

Exemple de suivi de plainte à Hydro-Québec

Lorsque vous formulez une plainte à Hydro-Québec vous aurez le privilège de recevoir une correspondance d'un humain qui s'identifie.

Voici la correspondance qui a été envoyée à un client qui a écrit une lettre pour signifier son désaccord après avoir reçu la lettre ayant pour objet «Obligation de rendre accessible le compteur d'Hydro-Québec pour son remplacement».



Le 16 février 2017

Service des plaintes
C.P. 11731, succ. Centre-ville
Montréal (Québec) H3C 6R2

Tél. : 1 877 571-3155
Télééc. : 1 877 571-3003

V/Lettre du 17 janvier 2017

N/Réf.

Objet : Remplacement du compteur au

Monsieur,

En regard de la lettre adressée à Monsieur Eric Martel, nous avons examiné votre dossier et avons tenté de vous joindre, mais en vain. Permettez-nous de répondre à cette lettre.

Comme vous le savez sans doute, Hydro-Québec doit remplacer tous ses compteurs électromécaniques, dont la technologie est désuète, par des compteurs de nouvelle génération. Le remplacement des compteurs se fait selon les conditions établies par la Régie de l'énergie, l'organisme qui réglemente la distribution de l'électricité au Québec.

Dans votre lettre, vous exprimiez votre refus d'avoir un compteur de nouvelle génération pour l'adresse mentionnée en objet. Soyez informé qu'en vertu de l'article 10.4 des *Conditions de service d'électricité*, approuvées par la Régie de l'énergie, il est possible pour un client de se prévaloir de l'option de retrait, c'est-à-dire de choisir un compteur sans émission de radiofréquences. Cependant, afin de se prévaloir de l'option de retrait, le client doit accepter de payer les « *frais initiaux d'installation* » ainsi que « *les frais mensuels de relève* » selon les Tarifs d'électricité approuvés par la Régie de l'énergie.

Aussi, en vertu des articles 13.1 et 13.2 des mêmes conditions, Hydro-Québec a un droit d'accès à ses installations et cela constitue une condition préalable à la livraison de l'électricité. Il est interdit d'entraver le bon fonctionnement des installations, de l'appareillage et de l'équipement d'Hydro-Québec ou d'effectuer quelque manoeuvre ou intervention que ce soit sur ces équipements. Si les clients ne se conforment pas à cette réglementation, Hydro-Québec serait en droit d'interrompre le service d'électricité selon l'article 12.3.

Nous joignons à la présente une décision qu'a rendue la Régie de l'énergie dans un dossier similaire, ainsi que les extraits pertinents de la réglementation en vigueur.

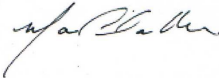
.../2

Nous sommes désolés des inconvénients que cette situation a pu occasionner. Par ailleurs, nous vous assurons de notre souci constant de vous offrir un service de qualité. Pour toute information relative à ce dossier, nous vous invitons à communiquer avec la soussignée au 1 877 571-3155, poste 4243 ou d'appeler notre service à la clientèle au 1 855-462-1029 afin de prévoir un rendez-vous pour l'installation d'un nouveau compteur.

Nous estimons que votre demande a été traitée de façon juste et équitable. Si toutefois vous n'êtes pas d'accord avec notre décision, vous avez 30 jours à partir de la date de la présente pour demander à la Régie de l'énergie d'examiner votre plainte. Dans ce cas, vous devez faire parvenir à la Régie une lettre expliquant les motifs de votre désaccord ainsi que le règlement recherché. Veuillez y joindre une copie de votre plainte et la réponse d'Hydro-Québec accompagnées **d'un chèque ou d'un mandat-poste de 30,00 \$ à l'ordre de la Régie de l'énergie** puis envoyer le tout à l'adresse suivante :

Régie de l'énergie
Tour de la Bourse
Bureau 2.55
800, rue du Square-Victoria
Montréal (Québec) H4Z 1A2

Veuillez agréer, Monsieur, l'expression de nos sentiments les meilleurs.



Marie-Claude Houle
Conseillère – Plaintes

P.j. Décision de la Régie D-2015-201

Voici donc les conditions et les instructions pour formuler une plainte à la Régie de l'énergie.

Nous estimons que votre demande a été traitée de façon juste et équitable. Si toutefois vous n'êtes pas d'accord avec notre décision, vous avez 30 jours à partir de la date de la présente pour demander à la Régie de l'énergie d'examiner votre plainte. Dans ce cas, vous devez faire parvenir à la Régie une lettre expliquant les motifs de votre désaccord ainsi que le règlement recherché. Veuillez y joindre une copie de votre plainte et la réponse d'Hydro-Québec accompagnées **d'un chèque ou d'un mandat-poste de 30,00 \$ à l'ordre de la Régie de l'énergie** puis envoyer le tout à l'adresse suivante :

Régie de l'énergie
Tour de la Bourse
Bureau 2.55
800, rue du Square-Victoria
Montréal (Québec) H4Z 1A2

et voici le lien pour la pièce jointe «Décision de la Régie D-2015-201 rendue le 10 décembre 2015»

<http://citoyens.souqij.qc.ca/php/decision.php?ID=D00816F17277AB557170E5FB14B15712&page=4>

Résumé de la plainte et de la décision de la Régie de l'Énergie

Plaignante: Linda MacCulloch

Plainte: La plainte soulève la question suivante : est-ce que le Distributeur applique correctement les *Conditions de service d'électricité* (en vigueur le 3 octobre 2014) en concluant que la seule alternative pour la Plaignante, si elle refuse l'installation d'un compteur de nouvelle génération, consiste en l'installation d'un compteur non communicant?

Décision: **PLAINTÉ REJETÉE**

Distributeur: Hydro-Québec représentée par Me Simon Turmel

Régisseur: Simon Turmel

La Plaignante, Mme Linda MacCulloch, a formulé à Hydro-Québec entre 2011 et mars 2015 quatre «avis de non consentement» et évoque aux paragraphes [17] à [23] de la décision ses arguments.

Le Distributeur, **Hydro-Québec**, a le 6 juillet 2015 rendu une décision à l'égard du dernier avis de non consentement de la Plaignante.

Le 24 août 2015, la plainte a été déposée (paragraphe [9]) à la Régie de l'énergie (en vertu de l'article 86 de la Loi sur la Régie de l'énergie).

Le Distributeur, Hydro-Québec, évoque aux paragraphes [24] à [29] ses arguments et refuse d'entreprendre une démarche de conciliation (paragraphe [5]) avec la Plaignante qui demande (paragraphe [14]) au Distributeur de laisser le compteur électromécanique en place jusqu'à la fin du déploiement des compteurs de nouvelle génération qui est prévue pour 2017. Elle optera alors pour le compteur non communicant si c'est le seul choix acceptable qui se présente à ce moment.

La Régie de l'énergie présente son opinion (paragraphes [30] à [42]).

La Régie de l'énergie **REJETTE** la plainte (paragraphe [43])

Le Régisseur de la Régie de l'énergie : Me Simon Turmel

Le procureur d'Hydro-Québec : Me Simon Turmel

(comme dans *Dupont & Dupont*)

Le Régisseur: Me Simon Turmel

Simon Turmel est avocat depuis 1990 et détient un baccalauréat en science politique de l'Université Laval. Me Turmel a agi à titre d'avocat au sein de l'étude Kronström Desjardins, des services juridiques d'Hydro-Québec et de la Régie de l'énergie. Il a pratiqué dans le domaine du droit administratif, notamment en droit de l'énergie, autochtone et de l'environnement. Il a également dirigé différents cabinets ministériels dont ceux de la Justice, de l'immigration et des Communautés culturelles, des Mines et de la Faune et des Affaires autochtones.

<http://www.regie-energie.qc.ca/regie/composition.html>

Me Simon Turmel a travaillé pour Hydro-Québec

2001-2005

Avocat - Droit de l'énergie

2007-2008

Avocat - Droit autochtone et droit de l'énergie

Me Simon Turmel a été candidat du Parti Libéral du Québec dans la circonscription de Lévis aux élections du 7 avril 2014

157/157 BUREAUX		VOTES	
	Christian Dubé * 1953 voix de majorité	ÉLU	14 131 40,5 %
	Simon Turmel		12 178 34,9 %
	Sylvie Girard		5 797 16,6 %
	Yv Bonnier Viger		2 147 6,2 %
	Sébastien Roy		274 0,8 %
	Nicolas Belley		252 0,7 %
	Paul Biron		107 0,3 %

Me Simon Turmel a été nommé Régisseur à la Régie de l'énergie le 17 juin 2015

<https://www.premier-ministre.gouv.qc.ca/actualites/communiqués/2015/nominations/2015-06-17/turmel-simon.asp>

Un deuxième Me Simon Turmel représente Hydro-Québec devant la Régie de l'énergie dans les dossiers ayant trait aux «Conditions de service d'électricité».

Voici trois autres décisions de la Régie de l'énergie portant sur l'option de retrait

D-2015-077 P-110-2847 (paragraphe 31 à 37) 26 mai 2015

Plaignant: Yvon Pépin (Plus de 200 A)

Plainte: La plainte soulève la question suivante : est-ce que le Distributeur applique correctement les *Conditions de service d'électricité* (en vigueur le 3 octobre 2014) lorsqu'il veut installer un CNG même si le Plaignant refuse et qu'il ne peut se prévaloir de l'option de retrait?

Décision: **PLAINTE REJETÉE**

Distributeur: Hydro-Québec représentée par Me Simon Turmel

Régisseur: Marc Turgeon

<http://citoyens.soquij.qc.ca/php/decision.php?ID=420507158BCC0AB9D25939325484BC49&page=1>

D-2015-089 P-110-2839 (paragraphe 26 à 30) 9 juin 2015

Plaignante: Dominique Favreau (400 A)

Plainte: La plainte soulève la question suivante : est-ce que le Distributeur a appliqué correctement les *Conditions de service d'électricité* (en vigueur le 3 octobre 2014) lorsqu'il a refusé d'installer un CNC à la Plaignante au motif que l'installation électrique de cette dernière est de **400 A**?

Distributeur: Hydro-Québec représentée par Me Simon Turmel

Décision: **PLAINTE REJETÉE**

Régisseur: Gilles Boulianne

<http://citoyens.soquij.qc.ca/php/decision.php?ID=DEB4490D4E64FFFC51B0FD5B60BC5071&page=1>

Plaignants: Jocelyne Chainé et Laurent Prince

Plainte: La plainte soulève la question suivante : est-ce que le Distributeur applique correctement les *Conditions de service d'électricité* (en vigueur le 3 octobre 2014) portant sur les CNG et sur l'Option de retrait?

Distributeur: Hydro-Québec représentée par Me Simon Turmel

Décision: **PLAINTÉ REJETÉE**

Régisseur: Lise Duquette

<http://citoyens.soquij.qc.ca/php/decision.php?ID=24CAA6B026A39C0BDC3DCBCF2D926DE7&page=1>

Notre analyse

(ou **David** contre **Goliath**)

La Régie de l'énergie a fermé la porte, dès le départ avec sa décision D-2012-128, le 5 décembre 2012, à une option de retrait autre que le compteur non communicant.

Les conditions de service d'électricité d'Hydro-Québec telles qu'approuvées par la Régie de l'énergie sont très complexes et le client d'Hydro-Québec est confus et peine à s'y retrouver.

Les conditions de service d'électricité d'Hydro-Québec telles qu'approuvées par la Régie de l'énergie permettent à Hydro-Québec d'obtenir à peu près tout ce qu'elle désire.

La Régie de l'énergie ne tient pas compte des arguments ayant trait à la santé, à la sécurité, à la vie privée et aux Chartes des droits et libertés parce qu'ils ne sont pas présents dans les «Conditions de service d'électricité d'Hydro-Québec».

Les clients qui ont porté plainte et qui sont allés au front durant le déploiement de l'installation des compteurs de nouvelle génération ont tous échoué et ont été les premiers à se voir imposer le seul choix entre le CNG ou le CNC.

Maintenant que l'installation des compteurs de nouvelle génération est terminée tous les «clients récalcitrants» qui ont refusé l'accès au compteur d'Hydro-Québec (en n'ouvrant pas la porte ou en barricadant leur compteur) parce qu'ils désirent conserver le compteur électromécanique sont condamnés à subir le même sort.