

1989, chapitre 13
**LOI CONCERNANT L'EXAMEN DES PLAINTES
DES CLIENTS DES DISTRIBUTEURS
D'ÉLECTRICITÉ**

Projet de loi 135

présenté par M. John Ciaccia, ministre de l'Énergie et des Ressources

Présenté le 9 mai 1989

Principe adopté le 30 mai 1989

Adopté le 13 juin 1989

Sanctionné le 14 juin 1989

Entrée en vigueur: à la date ou aux dates fixées par le gouvernement

- 1^{er} septembre 1989: aa. 1 à 9, 11 à 22 et 24 à 32
G.O., 1989, Partie 2, p. 4089
- 12 juillet 1989: aa. 10, 23 et 33
G.O., 1989, Partie 2, p. 4089

Loi modifiée: Aucune



CHAPITRE 13

Loi concernant l'examen des plaintes des clients des distributeurs d'électricité

[Sanctionnée le 14 juin 1989]

LE PARLEMENT DU QUÉBEC DÉCRÈTE CE QUI SUIT:

SECTION I

CHAMP D'APPLICATION

- Application** **1.** La présente loi s'applique aux clients des distributeurs d'électricité quant à la livraison et la fourniture de l'électricité à des fins d'habitation dans un logement.
- Distribu-
teurs
visés** **2.** La présente loi s'applique à Hydro-Québec ainsi qu'à tout autre distributeur identifié par le gouvernement et opérant un système d'électricité visé par la Loi sur les systèmes municipaux et les systèmes privés d'électricité (L.R.Q., chapitre M-38) y compris la Coopérative régionale d'électricité de Saint-Jean-Baptiste de Rouville visée par le chapitre 21 des lois du Québec de 1986.
- Locataire** **3.** Le locataire visé par la Loi sur le mode de paiement des services d'électricité et de gaz dans certains immeubles (L.R.Q., chapitre M-37) est assimilé à un client; le propriétaire visé par cette loi n'est considéré comme un client qu'à l'égard du logement qu'il occupe à des fins d'habitation.

SECTION II

EXAMEN PAR LE DISTRIBUTEUR

- Procédure
d'examen** **4.** Chaque distributeur établit et applique, au sein de son entreprise, une procédure d'examen des plaintes formulées par ses clients sur l'exécution des stipulations de leur abonnement.

Publication

5. Dans les 30 jours de la date à laquelle la présente loi lui est rendue applicable, le distributeur doit faire publier, dans au moins deux journaux circulant dans le territoire qu'il dessert, la procédure qu'il a établie de même qu'un avis identifiant l'endroit où les clients peuvent formuler une plainte.

Informations
aux clients

À compter de l'année suivant celle où la présente loi lui est rendue applicable, le distributeur doit, au moins une fois l'an, informer par écrit ses clients de sa procédure d'examen des plaintes ainsi que de celle prévue auprès du commissaire nommé en vertu de l'article 10 et leur fournir les renseignements permettant d'identifier l'endroit où ils peuvent formuler une plainte. Il doit communiquer cette information à ses clients par la poste lors de la transmission d'une facture d'électricité ou, dans le cas des clients visés à l'article 3, par la distribution d'une circulaire à l'époque qu'il détermine.

Demande de
redresse-
ment

6. La procédure permet à tout client qui se croit lésé en raison d'un acte ou d'une omission imputable au distributeur de formuler une plainte et de demander, le cas échéant, un redressement approprié.

Assistance

7. Le distributeur doit prêter assistance, pour la formulation d'une plainte, au client qui le requiert.

Communica-
tion

8. La procédure doit permettre au client de faire valoir son point de vue.

Rejet d'une
plainte

Elle peut prévoir le rejet, sur examen sommaire, des plaintes jugées frivoles, vexatoires ou faites de mauvaise foi.

Délai

9. Le délai de traitement par le distributeur d'une plainte qui lui est formulée par écrit ne doit pas dépasser 30 jours. Pendant les 12 premiers mois où la présente loi est applicable à un distributeur, ce délai est de 45 jours.

Conclusions
motivées

Le distributeur doit, avant l'expiration de ce délai, informer le client par écrit des conclusions motivées auxquelles il en est arrivé. De plus, il l'informe des modalités du recours auprès du commissaire.

Défaut du
distributeur

Le distributeur qui fait défaut de communiquer ses conclusions à un client dans le délai qui lui est imparti au premier alinéa est réputé lui avoir transmis des conclusions négatives le jour de l'expiration de ce délai.

SECTION III

RECOURS AU COMMISSAIRE

Nomination **10.** Le gouvernement nomme un commissaire pour l'application de la présente section.

Désaccord **11.** Le client qui a formulé une plainte par écrit auprès d'un distributeur, peut s'adresser au commissaire pour lui soumettre le sujet de la mésentente s'il est en désaccord avec les conclusions qui lui ont été transmises ou sont réputées lui avoir été transmises en vertu de la section II.

Demande écrite **12.** La demande au commissaire est faite par écrit. Elle doit être motivée et, le cas échéant, être accompagnée des conclusions transmises par le distributeur.

Copie Le commissaire transmet copie au distributeur de la demande du client.

Examen interne **13.** Dans les 15 jours de la réception de la copie de la demande, le distributeur doit transmettre au commissaire le dossier d'examen interne de la plainte.

Consultation du dossier Le client peut consulter ce dossier chez le distributeur, à l'endroit où il a formulé sa plainte ou au bureau du commissaire; il peut, sur paiement des frais de reproduction, en obtenir copie.

Examen par le commissaire **14.** Le commissaire examine le sujet de la mésentente s'il a des motifs raisonnables de croire que la demande justifie son intervention.

Modalités L'examen est conduit privément selon les modalités que le commissaire juge appropriées.

Renseignements **15.** Toute personne doit fournir au commissaire les renseignements qu'il requiert pour l'examen des mésintententes.

Rencontre Elle doit, sauf excuse valable, assister à toute rencontre à laquelle elle est convoquée par le commissaire.

Refus d'examen **16.** Le commissaire peut refuser ou cesser d'examiner une affaire:

1° s'il a des motifs raisonnables de croire que la demande est frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi ou que son intervention n'est manifestement pas utile;

2° s'il s'est écoulé plus d'un an depuis que le client a eu connaissance des faits qui fondent sa plainte, à moins que le retard ne soit justifié par des circonstances exceptionnelles.

Recours en instance

17. Le commissaire doit refuser ou cesser d'examiner une affaire lorsqu'un recours judiciaire fondé sur les mêmes faits, intenté par le client contre le distributeur, est en instance ou a fait l'objet d'une décision finale.

Motifs du refus

18. Lorsqu'il refuse ou cesse d'examiner une affaire, le commissaire doit informer par écrit le distributeur et le client des motifs de sa décision.

Vérifications

19. Lorsqu'il procède à l'examen d'une affaire, le commissaire vérifie si les stipulations de l'abonnement ont été respectées et si les pratiques établies par le distributeur en ce qui concerne le service d'électricité ont été suivies.

Rapport

20. Le commissaire fait avec diligence au distributeur et au client un rapport de ses constatations ou recommandations.

Recommandation

Dans son rapport, le commissaire peut faire toute recommandation qu'il juge appropriée en vue de mettre fin à la mésentente.

Décision du distributeur

21. Le distributeur doit, dans les 15 jours de la réception d'un rapport du commissaire, informer, par écrit, le commissaire et le client des suites qu'il entend donner à toute recommandation faite à son intention par le commissaire et, s'il n'entend pas y donner suite, les informer des motifs justifiant sa décision.

Interdiction

22. Sauf en matière pénale, le rapport du commissaire et toute communication faite à ce dernier par un distributeur ou un client ne peuvent être invoqués devant un tribunal à l'encontre ou à l'appui de quelque moyen de droit ou de fait dont dispose par ailleurs le distributeur ou le client en vertu d'une règle de droit.

SECTION IV

DISPOSITIONS RELATIVES AU COMMISSAIRE

Mandat

23. Le commissaire est nommé pour un mandat d'au plus 5 ans. Il demeure en fonction à l'expiration de son mandat jusqu'à ce qu'il soit nommé de nouveau ou remplacé.

Traitement

Le gouvernement fixe le traitement ou les honoraires ainsi que les autres conditions de travail du commissaire.

- Remplaçant** **24.** En cas d'absence ou d'incapacité temporaire d'agir du commissaire, il peut être remplacé par une personne nommée par le gouvernement pour exercer ses fonctions et pouvoirs tant que dure son absence ou son incapacité. Le gouvernement fixe, selon le cas, le traitement ou les honoraires ainsi que les autres conditions de travail de cette personne.
- Personnel** **25.** Le personnel nécessaire au commissaire est nommé et rémunéré conformément à la Loi sur la fonction publique (L.R.Q., chapitre F-3.1.1).
- Pouvoirs** Le commissaire définit les devoirs des membres du personnel mis à sa disposition et dirige leur travail. Il peut déléguer par écrit l'exercice de chacun de ses pouvoirs.
- Immunité** **26.** Le commissaire et les membres du personnel mis à sa disposition ne peuvent être poursuivis en justice en raison d'actes accomplis ou d'omissions faites de bonne foi dans l'exercice de leurs fonctions.

SECTION V

RAPPORTS

- Procédure d'examen** **27.** Chaque distributeur doit transmettre au commissaire, une fois par année et à chaque fois qu'il en est requis par le commissaire, un rapport sur l'application de la procédure d'examen des plaintes.
- Contenu** Ce rapport décrit les types de plaintes reçues et indique pour chaque type de plaintes:
- 1° le nombre de plaintes reçues, rejetées sur examen sommaire, examinées et abandonnées depuis le dernier rapport;
 - 2° les délais d'examen des plaintes.
- Normes et politiques d'abonnement** Le rapport reproduit en outre la procédure d'examen des plaintes du distributeur ainsi que les normes et politiques qu'il applique lors de la conclusion d'abonnements; il indique, le cas échéant, toute modification faite à ces dispositions depuis le dernier rapport.
- Rapport au ministre** **28.** Chaque distributeur doit, le 30 avril et le 31 octobre de chaque année, faire rapport au ministre de l'Énergie et des Ressources et au ministre, des recommandations qui lui ont été faites par le commissaire au cours du dernier semestre et des suites qui leur ont été données.

Recom-
manda-
tions non
suivies

Pour chaque type de plaintes à l'égard desquelles les recommandations n'ont pas été suivies, le rapport doit énoncer les motifs de la décision du distributeur.

Rapport
d'activités

29. Le commissaire doit faire au ministre, avant le 31 décembre de chaque année, un rapport sur ses activités, sur l'application des procédures d'examen des plaintes établies par les distributeurs, ainsi que sur l'exécution des stipulations des abonnements des clients et des pratiques des distributeurs.

Constata-
tions

Dans ce rapport, le commissaire peut faire les constatations et recommandations qu'il juge appropriées en vue de favoriser la réalisation de l'objet de la présente loi.

Rapport à
l'Assemblée
nationale

30. Le ministre dépose les rapports que lui font les distributeurs et le rapport annuel du commissaire à l'Assemblée nationale dans les 15 jours de leur réception ou, si elle ne siège pas, dans les 15 jours de la reprise de ses travaux.

SECTION VI

DISPOSITIONS DIVERSES

Amende

31. Quiconque produit des renseignements requis par le commissaire qu'il sait être faux ou trompeurs, omet de fournir les renseignements requis ou, sans excuse valable, d'assister à une rencontre à laquelle il est convoqué par le commissaire est passible d'une amende d'au plus 2 000 \$.

Poursuite
pénale

32. Toute poursuite pénale peut être intentée par le Procureur général du Québec ou par une personne qu'il désigne généralement ou spécialement à cette fin.

Ministre
responsable

33. Le ministre désigné par le gouvernement est chargé de l'application de la présente loi.

Entrée en
vigueur

34. Les dispositions de la présente loi entrent en vigueur à la date ou aux dates fixées par le gouvernement.