service à la clientèle de l'électricité de la Ville d'Alma à l'adresse : [à déterminer par le réseau municipal] ».

[24] La Régie observe que ce moyen de communication, soit le courriel, est d'ailleurs offert à l'étape 2 de la procédure d'examen des plaintes.

[25] Pour les mêmes motifs, la Régie demande à la Ville de Saguenay d'ajouter la phrase suivante à la fin du descriptif de l'étape 1 de la procédure normale d'examen des plaintes :

« Vous pouvez également communiquer avec le Service à la clientèle d'Hydro-Jonquière à l'adresse : [à déterminer par le réseau municipal] ».

[26] La Régie constate que la Ville d'Alma a remplacé, à son étape 1, la phrase suivante : *« Dans la plupart des cas, il est possible de trouver une solution à votre*

¹⁸ Dossier R-3964-2016 Phase 2, décisions [D-2018-156](#) et [D-2018-172](#).

problème à ce stade. » par celle-ci : « *Un employé du Service de l'électricité de la Ville d'Alma cherchera une solution à votre problème* ». **La Régie se déclare satisfaite du changement proposé.**

2.3 CLIENTS DE GRANDE PUISSANCE

[27] Contrairement à Hydro-Québec, les Distributeurs municipaux ne distinguent pas les clients de grande puissance de leurs autres clients en ce qui a trait aux étapes de la procédure d'examen des plaintes¹⁹.

[28] Les Distributeurs municipaux expliquent cette situation par le fait que leur structure administrative diffère de celle d'Hydro-Québec. En effet, ils n'ont pas de délégués commerciaux ou d'équipes dédiées spécifiquement à la clientèle de grande puissance. Par ailleurs, les Distributeurs municipaux soumettent que le faible volume de clients de grande puissance par distributeur municipal ne justifie pas une telle distinction²⁰.

[29] De plus, les Distributeurs municipaux ne prévoient pas une procédure d'examen accéléré en lien avec l'établissement du niveau de risque d'un abonnement de grande puissance, comme le fait Hydro Québec²¹.

[30] Les Distributeurs municipaux expliquent cette situation par le fait que la majorité des clients de grande puissance se retrouvent dans les catégories institutionnelles ou sont associés à un usage cryptographique appliqué aux chaînes de blocs. Pour ces catégories de clients, le niveau de risque de crédit est spécifiquement codifié dans les conditions de service.

[31] Les Distributeurs municipaux indiquent qu'en raison de l'importance relative des clients de grande puissance, le traitement est généralement très rapide pour tout ce qui touche cette clientèle, incluant le traitement des plaintes. Pour ces raisons et considérant

¹⁹ [Procédure d'examen des plaintes des clients d'Hydro-Québec](#).

²⁰ Pièce [B-0026](#), p. 2, R.1.1.1.

²¹ [Procédure d'examen des plaintes des clients d'Hydro-Québec](#).

le faible volume de clients de grande puissance par distributeur municipal, il n'est pas nécessaire de faire de distinction à cet égard²².

Opinion de la Régie

[32] **La Régie se déclare satisfaite des précisions apportées par les Distributeurs municipaux sur le fait qu'ils ne distinguent pas les clients de grande puissance de leurs autres clients en ce qui a trait aux étapes de la procédure d'examen des plaintes ou à leur traitement.**

2.4 SERVICE À LA CLIENTÈLE

[33] La procédure d'examen des plaintes des clients d'Hydro-Québec précise qu'« [a]u besoin, un représentant des Services à la clientèle d'Hydro-Québec vous aidera à formuler votre plainte »²³. La Régie constate que cette mention ne se retrouve pas aux procédures d'examen des plaintes des Distributeurs municipaux.

[34] Les Distributeurs municipaux expliquent que, puisqu'ils proposent désormais de consigner les plaintes verbales, l'option offerte par Hydro-Québec leur apparaît peu utile. De plus, pour limiter les risques d'écarts d'interprétation, certains Distributeurs municipaux pourraient enregistrer les plaintes verbales²⁴.

[35] Par ailleurs, selon les Distributeurs municipaux, le terme « *aidera* » peut avoir une portée très large et ils remarquent, sur la base de leur expérience, que l'aide demandée par le client peut correspondre à une rédaction de la plainte à sa place, ce qui augmente le risque de biais ou d'erreur d'interprétation de la part des Distributeurs municipaux²⁵.

[36] Cependant, les Distributeurs municipaux sont disposés à ajouter une telle mention à leur procédure d'examen des plaintes, si la Régie le souhaite²⁶.

²² Pièce [B-0026](#), p. 2, R.1.1.2.

²³ [Procédure d'examen des plaintes des clients d'Hydro-Québec](#), p. 2.

²⁴ Pièce [B-0026](#), p. 3, R.2.1.

²⁵ Pièce [B-0026](#), p. 3, R.2.1.

²⁶ Pièce [B-0030](#), p. 1, R.1.1.

[37] D'autre part, la procédure d'examen des plaintes des clients d'Hydro-Québec prévoit que : « *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* », ce qui n'est pas prévu à la procédure d'examen des plaintes des clients des Distributeurs municipaux²⁷.

[38] Les Distributeurs municipaux expliquent que cette omission est due au fait qu'ils ne disposent pas, contrairement à Hydro-Québec, de Service des plaintes. En effet, un client ayant formulé une plainte est généralement rappelé par un gestionnaire qui se spécialise dans le domaine relié à la plainte²⁸.

[39] Par ailleurs, la procédure proposée par les Distributeurs municipaux prévoit à l'étape 1 que l'employé qui prend l'appel ou qui prend connaissance du courriel se charge de répondre aux questions du client et cherche avec ce dernier, le cas échéant, une solution à son problème²⁹.

[40] Également, les Distributeurs municipaux confirment que toute plainte écrite ou tout résumé écrit d'une plainte verbale est déposé au dossier du client dans le système de facturation. Certains Distributeurs municipaux, comme la Coopérative régionale d'électricité de Saint-Jean-Baptiste-de-Rouville, la Ville de Sherbrooke, la Ville de Magog et la Ville de Westmount, par exemple, consignent déjà l'information dans un registre officiel des plaintes, en complément du dossier client³⁰.

[41] Par ailleurs, plusieurs Distributeurs municipaux font valoir que toute formulation d'une insatisfaction par un client enclenche un processus de consignation au dossier de ce dernier. Cependant, considérant que les Distributeurs municipaux ne disposent pas de Service des plaintes, ce ne sont pas toutes les communications avec les clients qui sont consignées dans le dossier client. Les communications sont consignées au dossier client seulement lorsque cela est pertinent, ou bien au moment où une plainte officielle écrite ou verbale est reçue³¹.

²⁷ [Procédure d'examen des plaintes des clients d'Hydro-Québec](#), p. 4.

²⁸ Pièce [B-0026](#), p. 4, R.2.2.

²⁹ Pièce [B-0026](#), p. 4, R.2.2.

³⁰ Pièce [B-0026](#), p. 5, R.3.1.

³¹ Pièces [B-0026](#), p. 5, R.3.2 et [B-0026](#), p. 6, R.3.2.1.

Opinion de la Régie

[42] La Régie prend acte du fait que les Distributeurs municipaux sont disposés à ajouter une mention similaire à celle qui figure dans la procédure d'examen des plaintes d'Hydro-Québec, soit : « *Au besoin, un représentant des Services à la clientèle d'Hydro-Québec vous aidera à formuler votre plainte* ».

[43] **Compte tenu de l'obligation pour le distributeur d'électricité d'assister le client dans la formulation de sa plainte lorsqu'il en fait la demande, tel que prévu à l'article 90 de la Loi, la Régie demande aux Distributeurs municipaux d'ajouter la mention similaire suivante à l'étape 2 de leur procédure d'examen des plaintes : « *Au besoin, un représentant des Services à la clientèle vous aidera à formuler votre plainte* ».**

[44] D'autre part, la Régie est satisfaite des explications des Distributeurs municipaux, quant au fait que la mention suivante, qui figure dans la procédure d'Hydro-Québec, n'apparaisse pas dans leurs propositions :

« 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 ».

[45] **La Régie demande aux Distributeurs municipaux d'ajouter, à l'étape 2 de leur procédure d'examen des plaintes, une mention similaire à celle-ci : « *Au besoin, un représentant des Services à la clientèle vous aidera à formuler votre plainte* ».**

[46] **Sous réserve des modifications demandées, la Régie approuve les procédures d'examen des plaintes proposées par les Distributeurs municipaux et demande à ces derniers de déposer, pour approbation par la Régie, les procédures d'examen des plaintes ainsi modifiées au plus tard le 15 septembre 2022, à 12 h.**

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

[47] Les Distributeurs municipaux proposent de communiquer à leurs clients, une fois par année, les nouvelles procédures en indiquant le recours possible devant la Régie, tel que requis par l'article 89 de la Loi. Toutefois, les Distributeurs municipaux souhaiteraient pouvoir adopter des moyens de communication électroniques pour ce faire.

[48] Par souci environnemental et de réduction des coûts³², les Distributeurs municipaux proposent d'informer leurs clients sur le recours devant la Régie et l'existence des procédures d'examen des plaintes, directement sur les factures électroniques et/ou papier, en fournissant le lien Internet vers ces procédures. Ils inviteraient tout de même les clients souhaitant obtenir une copie papier de ces procédures, d'en faire la demande auprès du service à la clientèle de leur réseau³³. Les Distributeurs municipaux précisent que cette mention se retrouverait une fois par année dans la boîte « message » au recto de la facture, ainsi qu'en permanence au verso de la facture, sous la section « Plaintes »³⁴. Le message proposé, par exemple, par Hydro-Sherbrooke est le suivant :

« Hydro-Sherbrooke s'est doté d'une procédure de plainte formelle. Celle-ci prévoit qu'en dernier recours votre plainte pourrait être adressée à la Régie de l'énergie. Le détail de la procédure à suivre se trouve sur notre site internet web au : sherbrooke.ca/plaintehydro. Une version papier demeure disponible sur demande ».

[49] Les Distributeurs municipaux indiquent également que les nouvelles procédures d'examen des plaintes seront publiées sur leurs sites Internet de manière évidente et facilement accessible et qu'ils sont disposés à se conformer aux prescriptions de l'article 88 de la Loi relativement aux informations à publier dans les journaux.

³² Pièce [B-0026](#), p. 11, R.5.4.1.

³³ Pièce [B-0002](#), p. 5.

³⁴ Pièce [B-0030](#), p. 4, R.2.1.

[50] De l'avis des Distributeurs municipaux, l'objectif sous-jacent à l'article 89 de la Loi est de permettre à la clientèle des Distributeurs municipaux de connaître l'existence de la procédure d'examen des plaintes, de la possibilité de déposer une plainte formelle auprès de la Régie ainsi que de rendre facilement accessible la documentation en lien avec ces recours.

[51] Les Distributeurs municipaux sont d'avis que les moyens qu'ils proposent pour informer leur clientèle respective de ces recours et pour leur permettre d'avoir facilement accès à l'information pertinente rencontrent l'objectif de l'article 89 de la Loi. Ils sont d'avis qu'il faut adopter une interprétation évolutive et qu'à ces fins, l'application de cet article devrait permettre l'utilisation de nouveaux moyens technologiques à la disposition des Distributeurs municipaux.

[52] Enfin, les Distributeurs municipaux soumettent que la seule obligation des distributeurs à l'égard de l'article 89 de la Loi est de faire connaître à leurs clients le recours à la procédure de plainte par l'envoi d'un feuillet d'information une seule fois par année, tel qu'indiqué par la Régie dans la décision D-2013-202³⁵.

[53] Les Distributeurs municipaux sont d'avis que les moyens qu'ils proposent vont bien au-delà de ce qui est prévu à l'article 89 de la Loi. En effet, les moyens proposés permettront à leurs clients de connaître l'existence de la procédure d'examen de plaintes ainsi que le recours possible devant la Régie lors de l'envoi de chacune des factures (papier et électroniques). Les procédures d'examen des plaintes seront également facilement accessibles via la facture, en entrant l'adresse Web dans son navigateur Internet, ou sur demande, en appelant le service à la clientèle. Les procédures seront également publiées en tout temps sur les sites Internet des Distributeurs municipaux de manière évidente et facilement accessible. Qui plus est, pour les Distributeurs municipaux disposant d'un portail Web, les clients verront une image dans un carrousel qui réfère à la procédure d'examen des plaintes.

³⁵ Dossier P-210-109, décision [D-2013-202](#), par. 84.

Opinion de la Régie

[54] Tel que le prévoit l'article 89 de la Loi, tout distributeur doit envoyer à ses clients, une fois par année, un feuillet d'information décrivant la procédure d'examen des plaintes et indiquant le recours à la Régie en cas de désaccord avec la décision rendue par un distributeur au sujet d'une plainte.

[55] La Régie est d'avis que l'article 89 de la Loi permet l'envoi aux clients du feuillet d'information par courrier ou encore par un envoi électronique. En effet, rien dans la Loi ne requiert l'envoi d'un feuillet d'information en format papier de la part d'un distributeur. De plus, à l'instar des Distributeurs municipaux, la Régie est d'avis que cette disposition de la Loi doit recevoir une interprétation évolutive et permettre l'utilisation de nouveaux moyens technologiques à la disposition des Distributeurs municipaux.

[56] La Régie est également d'avis que ce feuillet d'information peut contenir une description sommaire des différentes étapes de la procédure d'examen des plaintes, incluant le recours à la Régie en cas de désaccord avec la décision rendue par un distributeur au sujet d'une plainte, ou encore l'ensemble des informations contenues à la procédure d'examen des plaintes. En conséquence, la Régie est d'avis que la proposition des Distributeurs municipaux visant à inclure un lien Internet menant à la procédure d'examen des plaintes est conforme à l'article 89 de la Loi, puisqu'elle permet de rencontrer l'objectif d'information de la clientèle recherché par le législateur.

[57] Ainsi, les Distributeurs municipaux peuvent utiliser un moyen de communication électronique pour transmettre à leur clientèle le feuillet d'information. Par exemple, la Régie est d'avis que l'envoi par courriel du feuillet d'information ou l'inclusion dans le courriel ou sur la facture d'un lien Internet rendant facilement accessible ce feuillet d'information, permet de rencontrer l'obligation prévue à la Loi.

[58] La Régie prend acte du fait que les Distributeurs municipaux inviteront les clients souhaitant obtenir une copie papier des procédures d'examen des plaintes d'en faire la demande auprès du service à la clientèle de leur réseau.

[59] Par conséquent, la Régie se déclare satisfaite de la proposition des Distributeurs municipaux à l'égard des divers moyens de communication qu'ils souhaitent utiliser et la juge conforme à l'article 89 de la Loi. Enfin, la Régie prend

acte du fait qu'ils publieront leur procédure d'examen des plaintes respective dans les journaux, conformément à l'article 88 de la Loi.

[60] **Pour ces motifs,**

La Régie de l'énergie :

ACCUEILLE partiellement la Demande des Distributeurs municipaux;

APPROUVE, sous réserve des modifications demandées, les procédures d'examen des plaintes proposées par les Distributeurs municipaux;

ORDONNE aux Distributeurs municipaux de déposer, pour approbation par la Régie, les procédures d'examen des plaintes modifiées au plus tard **le 15 septembre 2022, à 12 h;**

ORDONNE aux Distributeurs municipaux de se conformer à tout autre élément décisionnel contenu à la présente décision.

Esther Falardeau
Régisseur

François Émond
Régisseur

Sylvie Durand
Régisseur