

CANADA

PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

RÉGIE DE L'ÉNERGIE

R-3964-2016 Phase 2

HYDRO-QUÉBEC

Demanderesse

Et al.

**DEMANDE RELATIVE À LA MODIFICATION DES CONDITIONS DE SERVICE
D'ÉLECTRICITÉ ET DES FRAIS LIÉS AU SERVICE D'ÉLECTRICITÉ**

PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES

ARGUMENTATION DU DISTRIBUTEUR

CONTEXTE

1. La procédure actuelle a été approuvée par la Régie dans sa décision D-98-25 suivant les articles 87 et suivants de la *Loi sur la régie de l'énergie* (LRÉ), soit il y a près de 20 ans.

87. Une procédure d'examen des plaintes est établie par le transporteur d'électricité ou tout distributeur.

Cette procédure doit être soumise à la Régie pour approbation.

2. La présente demande vise à :
 - Actualiser et simplifier le texte de la procédure d'examen des plaintes
 - Favoriser l'accessibilité
 - Favoriser la pérennité
3. Le Distributeur précise par ailleurs que la demande ne vise pas à modifier en profondeur la procédure puisque :

- Celle-ci répond de manière adéquate aux besoins
 - Aucune démonstration ou preuve quant à un problème avec la procédure n'a été faite.
4. Les améliorations proposées à la procédure tiennent compte du contexte juridique applicable. Le pouvoir de la Régie d'approuver la procédure est prévu au chapitre VII de la LRÉ concernant l'examen des plaintes des consommateurs. Il ne peut donc être question d'abroger certains articles de la LRÉ ou de prévoir une procédure pour des matières non visées au chapitre VII.

AMÉLIORATIONS À LA PROCÉDURE

Délai de 30 jours

5. Le Distributeur propose de réduire le délai de traitement des plaintes à 30 jours plutôt que le délai de 60 jours présentement prévu à l'article 91 de la LRÉ. Il s'agit d'une proposition ambitieuse mais réaliste.

91. La décision doit être rendue par écrit et être notifiée au plaignant dans les 60 jours ou tout autre délai approuvé par la Régie. Elle doit être motivée et indiquer le recours prévu à la section III.

6. Le Distributeur a fait la démonstration que le délai moyen de traitement des plaintes est maintenant de 15 jours à compter de la prise en charge.
7. Un délai de 30 jours est réaliste puisque celui-ci permet de tenir compte des aléas du calendrier (période des fêtes, vacances estivales) et laisser la marge de manœuvre nécessaire pour traiter certains dossiers qui peuvent requérir davantage de temps.
8. Un délai de 30 jours s'inscrit également dans un objectif de pérennité en obligeant le Distributeur à constamment mettre en œuvre les efforts nécessaires dans le traitement des plaintes.
9. Par soucis de transparence auprès de la clientèle, ce délai de 30 jours sera indiqué dans l'accusé-réception. L'accusé-réception actuel ne fait mention d'aucun délai.
10. La proposition est accueillie favorablement par les intervenants.

Favoriser l'accessibilité

11. Différentes mesures sont proposées afin de favoriser l'accessibilité à la procédure et donc la compréhension du processus.

- Encart dans le document des *Conditions de service* (pochette)
- Procédure présente sur le site Web
- Formulaire de plainte en ligne (questionnaire par étape)
- Ajout d'informations dans l'accusé-réception
- Ajout de précisions à l'étape 3 de la Procédure relativement au recours à la Régie

Plainte écrite

12. La proposition du Distributeur est à l'effet de reconduire le principe de la procédure actuelle suivant lequel la plainte doit être écrite.
13. La nécessité d'une plainte écrite permet d'assurer une cohérence avec l'article 95 de la LRÉ qui prévoit que la plainte déposée à la Régie doit être écrite et motivée.
14. Le Distributeur demeure persuadé que l'expression écrite d'une plainte demeure le meilleur moyen afin de bien comprendre l'insatisfaction d'un client. C'est cet écrit qui sert de base à l'analyse du dossier.
15. Le Distributeur accepte néanmoins de traiter les plaintes verbales avec la même attention que les plaintes écrites afin de faciliter l'accessibilité au Service des plaintes.
16. Par ailleurs, la nature des plaintes portées par les clients suivant la procédure d'examen accéléré en cas d'interruption ou d'avis d'interruption justifie que la plainte puisse être verbale et prévoir un recours devant la Régie.

Procédure d'examen accéléré

17. Le Distributeur soutient qu'une procédure d'examen accéléré doit demeurer l'exception plutôt que la règle. Toutes les plaintes sont en effet d'importance égale et la prolifération des procédures d'examen accélérée impliquerait une hiérarchisation dans le traitement des plaintes.
18. La procédure d'examen accéléré de 48 heures se justifie par le fait que c'est la livraison du service d'électricité qui est en jeu à la suite d'un avis d'interruption ou d'une interruption de service.
19. Le Distributeur soutient que rien ne justifie la demande de SÉ-AQLPA d'approuver une procédure d'examen accéléré *en cas de défaut ou refus par Hydro-Québec d'installer un compteur non communicant ou en cas de retrait par elle d'un tel compteur.*

20. La Distributeur précise que certains cas qui seraient visés par ladite procédure bénéficient déjà de la procédure d'examen accéléré existante, soit les cas où il y a un risque d'interruption ou une interruption de service.
21. Il en est de même de la procédure accélérée souhaitée par la FCEI pour le traitement des demandes de certaines options tarifaires qui seraient traitées selon les clients hors délai par le Distributeur.

CONCLUSION

Le Distributeur soutient que sa preuve est complète et demande à la Régie d'approuver la proposition de procédure d'examen des plaintes.

Le tout, respectueusement soumis.

Montréal, le 6 juin 2018

(s) Affaires juridiques Hydro-Québec

Affaires juridiques Hydro-Québec