



DÉCISION

**DANS L'AFFAIRE D'UNE révision des politiques de service à la
clientèle
de la Corporation de distribution et service à la clientèle Énergie NB
découlant de
la reprise d'une demande relative à la modification des frais, des taux et
des droits de la Corporation de distribution et service à la clientèle
Énergie NB**

le 29 janvier 2007

**COMMISSION DES ENTREPRISES DE SERVICE PUBLIC
DU NOUVEAU-BRUNSWICK**

DÉCISION

La Corporation de distribution et service à la clientèle Énergie NB («Distribution et Service à la clientèle Énergie NB») a déposé une demande auprès de la Commission des entreprises de service public du Nouveau-Brunswick (la «Commission») en mars 2005 dans le but d'augmenter ses frais, ses taux et ses droits existants. Au cours de l'audience, les parties ont convenu de la tenue d'une procédure publique séparée pour réviser les politiques de service à la clientèle de Distribution et Service à la clientèle Énergie NB.

Une audience formelle a eu lieu les 4, 5 et 6 décembre 2006. Vibrant Communities Saint John a obtenu le statut d'intervenant formel et M. Peter Hyslop, d'intervenant public. Le New Brunswick Municipal Electric Utility Association a obtenu le statut d'intervenant informel.

Le groupe d'experts présenté par DISTRIBUTION ET SERVICE À LA CLIENTÈLE ÉNERGIE NB comprenait les personnes suivantes :

- M. Rock Marois, vice-président de Distribution et Service à la clientèle ;
- Mme Lynn Arsenault, directrice, marketing auprès des revendeurs ;
- M. Neil Larlee, gestionnaire des prévisions de la charge et des études réglementaires.

De plus, la Commission a émis un avis public et elle a tenu deux audiences publiques pendant les soirées des 4, 5 et 6 décembre. La Commission a entendu diverses

organisations publiques, au cours desquelles un certain nombre de questions importantes a été soulevé. Les parties suivantes ont effectué des présentations :

- David Ellis, de Electrical Contractors Association of New Brunswick ;
- Alex Arseneau, de l'Association du logement sans but lucratif du Nouveau-Brunswick ;
- Linda McCaustlin, du Front commun pour la justice sociale ;
- Gay Drescher, de la ville de Rothesay ; et
- Seth Asimakos, du Saint John Community Loan Fund.

Ces présentations ont permis d'obtenir des informations approfondies et la Commission apprécie les commentaires du public sur ces questions.

La Commission est d'avis que la question de compétence doit être traitée en premier lieu, en particulier en raison des questions soulevées et portant sur la capacité de la Commission d'ordonner des modifications aux politiques de service à la clientèle de DISTRIBUTION ET SERVICE À LA CLIENTÈLE ÉNERGIE.

La Commission a étudié avec attention la *Loi sur l'électricité*, en particulier l'article 101, qui se lit comme suit :

Demande d'approbation au changement des frais, taux et droits

101(1) Si un changement *aux frais, taux et droits* pour ses services se traduit par un pourcentage qui dépasse le pourcentage autorisé en vertu de l'article 99, la Corporation de distribution doit faire une demande à la Commission en vue d'obtenir l'approbation au changement; et elle ne peut faire le changement tant qu'elle n'en a pas reçu l'approbation.

101(2) Sur réception d'une demande en vertu du présent article, la Commission procède en vertu de l'article 123.

101(3) Lorsqu'elle prend en considération une demande en vertu du présent article, la Commission doit rendre son ordonnance ou sa décision quant aux frais, taux et droits qui doivent être demandés par la Corporation de distribution en fonction de tous les besoins en revenus pour la fourniture des services visés à l'article 97.

101(4) La Commission peut, lorsqu'elle prend en considération une demande en vertu du présent article, tenir compte de ce qui suit :

- a) des politiques comptables et financières de la Corporation de distribution;
- b) de la répartition des coûts proposée entre les catégories de clientèle de la province;
- c) des questions se rapportant au plan tarifaire;
- d) *des politiques et frais de service à la clientèle;*
- e) des programmes d'efficacité énergétique institués ou planifiés par la Corporation de distribution.

Sous réserve de l'article 99, DISTRIBUTION ET SERVICE À LA CLIENTÈLE ÉNERGIE NB ne peut modifier aucune de ses politiques de service à la clientèle affectant, par la même occasion, ses frais, ses taux et ses droits sans obtenir l'approbation de la Commission. À ce titre, il serait approprié que la Commission accepte, rejette ou requière un amendement à une politique de service à la clientèle lorsqu'elle fixe des frais, des taux et des droits particuliers. En fait, toute politique en lien avec un frais, un taux ou un droit (unique ou récurrent) affecte les taux de DISTRIBUTION ET SERVICE À LA CLIENTÈLE ÉNERGIE NB et, par conséquent, relève de la compétence de la Commission en vertu de l'article 101 de la *Loi*.

Dans cette situation, la Commission s'était déjà penchée sur la question des taux et elle avait rendu une décision détaillée le 19 juin 2006. La Commission juge qu'il ne serait pas prudent, et elle n'y est pas disposée, d'ordonner un amendement aux politiques de

service à la clientèle de DISTRIBUTION ET SERVICE À LA CLIENTÈLE ÉNERGIE NB qui forcerait DISTRIBUTION ET SERVICE À LA CLIENTÈLE ÉNERGIE NB à modifier un frais, un taux ou un droit.

Néanmoins, la Commission détient clairement le pouvoir de modifier de telles politiques et la preuve présentée au cours de l'audience relative au service à la clientèle a permis d'obtenir une information précieuse tant pour DISTRIBUTION ET SERVICE À LA CLIENTÈLE ÉNERGIE NB, pour cette Commission, que pour des audiences futures relatives à la fixation des taux.

La Commission doit toutefois commenter deux questions particulières qui ont été discutées au cours de l'audience. La première question porte sur le taux d'utilisation des poteaux demandé par DISTRIBUTION ET SERVICE À LA CLIENTÈLE ÉNERGIE NB à Rogers et autres utilisateurs. DISTRIBUTION ET SERVICE À LA CLIENTÈLE ÉNERGIE NB a indiqué que ce taux n'apparaît pas dans son manuel d'indicateurs et de politiques (le «manuel»), bien que la Commission ait décidé du taux approprié pour ce service.

DISTRIBUTION ET SERVICE À LA CLIENTÈLE ÉNERGIE NB est obligée d'inclure ce taux dans le manuel afin de se conformer aux dispositions réglementaires existantes.

Par conséquent, la Commission ordonne à DISTRIBUTION ET SERVICE À LA CLIENTÈLE ÉNERGIE NB d'effectuer la mise à jour immédiate du manuel pour y inclure le taux approprié d'utilisation des poteaux.

La seconde question porte sur des frais figurant dans la partie du manuel ayant trait à la fourniture de service. Cette section du manuel indique, lorsque des installations ou des installations louées, situées sur le terrain du client, sont endommagées autrement qu'en raison d'une usure normale, que le client doit s'acquitter des coûts associés à la réparation ou au remplacement de ces installations auprès de DISTRIBUTION ET SERVICE À LA CLIENTÈLE ÉNERGIE NB.

En dépit de cette politique écrite, le groupe d'experts de DISTRIBUTION ET SERVICE À LA CLIENTÈLE ÉNERGIE NB a témoigné que DISTRIBUTION ET SERVICE À LA CLIENTÈLE ÉNERGIE NB ne facture pas le client si l'équipement de DISTRIBUTION ET SERVICE À LA CLIENTÈLE ÉNERGIE NB est endommagé ou détruit pour des raisons ne relevant pas du contrôle du client. Par conséquent, la Commission ordonne à DISTRIBUTION ET SERVICE À LA CLIENTÈLE ÉNERGIE NB d'amender cette partie du manuel afin de refléter sa pratique actuelle et de confirmer, par écrit, que les clients ne seront pas tenus d'effectuer un tel paiement.

La Commission reconnaît que certaines politiques de service à la clientèle n'ont pas de lien direct avec les frais, les taux ou les droits. La Commission juge qu'elle ne possède pas la compétence législative d'effectuer une ordonnance portant sur de telles politiques. L'audience a toutefois permis d'établir que ces politiques traitent de questions importantes pour la clientèle. Par conséquent, la Commission formule les commentaires suivants.

Plan budgétaire

Au cours de l'audience, la Commission a entendu certains intervenants présenter l'avantage d'utiliser un plan budgétaire pour aider les usagers à s'acquitter des factures d'électricité pendant les mois d'hiver.

Le programme de plan budgétaire évalue la consommation moyenne d'électricité de l'utilisateur au cours de la période des 12 derniers mois et établit un plan budgétaire pour chacun des 12 mois suivants. Ce programme est offert à tous les usagers qui ont établi, selon la compagnie, «un antécédent de paiement satisfaisant.» Certains intervenants ont souligné qu'un bon nombre d'utilisateurs à faible revenu ayant des comptes en souffrance ne sont pas admissibles à ce programme et ils ont suggéré que ces utilisateurs puissent bénéficier de l'accès au plan budgétaire.

DISTRIBUTION ET SERVICE À LA CLIENTÈLE ÉNERGIE NB a témoigné que les restrictions à l'accès au plan budgétaire ont été ajoutées en raison des problèmes à recouvrer les comptes en souffrance par le passé. La compagnie a indiqué que la grande majorité des clients effectuent une demande de plan budgétaire en automne. Pour cette raison, le montant actuel payé par l'utilisateur au cours des mois d'hiver est moindre que le coût du service. Par conséquent, si un utilisateur manque à ses engagements, le montant à échoir est potentiellement plus élevé qu'il ne le serait autrement.

Bien que la Commission reconnaisse cette préoccupation, elle recommande que la compagnie étende son offre de plan budgétaire à tous les usagers dont les comptes ne sont pas en souffrance ou qui ont fait preuve de bonne foi pour s'acquitter de leurs arriérés, peu importe leurs antécédents de paiement. La Commission recommande également, pour les usagers dont l'antécédent de paiement est jugé insatisfaisant par la compagnie, que le point d'entrée au programme soit limité entre les mois d'avril et de juillet.

Efficacité énergétique

Efficacité Nouveau-Brunswick a été créée pour jouer un rôle prépondérant dans la promotion de l'efficacité énergétique. Toutefois, DISTRIBUTION ET SERVICE À LA CLIENTÈLE ÉNERGIE NB a traditionnellement exercé un rôle et des responsabilités liés à cette question.

Par exemple, le groupe d'experts de DISTRIBUTION ET SERVICE À LA CLIENTÈLE ÉNERGIE NB a expliqué que la compagnie compte des conseillers en énergie qui se rendent dans les résidences des usagers pour suggérer des façons de réduire la consommation d'énergie. Toutefois, la compagnie a également indiqué à la Commission que l'efficacité énergétique relève d'Efficacité Nouveau-Brunswick.

Pour cette raison, la Commission recommande que le gouvernement clarifie les rôles respectifs d'Efficacité Nouveau-Brunswick et de DISTRIBUTION ET SERVICE À LA

CLIENTÈLE ÉNERGIE NB dans le but d'obtenir une plus grande efficacité énergétique. Le gouvernement devrait également considérer le regroupement du personnel et des programmes sous Efficacité Nouveau-Brunswick, de façon à maximiser l'utilisation des ressources.

De plus, la Commission recommande que les représentants du service à la clientèle de DISTRIBUTION ET SERVICE À LA CLIENTÈLE ÉNERGIE NB – agissant comme contact initial principal avec les usagers d'électricité – connaissent tous les programmes offerts aux clients des services résidentiel et général.

Paiements par carte de crédit

DISTRIBUTION ET SERVICE À LA CLIENTÈLE ÉNERGIE NB a récemment modifié sa politique pour éliminer l'option du paiement par carte de crédit pour les usagers. La compagnie a justifié cette modification par un effort de réduire les coûts.

La Commission a entendu des témoignages à l'effet que cette modification pourrait forcer certains usagers à augmenter les coûts en personnel afin de pouvoir payer certains services à l'avance. La Commission est d'avis que DISTRIBUTION ET SERVICE À LA CLIENTÈLE ÉNERGIE NB peut offrir des options de paiement pratiques, sans frais additionnel, sans risque excessif d'augmenter les frais d'autres contribuables. Elle recommande que DISTRIBUTION ET SERVICE À LA CLIENTÈLE ÉNERGIE NB mette en œuvre une telle politique.

Dépôt de garantie

Tous les usagers sont tenus d'effectuer un dépôt de garantie d'au moins 100 \$ ou l'équivalent de deux factures mensuelles moyennes avant que le service ne soit offert, certaines circonstances mises à part. La première exception touche l'utilisateur qui possède un antécédent de paiement satisfaisant auprès de DISTRIBUTION ET SERVICE À LA CLIENTÈLE ÉNERGIE NB. La seconde exception s'adresse, dans le cas de nouveaux clients, à l'utilisateur détenant une lettre de recommandation d'un autre service public.

La compagnie a indiqué, de plus, qu'il existe une troisième façon d'éviter un dépôt de garantie et qui ne figure pas dans le manuel. Si le client consent à une vérification de la solvabilité et que les résultats satisfont DISTRIBUTION ET SERVICE À LA CLIENTÈLE ÉNERGIE NB, le client pourra éviter de fournir un dépôt de garantie. La Commission recommande que cette option soit incluse dans le manuel.

La compagnie est d'avis que la question des dépôts de garantie ne constitue pas une préoccupation pour ses clients. La Commission reconnaît que la question n'a pas été soulevée de façon importante lors de sondages portant sur le service à la clientèle. Toutefois, les témoignages entendus par la Commission semblent indiquer que pour certains usagers à faible revenu, certains nouveaux propriétaires ou nouveaux résidents, cette question peut s'avérer très importante.

La Commission reconnaît que les dépôts de garantie ont pour but de réduire le montant des créances irrécouvrables. La Commission s'interroge à savoir si une politique plus flexible pourrait répondre aux besoins de la compagnie tout en réduisant le fardeau de certains clients. La Commission est d'avis que cette question peut affecter les frais, les taux et les droits et, bien qu'elle ne soit pas prête à traiter de cette question à ce moment, elle est d'avis qu'il s'agit d'une question relevant de la compétence de la Commission.

Accès à une mise à jour du manuel

Le manuel définit la relation entre le client et la compagnie. Le manuel devrait aider la compagnie à réaliser ses objectifs de protection des avoirs, d'atteinte de l'efficacité et de service uniforme à la clientèle. Il devrait également définir le service auquel le client peut s'attendre et l'assurer qu'il sera traité au même titre que les autres clients. Par conséquent, la Commission juge important de rendre accessible une copie mise à jour du manuel.

DISTRIBUTION ET SERVICE À LA CLIENTÈLE ÉNERGIE NB a témoigné que la compagnie distribue environ 300 copies du manuel dans la province. Les clients peuvent également se procurer une copie du manuel par Internet ou par l'entremise des bureaux régionaux d'Énergie NB. DISTRIBUTION ET SERVICE À LA CLIENTÈLE ÉNERGIE NB a, par le passé, acheminé des copies du manuel aux clients qui en faisaient la demande. De plus, la compagnie inclut des notices d'accompagnement, à l'occasion, pour informer les clients au sujet de politiques particulières.

En dépit de ces efforts, la Commission s'inquiète du fait que le manuel n'est pas aussi disponible et que sa distribution n'est pas aussi étendue qu'elle pourrait l'être. La Commission croit également que l'accès au manuel par Internet n'est ni aussi simple ni aussi évident qu'il devrait l'être.

Pour cette raison, la Commission recommande que la compagnie assure une distribution aussi étendue que possible du manuel, incluant la distribution de copies dans toutes les bibliothèques publiques de la province. De plus, la Commission recommande que le manuel soit disponible à partir de la page principale de la compagnie, par un simple lien.

La Commission croit également qu'il n'est pas suffisant de rendre une copie accessible aux clients. Cette copie doit également inclure les politiques actuelles. Lors de l'audience, la Commission a entendu des témoignages à l'effet que le manuel ne correspondait pas aux pratiques actuelles de la compagnie.

Un des exemples, noté plus haut, est l'omission d'une disposition indiquant que le client peut éviter d'effectuer un dépôt de garantie s'il consent à une vérification de la solvabilité. Bien que cette politique soit en vigueur depuis 2000, elle ne figure dans aucune version du manuel.

Dans un autre exemple, l'inclusion des piscicultures dans la même catégorie que celle des autres fermes n'a pas figuré au manuel pendant près de sept ans.

La Commission est d'avis que le manuel devrait inclure l'ensemble de toutes les pratiques actuelles. Autrement, les clients dépendent entièrement des représentants du service à la clientèle pour les informer des politiques. La Commission juge cette situation contre-indiquée et recommande que la compagnie effectue la mise à jour du manuel dans les meilleurs délais lorsque des modifications aux politiques sont apportées.

Règlement de différends

Certaines parties se sont dites préoccupées du fait que la compagnie est l'arbitre définitif en cas de différends portant sur les politiques de service à la clientèle. L'intervenant public a recommandé que la Commission obtienne le pouvoir d'agir comme arbitre lors de différends.

La Commission est d'avis que le pouvoir monopolistique dont bénéficie actuellement la compagnie devrait faire l'objet d'un contrôle. Toutefois, un arbitrage indépendant tel que proposé engendrerait des coûts additionnels et supposerait également une modification à la loi. Par conséquent, la Commission défère cette question au gouvernement, pour révision.

Autres questions

Certains intervenants ont laissé entendre qu'un bon nombre de clients éprouvent des difficultés à s'acquitter de leurs factures de façon régulière. Les exigences pour

s'acquitter des frais de paiement tardifs en cas de soldes impayés, même dans le cas d'une entente relative à un plan de paiement, augmentent le problème.

Certains intervenants se sont inquiétés du fait qu'un nombre appréciable d'utilisateurs sont débranchés, en particulier pendant les mois d'hiver.

Certains propriétaires n'ont pas les ressources financières leur permettant d'investir pour réduire leur consommation d'électricité. Un bon nombre d'utilisateurs sont locataires et ils sont responsables de s'acquitter des factures d'électricité sans pouvoir contrôler l'efficacité énergétique de l'édifice dans lequel ils résident. Dans de telles situations, le propriétaire n'a souvent que peu d'incitation ou aucune incitation à améliorer l'efficacité énergétique de l'édifice.

Diverses parties ont soumis des recommandations qui, croient-elles, pourraient aider un bon nombre de personnes avec leur consommation d'électricité. Parmi ces recommandations, nous avons noté :

- Demander à DISTRIBUTION ET SERVICE À LA CLIENTÈLE ÉNERGIE NB de diminuer ou d'éliminer certains frais et/ou exigences de dépôt de garantie pour certains clients ;
- Demander à DISTRIBUTION ET SERVICE À LA CLIENTÈLE ÉNERGIE NB d'aider les clients qui éprouvent des difficultés à s'acquitter de leurs factures d'électricité en permettant des modalités de remboursement plus favorables ; et

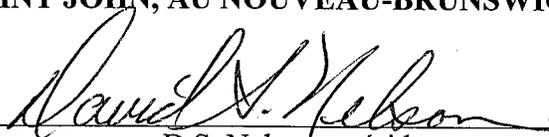
- Demander à DISTRIBUTION ET SERVICE À LA CLIENTÈLE ÉNERGIE NB de créer un fonds qui serait utilisé pour aider les usagers à faible revenu.

La Commission a écouté ces commentaires avec attention et elle reconnaît que ces commentaires touchent d'importantes questions sociales. Ces recommandations, si elles devaient être approuvées par la Commission, nécessiteraient des modifications aux taux de DISTRIBUTION ET SERVICE À LA CLIENTÈLE ÉNERGIE NB. De telles modifications permettraient à certains clients de bénéficier d'une aide financière. Les sommes requises pour effectuer de ces modifications devraient provenir d'autres clients par le biais de taux plus élevés. Il s'ensuit que certains usagers payeraient plus que d'autres pour le même service.

La Commission est consciente de sa compétence législative, en vertu de la *Loi sur l'électricité*, qui lui impose d'approuver des taux justes et raisonnables. La Commission agit comme régulateur économique et son rôle est d'établir des catégories de service et des taux pour chaque catégorie qui soient appropriés, en tenant compte des coûts que chaque catégorie impose à DISTRIBUTION ET SERVICE À LA CLIENTÈLE ÉNERGIE NB. Par des taux justes et raisonnables il faut entendre, lorsque des taux ont été déterminés, que ceux-ci s'appliquent également à tous les clients de la même catégorie. Toutes les personnes recevant un service déterminé devraient payer le même taux pour ce service, sans discrimination abusive entre les clients.

Eu égard à ce qui précède, la Commission ne détient aucune compétence législative de fixer des taux établissant une discrimination contre des clients dans une situation analogue selon le revenu ou la capacité de payer. La Commission est consciente de compétences où la loi applicable établit des politiques clairement conçues pour aider certains clients. La Commission juge qu'il s'agit de la façon appropriée d'établir de telles politiques.

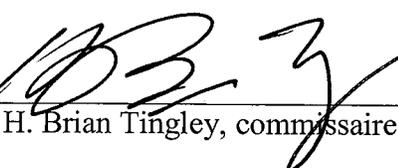
FAIT DANS LA VILLE DE SAINT JOHN, AU NOUVEAU-BRUNSWICK, ce 29^e jour de janvier 2007.


D.S. Nelson, président


R. Bell, commissaire


D. Ferguson Sonier, commissaire


P. LeBlanc-Bird, commissaire


H. Brian Tingley, commissaire