

Montréal, le lundi 16 novembre 2015

Par courriel

À :

François G. Hébert, Direction Affaires règlementaires et tarifaires, HQD
Véronique Dubois, secrétaire de la Régie de l'énergie

Objet : Séance de travail relative à la simplification et à la révision des Conditions de service d'électricité (CSDÉ)

Monsieur
Madame,

Concernant le sujet en rubrique, une rencontre s'est tenue le 16 octobre dernier sur le volet Abonnement des CSDÉ. Comme convenu à la fin de la rencontre, UC présente succinctement les sujets et concepts des CSDÉ qui devraient, à son avis, être revisités.

1- Abonnement

L'expérience des ACEF nous apprend qu'il est très difficile pour les clients résidentiels de comprendre la notion de responsabilité du compte d'électricité (articles 6.1 et 6.6) et les règles entourant l'ajout d'un titulaire¹ (article 6.5). UC considère que ces concepts devraient être précisés.

2- Facturation

a) Délais pour réaliser une correction prévue à l'article 11.5

UC demande que soit codifié le délai maximal que peut prendre le Distributeur pour réaliser des corrections aux factures des clients. UC fait référence ici à une décision de la Régie relative à une plainte d'un abonné du Distributeur,

¹ Y a-t-il un coût rattaché à l'ajout d'un titulaire? Si ce nouveau titulaire avait une dette envers Hydro à une ancienne adresse, est-ce que cette dette suit la personne et s'ajoute au nouveau compte avec les autres titulaires? Sinon, qu'arrive-t-il de cette dette avec le temps?

La force d'un réseau

Nos membres associatifs

ACEF APPALACHES – BEAUCE – ETCHÉMINS
ACEF DE L'EST DE MONTRÉAL
ACEF DE L'ÎLE-JÉSUS

ACEF DU GRAND-PORTAGE
ACEF DU NORD DE MONTRÉAL
ACEF ESTRIE

ACEF LANAUDIÈRE
ACEF MONTÉRÉGIE-EST
ACEF RIVE-SUD DE QUÉBEC
ACQC

6226, rue Saint-Hubert, Montréal (Québec) Canada H2S 2M2

T : 514 521 6820 | Sans frais : 1 888 521 6820 | F : 514 521 0736

info@uniondesconsommateurs.ca | www.uniondesconsommateurs.ca

[23] En ce qui a trait au délai de 11 mois pour compléter la correction en question, la Régie doit constater que les Conditions de service ne comportent aucune norme à cet égard. Ainsi, la Régie ne peut conclure que la défenderesse n'a pas suivi les Conditions de service en complétant la correction de la facturation de la demanderesse en juillet 2010.

[24] Les décisions de la Régie sont clairement à l'effet que ce n'est pas dans le cadre du traitement d'une plainte qu'elle peut changer ou ajouter aux Conditions de service. La modification des Conditions de service doit faire l'objet d'une audience publique entendue par trois régisseurs, tel que le prévoit l'article 25 de la Lo² (note de bas de page omise)

b) Mode de versements égaux (MVE)

Le Distributeur propose de réviser les MVE une fois par année, mais tout au long de l'année.

Comme le montre la figure suivante, si une révision est réalisée en janvier, février, mars et décembre pour 12 mois suivants, des hausses tarifaires (HT) non prévisibles et non intégrées à l'évaluation des MVE s'appliqueront à des volumes de consommation d'hiver (en rouge sur la figure) qui comportent leur lot d'aléas. Autrement dit, compte tenu d'une hausse tarifaire de l'année 1 au 1^{er} avril et d'un hiver (novembre à mars suivant) qui pourrait être très froid, les clients devraient absorber un solde important lors de la révision à l'an 2³, ce qui n'est pas souhaitable et contraire à l'idée d'éviter les grosses factures imprévues.

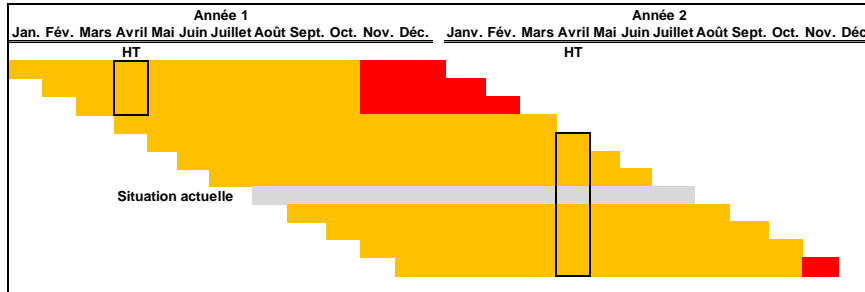
Une révision en avril est idéale puisque le bon prix s'appliquera sur les volumes de consommation prévue, dont la consommation d'hiver.

Une révision entre mai et novembre permet également d'avoir le bon prix pour l'hiver suivant. La hausse tarifaire de l'année 2 ne s'appliquera qu'aux consommations d'été moins sujettes aux aléas.

² D-2011-051, P-110-2090.

³ À moins de reporter le solde sur la période suivante, mais le même problème se produirait l'année suivante et ainsi de suite.

Figure 1
Impact d'une révision du MVE en tout temps



Conséquemment, UC ne s'opposerait pas aux révisions des MVE qui se produiraient d'avril à novembre, mais s'opposerait à des révisions au cours des mois de janvier, février, mars et décembre.

Le Distributeur a en outre précisé lors de la rencontre du 16 octobre dernier que les périodes envisagées pour l'évaluation des MVE pourraient dépasser 12 mois pour les clients qui emménagent dans un nouveau logement. Encore une fois, UC est d'avis qu'il faut atténuer le risque pour les clients d'être confrontés à des soldes importants à payer en fin de période, en associant toujours le tarif réel d'électricité (après hausse tarifaire) aux consommations d'hiver.

3- Ententes de paiement

Depuis 2006, le nombre d'ententes de paiement a diminué de plus de 50 %. Cependant, comme l'indique le Tableau 1, les types d'ententes et la ventilation des ententes en fonction de ces types ont évolué dans le temps.

Tableau 1
Évolution du nombre et
du type d'ententes de paiement⁴

	2006	2014
Régulières	531 418	68 300
CFR	22 470	62 300
Discrétionnaires (dont personnalisées)	5 618	37 400
Temporaires		48 200
Autres	1 685	10 100
Total	561 191	288 400

UC ne cherche pas à ce que la Régie intervienne sur les montants des ententes. Elle souhaite toutefois que les clients aient accès à une description des ententes et des critères d'admissibilité qui soient reconnus par la Régie.

4- Interruption de service

À l'égard des articles 12.3, 12.6 et 12.7, les ACEF nous rapportent que la question des délais n'est pas assez claire⁵ et que des clients reçoivent la lettre du Distributeur annonçant une interruption du service la journée même du débranchement, même si la lettre est datée d'une semaine auparavant. Il est important que les règles et la pratique soient harmonisées.

UC est d'avis que les possibilités de branchement/débranchement associées aux compteurs de nouvelle génération⁶ présentent des opportunités pour, « sans enlever le droit essentiel d'interruption de service du Distributeur lors de ces négociations en matière de recouvrement ⁷», mitiger les impacts sur les conditions de vie, l'hygiène, voire la santé et la sécurité des individus, d'une interruption de service pour non paiement de facture. UC propose donc que soient étudiés en vue de leur intégration aux CSDÉ :

⁴ Données basées sur les données apparaissant aux suivis de la décision D-2002-261 : Bilan des ententes de paiement pour lesquels le client a demandé la révision (clientèle résidentielle) Suivi annuel 2006, page 10 et page 6 de l'Annexe B en Liasse et Rapport de suivi du bilan 2014 des dossiers d'ententes de paiement (clientèle résidentielle) pour lesquels le client a demandé la révision. Annexe C, page 7.

⁵ Par exemple, est-ce que le délai de 8 jours s'étire jusqu'à 45 jours?

⁶ Pourvu qu'il soit avéré que le branchement/débranchement à distance ne comporte aucun risque pour les clients.

⁷ D-2002-261

- les périodes de rebranchement, (du 1^{er} décembre et le 31 mars inclusivement), qui pourraient être définies sur une base géographique ou encore en fonction de la température (par exemple dès que la température tombe en bas d'un certain seuil)
- la possibilité de rebrancher quotidiennement le service pendant une courte période prédéfinie

UC propose également que soient étudiés, en vue de leur intégration dans les CDSÉ sous une forme à définir,

- les impacts des interruptions de service chez les clients dont la maison n'est pas reliée à un réseau d'adduction d'eau
- la possibilité d'installer des limiteurs de consommation comme solution de rechange à l'interruption de service

UC demande finalement que soient codifiées les règles relatives au pouvoir d'enquête du Distributeur et aux interruptions de service dans les cas de fraudes présumées.

Viviane de Tilly
Analyste interne

c. c. Marc-Olivier Moisan-Plante