

DOMINIQUE NEUMAN

AVOCAT

1535, RUE SHERBROOKE OUEST
REZ-DE-CHAUSSÉE, LOCAL KWAVNICK
MONTRÉAL (QUÉ.) H3G 1L7
TÉL. 514 849 4007
TÉLÉCOPIE 514 849 2195
COURRIEL energie @ mlink.net

MEMBRE DU BARREAU DU QUÉBEC

Montréal, le 5 mars 2015

**Madame Diane Jean
Présidente**

Régie de l'énergie
800 Place Victoria
Bureau 255
Montréal (Qué.)
H4Z 1A2

Re: Notre dossier 30643.

Suivi par la Régie de ses décisions D-2012-127 et D-2014-101 quant aux activités d'Hydro-Québec Distribution relatives au *Projet Lecture à distance (LAD)*.

Invitation à ce que la Régie de l'énergie exerce ses pouvoirs décisionnels pour remédier aux manquements d'Hydro-Québec Distribution. Logée par l'Association québécoise de lutte contre la pollution atmosphérique (AQLPA) et Stratégies Énergétiques (S.É.).

Madame la Présidente,

L'Association québécoise de lutte contre la pollution atmosphérique (AQLPA) et Stratégies Énergétiques (S.É.) vous invitent respectueusement à intervenir afin qu'il soit remédié aux manquements ci-après énoncés d'Hydro-Québec Distribution dans le cadre du suivi des décisions D-2012-127 et D-2014-101 de la Régie de l'énergie (*Projet Lecture à distance*).

Afin que la Régie puisse exercer ses **pouvoirs décisionnels** et ainsi rendre toutes les ordonnances et décisions que le Tribunal jugera appropriées pour remédier à ces manquements, nous vous invitons respectueusement, Madame la présidente, à **désigner une formation de trois régisseurs** aux fins d'examiner lesdits manquements et statuer sur les remèdes appropriés.

Par la présente, SÉ-AQLPA ne logent pas, à proprement parler, une nouvelle demande introductive. Elles invitent plutôt la Régie à exercer d'office les pouvoirs qui sont déjà les siens dans le cadre du suivi déjà existant des décisions D-2012-127 et D-2014-101 et à rendre des ordonnances et décisions édictant les remèdes appropriés, au vu des manquements déjà existants du Distributeur tels que ci-après énoncés.

Ainsi, dans le cadre des pouvoirs qui sont déjà les siens en suivi de ses décisions D-2012-127 et D-2014-101, la Régie pourrait, d'office, juger approprié d'émettre les ordonnances et décisions suivantes par une formation de trois régisseurs :

ORDONNER à Hydro-Québec Distribution de déposer son rapport trimestriel manquant du 4^e trimestre de 2014 relatif au *Projet Lecture à distance (LAD)*, en déposant ce rapport publiquement. Ce rapport est dû depuis le 30 janvier 2015.

ORDONNER à Hydro-Québec Distribution de lui faire rapport (en déposant ce rapport publiquement) :

- a) sur la défaillance majeure de son système téléphonique en décembre 2014 et janvier 2015 et l'incapacité du Distributeur de recevoir les appels des clients devant exercer leur droit d'option de retrait à tarif réduit à l'intérieur de l'échéance du 5 janvier 2015 fixée par la Régie à l'article 10.4.1 des *Tarifs* d'Hydro-Québec Distribution, et
- b) sur la décision unilatérale d'Hydro-Québec Distribution de reporter au 31 janvier 2015 cette échéance du 5 janvier 2015 fixée par la Régie à l'article 10.4.1 de ses *Tarifs*, mais en omettant d'en informer adéquatement ses clients (que ce soit par avis, par son personnel ou par le site Internet d'Hydro-Québec), ni d'en informer l'entreprise Capgemini déployée sur le terrain, le personnel téléphonique de la Régie de l'énergie, les municipalités et les autres partenaires éventuels;

RENDRE DÉCISION aux fins de prendre les mesures qu'elle jugera appropriées dans un souci de traitement équitable des clients concernés qui n'avaient pu obtenir la communication téléphonique avec Hydro-Québec le ou avant le 5 janvier 2015 et qui ne furent pas informés de l'extension de cette échéance au 31 janvier 2015. (*Note : Ces mesures appropriées pourraient consister à **MODIFIER** l'article 10.4.1 des Tarifs afin de refléter le fait que la date du 5 janvier 2015 n'a pas été respectée par Hydro-Québec Distribution et d'y inscrire, en lieu et place, une nouvelle date, en **ORDONNANT** à Hydro-Québec Distribution de communiquer adéquatement cette nouvelle date à ses clients (par avis, par son personnel et par son site Internet), ainsi qu'à Capgemini, au personnel téléphonique de la Régie de l'énergie, aux municipalités et aux autres partenaires éventuels.*)

Une demande d'ordonnance sur ces mêmes questions avait déjà été transmise à la formation de la Régie saisie du dossier R-3905-2014. Voir à cet effet les **sections 2 et 3 de nos lettres ci-jointes du 10 et du 13 janvier 2015** (C-SÉ-AQLPA-0035 et C-SÉ-AQLPA-0035). Ladite formation a toutefois statué **le 17 février 2015** (Pièce A-0074 ci-jointe) ne pas être saisie de ces questions, celles-ci relevant plutôt du suivi par la Régie du Projet LAD découlant des décisions D-2012-127 et D-2014-101.

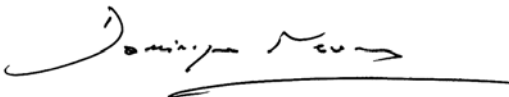
C'est pourquoi, par la présente, nous nous adressons à la Présidence de la Régie sur ces mêmes questions.

Nous référons la Régie auxdites pièces, où le détail des manquements d'Hydro-Québec Distribution se trouve précisément relaté (sections 2 et 3 de nos lettres ci-jointes du 10 et du 13 janvier 2015 C-SÉ-AQLPA-0035 et C-SÉ-AQLPA-0035).

Par ailleurs, étant donné qu'un prononcé d'ordonnances et décisions pourrait être requis par la Régie dans le présent cas (y compris possiblement une décision modifiant un article du *Tarif* tel que susdit ou constatant qu'Hydro-Québec a unilatéralement modifié ce que cet article édictait), nous invitons respectueusement la Régie à désigner d'office une formation de trois régisseurs afin que celle-ci ait le pouvoir de rendre les décisions appropriées en ces matières.

Il est en outre bien établi par la jurisprudence que la Régie possède un « *continuum* » de pouvoirs lui permettant d'exercer son autorité décisionnelle tout au long des processus qui lui sont soumis, y compris (comme ici) lorsqu'elle constate des manquements par un distributeur lors de suivis. La Régie a certainement le pouvoir de rendre les ordonnances et décisions appropriées à la fois pour s'assurer que ses décisions antérieures soient respectées et pour en assurer le suivi et régler les manquements ou écarts qu'elle peut y constater.¹

Espérant le tout à votre entière satisfaction, nous vous prions, Madame la Présidente, de recevoir l'expression de notre plus haute considération.



Dominique Neuman, LL.B.

Procureur de l'Association québécoise de lutte contre la pollution atmosphérique (AQLPA) et Stratégies Énergétiques (S.É.)

¹ **RÉGIE DE L'ÉNERGIE**, Dossier, R-3806-2012, Décision D-2012-142, parag. 31-107.

RÉGIE DE L'ÉNERGIE, Dossier R-3823-2012, Décision D-2014-035, parag. 507-509.

DOMINIQUE NEUMAN
AVOCAT
1535, RUE SHERBROOKE OUEST
REZ-DE-CHAUSSÉE, LOCAL KWAVNICK
MONTRÉAL (QUÉ.) H3G 1L7
TÉL. 514 849 4007
TÉLÉCOPIE 514 849 2195
COURRIEL energie @ mlink.net

MEMBRE DU BARREAU DU QUÉBEC

Montréal, le 10 février 2015

M^e Véronique Dubois, Secrétaire de la Régie
Régie de l'énergie
800 Place Victoria
Bureau 255
Montréal (Qué.) H4Z 1A2

Re: Dossier RDÉ R-3905-2014.

Cause tarifaire 2015-2016 d'Hydro-Québec Distribution.

Demande de l'Association québécoise de lutte contre la pollution atmosphérique (AQLPA) et de Stratégies Énergétiques (S.É.) invitant la Régie à tenir compte d'un document gouvernemental postérieur à l'audience et émettre certaines décisions suite à des faits postérieurs à l'audience.

Chère Consœur,

Par la présente lettre, nous invitons respectueusement la Régie de l'énergie (aux fins de sa décision à venir au présent dossier) à **prendre en compte un document émis par le gouvernement du Québec le 30 janvier 2015** et qui affecte notamment l'un des enjeux de la présente cause, soit le projet de tarif de développement économique. Bien que le présent dossier soit actuellement en délibéré, nous soumettons en effet que ce document a été **émis postérieurement à l'audience** et qu'il présente une pertinence manifeste quant à l'enjeu dont la Régie est saisie. Cette recommandation est exprimée en section 1 de la présente lettre.

Nous invitons également la Régie à **ordonner à Hydro-Québec de déposer un rapport trimestriel sur le Projet LAD**, qui était dû le 30 janvier 2015 et qu'elle a omis de transmettre dans ce délai. Cette recommandation est exprimée en section 2 de la présente lettre.

Enfin, nous invitons le Tribunal à rendre les décisions que celui-ci estimera appropriées afin de gérer le fait qu'**Hydro-Québec, en janvier 2015, aurait unilatéralement** (sans autorisation du Tribunal) **modifié une condition de service** fixée par la Régie relative à l'option de retrait. Cette modification unilatérale nous est apparue être une bonne chose dans les circonstances ci-après relatées, malgré l'absence d'autorisation de la Régie. Mais elle aurait été inadéquatement communiquée à la clientèle qui aurait pu en bénéficier, ce qui pose problème et a amené une iniquité de traitement entre des clients qui auraient dû être sujets aux mêmes règles. Cette question est traitée en section 3 de la présente lettre.

1. DOCUMENT PUBLIÉ PAR LE GOUVERNEMENT DU QUÉBEC POSTÉRIEUREMENT À L'AUDIENCE (PERTINENT AUX FINS DU PROJET DU TARIF DE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE)

L'Association québécoise de lutte contre la pollution atmosphérique (AQLPA) et *Stratégies Énergétiques (S.É.)* invitent respectueusement la Régie à tenir compte (aux fins de sa décision à venir sur le projet de tarif de développement économique) d'un document émis par le gouvernement du Québec postérieurement à l'audience. Il s'agit du document de consultation **GOUVERNEMENT DU QUÉBEC, MINISTÈRE DE L'ÉNERGIE ET DES RESSOURCES NATURELLES**, *Politique énergétique 2016-2025 – Efficacité et innovation énergétiques*, daté du 30 janv. 2015, <http://www.politiqueenergetique.gouv.qc.ca/wp-content/uploads/2015/01/PolitiqueEnergetique-BEIE.pdf>, dont la page 49 pose le questionnement suivant du gouvernement aux fins de sa future politique énergétique :

C. Le gouvernement devrait-il exiger l'écoconditionnalité ^{note} en matière d'efficacité et d'innovation énergétiques lors de l'implantation de nouvelles usines ou lors de l'attribution de montants d'aide financière appuyant de telles implantations ?

*Note : L'écoconditionnalité consiste à subordonner à des critères environnementaux — ou à l'observation d'exigences à caractère environnemental — l'accès à divers programmes gouvernementaux de soutien financier. MDDELCC, *Écoconditionnalité : le développement et la mise en œuvre d'une approche au Québec* [En ligne http://www.mddelcc.gouv.qc.ca/milieu_agri/agricole/publi/ecoconditionnalite.htm] (Consulté le 28 novembre 2014).*

Le rapport ci-dessus cité du MDDELCC auquel le gouvernement du Québec se réfère le 30 janvier 2015 justifiait l'écoconditionnalité comme suit :

L'Administration publique a la responsabilité de concevoir l'écoconditionnalité comme un instrument de coordination des acteurs et de régulation des fonds publics de manière à exercer le rôle qu'on attend d'elle en matière d'administration de la politique environnementale gouvernementale, c'est-à-dire « s'assurer, par les moyens qui lui sont nécessaires, que l'Administration respecte ses lois et qu'elle veille à la saine gestion des fonds publics qui lui sont confiés. » (Breton, 1997).

Nous soumettons respectueusement que la formation de la Régie au présent dossier aurait tout à fait eu le droit de prendre connaissance d'office de ce document public du 30 janvier 2015, même si la présente demande n'avait pas été logée, en informant les participants, comme la Régie l'a déjà fait dans le passé.

Nous soumettons respectueusement que le questionnement susdit du gouvernement présente en effet une pertinence manifeste quant à l'enjeu dont la Régie est ici saisie au sujet du projet de tarif de développement économique. Ce questionnement du gouvernement rejoint notamment les recommandations de SÉ-AQLPA au présent dossier.

Bien que ce questionnement ne constitue pas, en soi, la future politique énergétique du Québec, il confirme néanmoins que **cela fait partie du domaine des options possibles que la Régie pourrait décider en tant que tribunal indépendant (et qui seraient aussi reconnues comme étant acceptables et légitimes par le gouvernement)** que de rendre l'application du tarif de développement économique conditionnel à l'application de mesures d'efficacité énergétiques par le client bénéficiaire (comme nous le proposons).

2. RAPPORT DU 4^E TRIMESTRE DE 2014 DU PROJET DE LECTURE À DISTANCE (LAD)

L'Association québécoise de lutte contre la pollution atmosphérique (AQLPA) et *Stratégies Énergétiques (S.É.)* invitent respectueusement la Régie à ordonner à Hydro-Québec Distribution de déposer son rapport du 4^e trimestre de 2014 (au 31 décembre 2014) sur le *Projet de Lecture à distance (LAD)*.

Ce suivi, prévu aux décisions D-2012-127 (Dossier R-3770-2011) et D-2014-101 (Dossier R-3863-2013), aurait en effet dû être déposé auprès de la Régie le 30 janvier 2015, conformément à l'engagement pris par Hydro-Québec de dépôt dans un délai de 30 jours, lequel fut approuvé par le Tribunal :

M^e MARIE-JOSÉE HOGUE (pour HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION):

Avec votre permission puis celle de mes confrères et consœurs, j'ai un point que j'ai oublié de mentionner puis je voudrais le mentionner tout de suite, de façon à ce que s'il y en a qui ont des commentaires à faire, ils pourront le faire.

*Au niveau des rapports de suivi, il serait vraiment beaucoup apprécié si, au lieu d'être dans les quinze (15) jours de la fin du trimestre, **ça pouvait être dans les trente (30) jours**. La raison étant simplement que l'ensemble des données ont besoin d'être colligées, analysées, et cætera. Puis, finalement, bien de le faire trop rapidement, tout ce que ça fait c'est qu'il faut faire des évaluations. Ce n'est pas très utile et **une période de trente (30) jours permettrait de le faire de façon beaucoup mieux**.*

***HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3863-2014, n.s. 14 avril 2014, pp. 70-71.*

Or ce rapport d'Hydro-Québec n'a pas été déposé.

Nous invitons donc respectueusement la Régie à ordonner qu'il le soit.

3. MODIFICATION UNILATÉRALE APPORTÉE PAR HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION AU DÉLAI LIMITE DU 5 JANVIER 2015 PRÉVU À L'ARTICLE 10.4.1 DES TARIFS

Le Tribunal se souviendra que SÉ-AQLPA avaient, dans le cours du présent dossier, invité la Régie à modifier l'article 10.4.1 des *Tarifs* d'Hydro-Québec Distribution aux fins d'y reporter la date limite du 5 janvier 2015. Cette demande n'avait pas été acceptée par le Tribunal (n.s, 19 décembre 2014, p. 207, lignes 15-22).

Nous apprenons toutefois qu'Hydro-Québec Distribution a, de façon administrative, elle-même reporté de façon floue et indéterminée cette date du 5 janvier 2015 en raison de difficultés de communications avec sa clientèle.

En effet, il semble qu'en décembre et janvier 2015, Hydro-Québec ait transmis les messages contradictoires suivants :

- Une partie des employés d'Hydro-Québec (et son site *Internet*) ont continué d'affirmer que l'échéance du 5 janvier 2015 était maintenue (et donc que les demandes d'option de retrait à 15\$ seraient refusées après cette date pour les clients ayant reçu un compteur ou un avis avant le 3 octobre 2014).
- Mais une autre partie des employés d'Hydro-Québec aurait déclaré à des clients que ce délai était étendu de quelques semaines. Ces extensions n'ont toutefois jamais été publicisées sur le site *Internet* d'Hydro-Québec (qui continuait d'indiquer le 5 janvier 2015).
- Il semble également que les municipalités aient reçu (et donc retransmis) des informations contradictoires à ce sujet de la part d'Hydro-Québec.

Ainsi, par exemple, **la Ville de Laval, après s'être elle-même enquis de la situation auprès du Distributeur, aurait été informée par Hydro-Québec Distribution que le délai du 5 janvier 2015 était reporté au 31 janvier 2015 pour l'ensemble des zones de déploiement en cours. La Ville de Laval a donc diffusé l'information sur ce nouveau délai du 31 janvier 2015 auprès de ses citoyens, contredisant ainsi le site *Internet* d'Hydro-Québec.**

Mais d'autres municipalités n'ont pas reçu la même information et ont donc continué d'indiquer erronément à leurs citoyens que le délai du 5 janvier 2015 était demeuré inchangé.

- Nous ignorons si une partie ou la totalité des employés de Capgemini ont ou non été informés d'une telle extension de délai et donc ont pu retransmettre cette information aux clients visés.
- Nous ignorons également si le personnel téléphonique de la Régie de l'énergie a été informé ou non d'une telle extension de délai.

Notre réaction à l'égard de cette situation est mixte :

- **D'un côté, nous félicitons Hydro-Québec Distribution d'avoir administrativement reporté le délai du 5 janvier 2015 au 31 janvier 2015, même si elle agissait ainsi à l'encontre des Tarifs fixés par la Régie.**

Cette extension survenait en effet dans un contexte, non seulement de manque d'information de la part du Distributeur, mais aussi de déficiences additionnelles du service téléphonique d'Hydro-Québec.

La plupart des clients n'avaient alors appris que sur leur facture reçue à la mi-décembre 2014 l'existence de cette échéance du 5 janvier 2015. Or Hydro-Québec s'avéra incapable de gérer la quantité d'appels reçus à ce sujet à la fin décembre 2014. Comme cela arrive déjà trop souvent, de nombreux clients désirant s'enquérir de l'option de retrait ne purent donc pas même parvenir à être placés en attente sur la ligne téléphonique; un message enregistré leur indiquait seulement que la ligne était surchargée, leur demandant de raccrocher. *(Incidentement, cela signifie aussi que chaque appel ainsi manqué n'était pas pris en compte dans l'indicateur de HQD du temps de réponse téléphonique).*

Même lorsqu'ils obtenaient la ligne téléphonique, les clients pouvaient encore devoir attendre un autre délai 90 minutes avant de parler à un employé, ce qui en a découragé plusieurs. Par ailleurs, Hydro-Québec décourageait les clients d'exercer leur option de retrait par écrit, pour réduire le risque d'incompréhension.

Un journaliste de la section *Argent* du *Journal de Montréal* relate dans un article du 30 décembre 2014 n'avoir lui-même jamais réussi à obtenir d'être placé en attente sur la ligne téléphonique de l'option de retrait, que ce soit celle d'Hydro-Québec ou de Capgemini, à la fin décembre 2014. Voir annexe 1.

De même, le 6 janvier 2015, Radio-Canada relate une difficulté similaire pour des citoyens de nouvelles zones de déploiement LAD de rejoindre par téléphone Hydro-Québec pour exercer leur option dans un délai de 30 jours. Après plusieurs tentatives infructueuses d'appel au numéro de téléphone désigné, un client n'a pu exercer son option de retrait qu'après avoir téléphoné au Directeur régional d'Hydro-Québec. Voir annexe 2.

Enfin, le 19 janvier 2015, la mairesse de Magog (qui habite un secteur de la Ville desservi par HQD et qui constitue une nouvelle zone de déploiement du projet LAD) a relaté à son Conseil municipal avoir dû s'y prendre 12 fois avant d'obtenir la ligne téléphonique, ce qui lui a permis ensuite d'attendre en ligne pour parler à un représentant (http://www.ville.magog.qc.ca/openVideo.asp?path=videos/SeanceConseil_19janv2015_Part_B.flv , à 18m35s).

- **Ceci étant dit, bien que nous soyons favorables au report au 31 janvier 2015 de l'échéance de l'article 10.4.1 des *Tarifs* effectué unilatéralement**

par le Distributeur, nous soumettons qu'Hydro-Québec a manqué de cohérence, de transparence et d'équité dans sa démarche.

Tel qu'énoncé en page précédente, un défaut majeur de communication à la clientèle de cette nouvelle date du 31 janvier 2015 a entaché cette démarche du Distributeur.

Des clients qui ont éprouvé des difficultés à rejoindre par téléphone Hydro-Québec le ou avant le 5 janvier 2015 n'ont ainsi jamais pu savoir que leur délai d'option avait été étendu au 31 janvier 2015.

Il nous semble qu'Hydro-Québec aurait plutôt dû :


- S'assurer que la nouvelle date applicable soit communiquée identiquement par tous les employés concernés d'Hydro-Québec, diffusée sur le site *Internet* d'Hydro-Québec, communiquée aux employés de Capgemini, aux employés téléphoniques de la Régie et aux municipalités et autres partenaires éventuels.
- Aviser la Régie et les intervenants au dossier de cette nouvelle date.
- La faire approuver selon les articles 31, 48, 49 et 52.1 de la *Loi* par la Régie, en tant que modification aux *Tarifs et conditions*.

Nous invitons donc respectueusement la Régie à **requérir qu'Hydro-Québec lui fasse rapport** (en déposant copie de ce rapport et en en transmettant copie aux intervenants) quant aux difficultés téléphoniques éprouvées par elle en décembre 2014 et janvier 2015, quant à sa décision unilatérale de reporter au 31 janvier 2015 l'échéance de l'article 10.4.1 des *Tarifs* et quant à son défaut de communiquer adéquatement ce changement à la clientèle, à Capgemini, au personnel téléphonique de la Régie éventuellement, aux municipalités et aux autres partenaires éventuels.

Suite à cette situation *de facto* émanant d'Hydro-Québec, nous invitons respectueusement la Régie à **prendre les mesures qu'elle jugera appropriées** dans un souci de traitement équitable des clients concernés qui n'avaient pu obtenir la communication téléphonique le ou avant le 5 janvier 2015 et qui ne furent pas informés de l'extension de cette échéance au 31 janvier 2015.

* * *

Espérant le tout à votre entière satisfaction, nous vous prions, Chère Consœur, de recevoir l'expression de notre plus haute considération.



Dominique Neuman, LL.B.
Procureur de l'Association québécoise de lutte contre la pollution atmosphérique (AQLPA) et
Stratégies Énergétiques (S.É.)

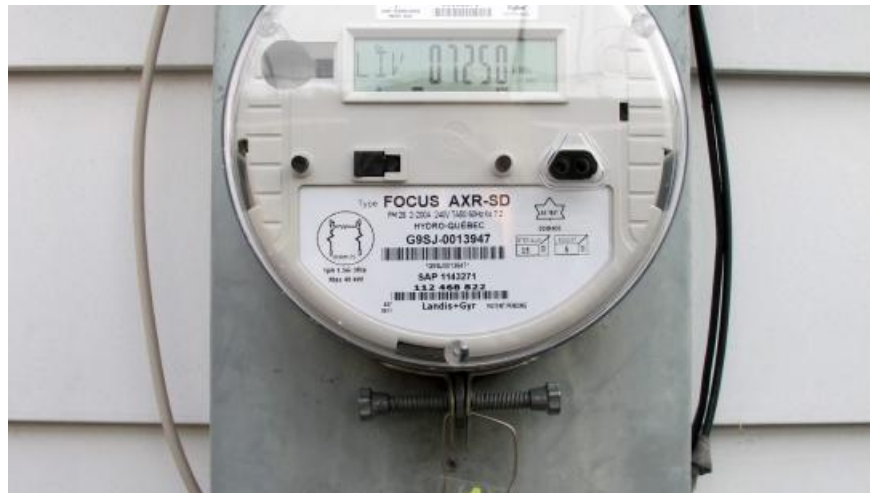
c.c. La demanderesse et les intervenants.

ANNEXE 1

Consommation **Encore quelques jours pour changer son compteur pour 15\$**

Le 30 décembre 2014 à 16h50 | Olivier Bourque / Argent
Mise à jour le 30 décembre 2014 à 16h56

<http://argent.canoe.ca/vos-finances/consommation/encore-quelques-jours-pour-changer-son-compteur-pour-15-30122014>



Crédit photo : Agence QMI

Les clients d'Hydro-Québec qui possèdent un compteur intelligent et veulent le changer à un tarif préférentiel ont jusqu'au 5 janvier pour le faire. Mais le changement n'est pas sans causer des maux de tête et la patience est de mise pour joindre la société d'État, a constaté Argent.

La révision des frais est entrée en vigueur le 3 octobre dernier. Les clients avaient donc 90 jours pour changer leur compteur intelligent moyennant des frais de remplacement de 15 \$. Après le 5 janvier, le coût grimpera à 85 \$.

Pour ceux qui n'ont pas encore de compteur intelligent, ils auront 30 jours afin de profiter des frais initiaux de 15 \$ à partir de l'envoi de l'avis de remplacement par Hydro-Québec. Après coup, les frais de relève sont de 5 \$ par mois pour tous les clients avec un compteur non-communicant.

Mais même si le délai approche, Hydro-Québec semble avoir des difficultés à répondre à la demande, se plaint une organisation opposée aux compteurs intelligents.

«On reçoit énormément d'appels de gens qui ont de la difficulté à avoir la ligne. On leur dit de rappeler plus tard et que le volume d'appels est trop élevé chez Hydro-Québec. On a l'impression qu'on veut décourager les clients à changer leur compteur», affirme Véronique Riopel, porte-parole de C4ST, Canadiens pour une technologie sécuritaire.

Difficile d'avoir une réponse

Argent a donc tenté d'utiliser le numéro officiel du service à la clientèle d'Hydro-Québec (1-888-385-7252) mais par trois fois, nous nous sommes butés à un message enregistré qui soulignait un volume d'appels trop important. L'appel a finalement été interrompu en chaque occasion.

Sur la ligne info-compteurs, on nous demandait de laisser un message avec notre numéro de téléphone, ce que nous avons fait. Notre appel aurait été retourné dans la journée, nous a assuré le porte-parole Serge Abergel.

Par courriel, Hydro-Québec a toutefois avoué recevoir beaucoup d'appels tout dépendant de l'actualité entourant les compteurs.

«Il se peut que, dans le cours normal de nos activités, le nombre d'appels diffère de celui que nous avons anticipé (...) ce qui peut avoir un impact sur les délais d'attente. Nous regrettons les inconvénients que cela peut occasionner», a-t-on répondu.

Une autre ligne peut être utilisée pour rejoindre l'installateur Capgemini, qui est le mandataire d'Hydro-Québec. Encore là, il a été impossible de parler à un représentant (encore un volume d'appels trop élevé) et la ligne a cessé après quelques secondes.

Mal informé ?

Selon C4ST, Hydro-Québec a mal informé ses clients quant aux frais pour changer le compteur intelligent.

«Il y a plusieurs personnes qui croient encore que lorsque le compteur est installé, ils ne peuvent pas le changer, mais c'est faux. Les gens ne sont pas informés. On a préparé une brochure et les gens rencontrés nous remercient de leur donner la bonne information», affirme Mme Riopel.

En vertu de la décision de la Régie de l'énergie, Hydro-Québec dit avoir inséré un message sur la facture de ses clients indiquant le tarif jusqu'au 5 janvier.

Selon Mme Riopel, l'information n'est pas très visible sur la facture. «Vraiment, il faut la trouver. Et certaines personnes m'ont même dit qu'il n'y avait pas de message à cet effet».

Hydro-Québec rappelle que ses clients qui avaient payé des frais pour changer leur compteur intelligent ont été crédités. Une lettre leur a été envoyée leur avisant du remboursement.

Environ 2,5 millions de compteurs ont été installés jusqu'ici et moins de 1 % des clients ont refusé le controversé compteur en exerçant l'option de retrait.

ANNEXE 2

Site Internet de Radio-Canada

Mise à jour le mardi 6 janvier 2015 à 15 h 28 HNE

<http://ici.radio-canada.ca/regions/est-quebec/2015/01/06/008-compteur-hydro-quebec-jocelyn-claveau.shtml>

La société d'État procède actuellement à l'installation des compteurs intelligents ou compteurs de nouvelles générations au Bas-Saint-Laurent.

[...] plusieurs clients dénoncent le temps d'attente téléphonique pour parler à un employé d'Hydro-Québec afin de se soustraire à ce programme.

[...]

Difficile de se prévaloir de l'option de retrait

Au cours des dernières semaines, il a tenté à de nombreuses reprises de se prévaloir de l'option de retrait de ce programme. Malgré de nombreux appels, il s'est buté plus souvent qu'à son tour à des boîtes vocales. Mais lundi [N.D.L.R. : 5 janvier 2015], un appel au directeur régional d'HQ lui a finalement permis de faire valoir son point.

« Il m'a dit quelqu'un va vous rappeler sous peu. 20 minutes plus tard, je parlais à un monsieur qui m'a dit je vais régler ça directement avec vous au téléphone », raconte le consommateur.

[...]

DOMINIQUE NEUMAN
AVOCAT
1535, RUE SHERBROOKE OUEST
REZ-DE-CHAUSSÉE, LOCAL KWAVNICK
MONTRÉAL (QUÉ.) H3G 1L7
TÉL. 514 849 4007
TÉLÉCOPIE 514 849 2195
COURRIEL energie @ mlink.net

MEMBRE DU BARREAU DU QUÉBEC

Montréal, le 13 février 2015

M^e Véronique Dubois, Secrétaire de la Régie
Régie de l'énergie
800 Place Victoria
Bureau 255
Montréal (Qué.) H4Z 1A2

Re: Dossier RDÉ R-3905-2014.

Cause tarifaire 2015-2016 d'Hydro-Québec Distribution.

Réponse à Hydro-Québec sur la demande de l'Association québécoise de lutte contre la pollution atmosphérique (AQLPA) et de Stratégies Énergétiques (S.É.) invitant la Régie à tenir compte d'un document gouvernemental postérieur à l'audience et émettre certaines décisions suite à des faits postérieurs à l'audience.

Chère Consœur,

Nous procédons ci-après à répondre à la contestation B-0222 du 12 février 2015 d'Hydro-Québec Distribution relative à la demande C-SÉ-AQLPA-0035 du 10 février 2015 de SÉ-AQLPA invitant la Régie à tenir compte d'un document gouvernemental postérieur à l'audience et émettre certaines décisions suite à des faits postérieurs à l'audience.

Avec respect, il nous semble que cette contestation d'Hydro-Québec est mal fondée en faits et en droit pour les trois motifs suivants :

1. DOCUMENT PUBLIÉ PAR LE GOUVERNEMENT DU QUÉBEC POSTÉRIEUREMENT À L'AUDIENCE (PERTINENT AUX FINS DU PROJET DU TARIF DE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE)

Il nous semble que la Régie de l'énergie a juridiction de décider, même après l'audience et la prise en délibéré, de recevoir en preuve un document émis par le gouvernement du Québec émis postérieurement à cette audience et présentant une pertinence quant à un enjeu dont la Régie est saisie, en l'occurrence le projet de tarif de développement économique.

Ce pouvoir de la Régie existe. Il peut être exercé d'office ou à la demande d'un participant.

Déjà devant les tribunaux judiciaires, la Cour suprême du Canada avait statué que le pouvoir de réouverture d'enquête après audience devait être exercé de façon large et libérale, dans l'esprit d'ouverture qui caractérise la procédure civile (voir notamment : *Montana c. Les développements du Saguenay Ltée*, [1977] 1 R.C.S. 32, page 38,

<http://scc-csc.lexum.com/scc-csc/scc-csc/fr/item/5743/index.do?r=AAAAQAHBW9udGFuYQAAAAAB> et <http://scc-csc.lexum.com/scc-csc/scc-csc/fr/5743/1/document.do>).

Il nous semble qu'un tribunal administratif tel que la Régie de l'énergie dispose d'une latitude encore plus grande d'admettre un tel document gouvernemental après audience, d'autant plus que son mandat consiste à rechercher la vérité et à agir dans l'intérêt public et non pas simplement à trancher un litige privé entre des parties. Tel que mentionné, la Régie aurait fort bien pu prendre connaissance d'elle-même du document visé (en avisant les participants).

L'exercice par la Régie de ce pouvoir après audience est aussi simplifié du fait qu'elle peut l'exercer sur simples échanges écrits (comme nous le proposons) sans nécessité de tenir une nouvelle audience orale comme cela aurait pu être requis devant un tribunal judiciaire.

Par ailleurs, tel que nous l'avons mentionné le 10 février 2015, le questionnement du gouvernement exprimé dans ce document (sur l'application de l'écoconditionnalité en efficacité énergétique lorsque des aides financières sont fournies à une entreprise) rejoint notamment les recommandations de SÉ-AQLPA sur le projet de tarif de développement économique au présent dossier.

Tel que nous l'avons mentionné le 10 février 2015, bien que ce questionnement ne constitue pas, en soi, la future politique énergétique du Québec, il confirme néanmoins que **cela fait partie du domaine des options possibles que la Régie pourrait décider en tant que tribunal indépendant (et qui seraient aussi reconnues comme étant acceptables et légitimes par le gouvernement)** que de rendre l'application du tarif de développement économique conditionnel à l'application de mesures d'efficacité énergétiques par le client bénéficiaire (comme nous le proposons).

2. RAPPORT DU 4^E TRIMESTRE DE 2014 DU PROJET DE LECTURE À DISTANCE (LAD)

Nous soumettons respectueusement que la Régie dispose du pouvoir d'**ordonner à Hydro-Québec Distribution de déposer son rapport** manquant du 4^e trimestre de 2014 sur le *Projet de Lecture à distance (LAD)*.

3. MODIFICATION UNILATÉRALE APPORTÉE PAR HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION AU DÉLAI LIMITE DU 5 JANVIER 2015 PRÉVU À L'ARTICLE 10.4.1 DES TARIFS

Nous soumettons respectueusement que la Régie de l'énergie a le pouvoir de constater que, postérieurement à l'audience, Hydro-Québec Distribution n'a pas respecté (en raisons de défaillances téléphoniques) la date limite du 5 janvier 2015 établie à l'article 10.4.1 des *Tarifs* mais que, vu ces défaillances, Hydro-Québec Distribution aurait unilatéralement (sans autorisation de la Régie) reporté de façon floue et indéterminée cette date du 5 janvier 2015. Tel que mentionné le 10 février 2015, SÉ-AQLPA félicite Hydro-Québec pour ce report, vu les circonstances qui l'empêchaient de respecter la date limite du 5 janvier 2015.

Mais nous soumettons respectueusement que la Régie de l'énergie a également le pouvoir de constater que cette modification unilatérale de délai par Hydro-Québec (et son report, semble-t-il, au 31 janvier 2015), n'ont pas été adéquatement communiqués à la clientèle, de sorte que certains clients visés ont pu s'en prévaloir alors que d'autres l'ignoraient.


Nous soumettons respectueusement que la Régie de l'énergie a aussi le pouvoir de constater que cette modification unilatérale du délai par Hydro-Québec a été inégalement communiquée aux municipalités visées (la Ville de Laval ayant pu informer ses citoyens la nouvelle date du 31 janvier 2015 contredisant le site Internet d'Hydro-Québec, alors que d'autres municipalités l'ignoraient).

Devant ces situations *de facto*, il nous semble que la Régie a le pouvoir de demander à Hydro-Québec Distribution de lui faire rapport et, sur réception de ce rapport, à **prendre les mesures qu'elle jugera appropriées** dans un souci de traitement équitable des clients concernés qui n'avaient pu obtenir la communication téléphonique le ou avant le 5 janvier 2015 et qui ne furent pas informés de l'extension de cette échéance au 31 janvier 2015.

* * *

Nous invitons donc respectueusement la Régie à accueillir la demande C-SÉ-AQLPA-0035 du 10 février 2015 de SÉ-AQLPA invitant la Régie à tenir compte du document gouvernemental postérieur à l'audience et à émettre certaines décisions suite à ces faits postérieurs à l'audience.

Espérant le tout à votre entière satisfaction, nous vous prions, Chère Consœur, de recevoir l'expression de notre plus haute considération.



Dominique Neuman, LL.B.

Procureur de l'Association québécoise de lutte contre la pollution atmosphérique (AQLPA) et Stratégies Énergétiques (S.É.)

c.c. La demanderesse et les intervenants.

Montréal, le 17 février 2015

Par dépôt électronique (SDÉ)

À : Tous les participants

**Objet : Demande relative à l'établissement des tarifs d'électricité pour l'année
tarifaire 2015-2016
Dossier de la Régie : R-3905-2014**

La formation responsable du dossier mentionné en titre me demande de vous communiquer les éléments suivants.

La Régie de l'énergie (la Régie) a pris connaissance de la correspondance de SÉ-AQLPA du 10 février 2015, des commentaires formulés à cet égard par le Distributeur le 12 février 2015 ainsi que de la réponse de SÉ-AQLPA du 13 février 2015.

La Régie comprend que l'intervenant demande une réouverture d'enquête lui permettant d'introduire des nouveaux éléments de preuve dans le dossier présentement en délibéré.

La Régie convient qu'elle peut ordonner une réouverture d'enquête en présence d'une preuve probante qui le justifierait. En l'instance, la Régie constate que le document de consultation du gouvernement du Québec sur la Politique énergétique 2016-2025 auquel fait référence SÉ-AQLPA est de nature consultative et ne bénéficie pas de la valeur probante nécessaire pour justifier une réouverture d'enquête. La Régie rejette cette demande de l'intervenant.

Par ailleurs, SE/AQLPA demande à la Régie de prononcer deux ordonnances envers le Distributeur relativement au déploiement du Projet LAD.

Pour les motifs invoqués par le Distributeur, la Régie est d'avis que le suivi administratif du Projet LAD découle des décisions D-2012-127 et D-2014-101, rendues lors de l'examen des phases 1, 2 et 3 dudit Projet et que la présente formation n'est pas saisie de ces dossiers.

Veillez agréer l'expression de nos sentiments distingués.

Véronique Dubois, avocate
Secrétaire de la Régie de l'énergie
VD/ml