

La Régie de l'énergie

E N Q U E L Q U E S M O T S



F É V R I E R 2 0 0 1



RÉGIE DE L'ÉNERGIE



LA RÉGIE DE L'ÉNERGIE EST UN ORGANISME DE RÉGULATION ÉCONOMIQUE DONT LA MISSION CONSISTE À ASSURER LA CONCILIATION ENTRE L'INTÉRÊT PUBLIC, LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS ET UN TRAITEMENT ÉQUITABLE DU TRANSPORTEUR D'ÉLECTRICITÉ ET DES DISTRIBUTEURS. ELLE FAVORISE LA SATISFACTION DES BESOINS ÉNERGÉTIQUES DANS UNE PERSPECTIVE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE ET D'ÉQUITÉ AU PLAN INDIVIDUEL COMME AU PLAN COLLECTIF.

À CETTE FIN, ELLE FIXE OU MODIFIE LES TARIFS ET LES CONDITIONS AUXQUELS L'ÉLECTRICITÉ EST TRANSPORTÉE PAR LE TRANSPORTEUR D'ÉLECTRICITÉ OU DISTRIBUÉE PAR LE DISTRIBUTEUR D'ÉLECTRICITÉ OU CEUX AUXQUELS LE GAZ NATUREL EST FOURNI, TRANSPORTÉ, LIVRÉ OU EMMAGASINÉ PAR UN DISTRIBUTEUR DE GAZ NATUREL. LES TARIFS SONT FIXÉS OU MODIFIÉS EN FAVORISANT DES MESURES OU DES MÉCANISMES INCITATIFS AFIN D'AMÉLIORER LA PERFORMANCE DU TRANSPORTEUR D'ÉLECTRICITÉ OU DES DISTRIBUTEURS D'ÉLECTRICITÉ OU DE GAZ NATUREL ET LA SATISFACTION DES BESOINS DES CONSOMMATEURS.

LA RÉGIE EXAMINE LES PLAINTES DES CONSOMMATEURS INSATISFAITS DES DÉCISIONS RENDUES PAR LE TRANSPORTEUR D'ÉLECTRICITÉ ET PAR LES DISTRIBUTEURS D'ÉLECTRICITÉ OU DE GAZ NATUREL CONCERNANT L'APPLICATION D'UN TARIF OU D'UNE CONDITION DE SERVICE.

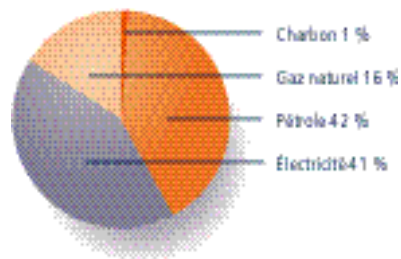
LA RÉGIE EXERCE ÉGALEMENT UN POUVOIR DE SURVEILLANCE SUR LES PRIX DES PRODUITS PÉTROLIERS ET DE LA VAPEUR.

L'énergie dans l'économie

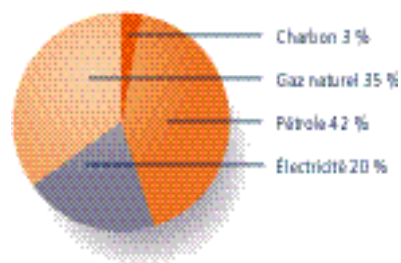


Consommation d'énergie comparée Québec Canada 1998

Consommation Québec 1998



Consommation Canada 1998
(sans Québec)

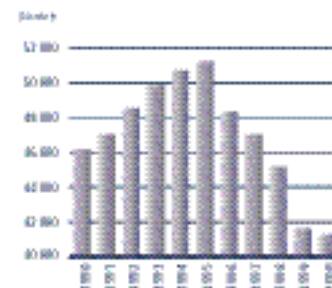


Source : Statistique Canada

Part des investissements du secteur énergétique dans les investissements totaux au Québec 1990 à 2000



Emploi total dans le secteur de l'énergie 1990 à 2000



Sources : La Direction des Études économiques du ministère des Ressources naturelles du Québec et *L'Énergie au Québec*, Édition 2000

Rôle et pouvoirs



La Régie de l'énergie est un organisme multifonctionnel de régulation économique, exerçant des fonctions administratives et quasi judiciaires.

Son rôle consiste à réglementer les activités monopolistiques liées au transport et à la distribution de l'électricité ainsi qu'à la distribution du gaz naturel. Son rôle concernant les marchés énergétiques où il n'y a pas de monopole en est un de surveillance afin de s'assurer que le libre jeu du marché s'exerce à l'avantage des consommateurs, tout en permettant une saine concurrence entre les entreprises.

La Régie a compétence pour fixer, à la suite d'audiences publiques, les tarifs et les conditions auxquels l'électricité est transportée ou distribuée ainsi que les tarifs et les conditions auxquels le gaz naturel est fourni, transporté, livré ou emmagasiné.

Elle a également pour fonction de surveiller les opérations des distributeurs d'électricité et de gaz naturel afin de s'assurer que les consommateurs aient des approvisionnements suffisants. Elle surveille les opérations du transporteur d'électricité et des distributeurs d'électricité et de gaz naturel afin de s'assurer que les consommateurs paient selon un juste tarif. Elle approuve les plans d'approvisionnement et les programmes commerciaux des distributeurs d'électricité et de gaz naturel ainsi que les projets d'investissement, de construction des immeubles ou des actifs destinés au transport d'électricité ou à la distribution d'électricité et de gaz naturel. Elle

approuve également les normes relatives aux opérations et aux exigences techniques du transporteur d'électricité, dont les normes de fiabilité du réseau de transport.

La Loi sur la Régie de l'énergie confère à Hydro-Québec un droit exclusif de distribution d'électricité sur l'ensemble du territoire du Québec, à l'exclusion de territoires desservis par un distributeur exploitant un réseau municipal, coopératif ou privé d'électricité. Un réseau municipal ou coopératif se voit également attribuer un droit exclusif de distribution d'électricité sur le territoire qu'il dessert.

La Régie est seule compétente pour examiner les plaintes des consommateurs insatisfaits des décisions rendues par le transporteur d'électricité et par les distributeurs d'électricité ou de gaz naturel concernant l'application d'un tarif ou d'une condition de service. Ceux-ci doivent appliquer une procédure interne d'examen des plaintes approuvée par la Régie.

De plus, la Régie est chargée de surveiller les prix des produits pétroliers de sorte qu'elle puisse renseigner les consommateurs à cet égard.

En matière d'essence et de carburant diesel, la Régie a aussi le pouvoir de fixer, à tous les trois ans, le montant des coûts d'exploitation par litre que doit supporter un détaillant et de décider de l'opportunité d'inclure ou non ce montant dans les coûts que doit supporter un détaillant d'essence ou de carburant diesel.

Électricité



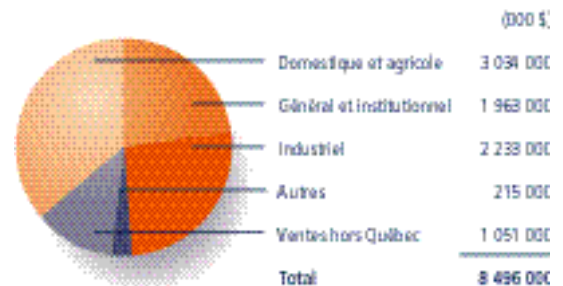
La Régie a compétence pour fixer, à la suite d'audiences publiques, les tarifs et les conditions auxquels l'électricité est transportée par le transporteur d'électricité ou distribuée par le distributeur d'électricité.

Elle a également pour fonction de surveiller les opérations des distributeurs d'électricité afin de s'assurer que les consommateurs aient des approvisionnements suffisants et surveille les opérations du transporteur et du distributeur d'électricité afin de s'assurer que les consommateurs paient selon un juste tarif. Elle approuve les plans d'approvisionnement et les programmes commerciaux du distributeur d'électricité et les projets d'investissement, de construction des immeubles ou des actifs destinés au transport d'électricité ou à la distribution d'électricité.

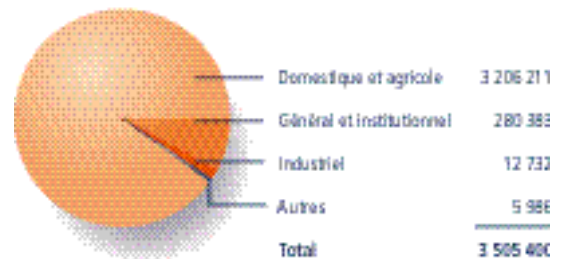
La Loi sur la Régie de l'énergie confère à Hydro-Québec un droit exclusif de distribution d'électricité sur l'ensemble du territoire du Québec, à l'exclusion de territoires desservis par un distributeur exploitant un réseau municipal, coopératif ou privé d'électricité. Les systèmes municipaux se voient également attribuer un droit exclusif de distribution d'électricité sur le territoire qu'ils desservent.

La Régie est seule compétente pour examiner les plaintes des consommateurs insatisfaits des décisions rendues par le transporteur d'électricité et par les distributeurs d'électricité concernant l'application d'un tarif ou d'une condition de service. Ceux-ci doivent appliquer une procédure interne d'examen des plaintes approuvée par la Régie.

Revenus des ventes - 1999



Nombre d'abonnements - 1999

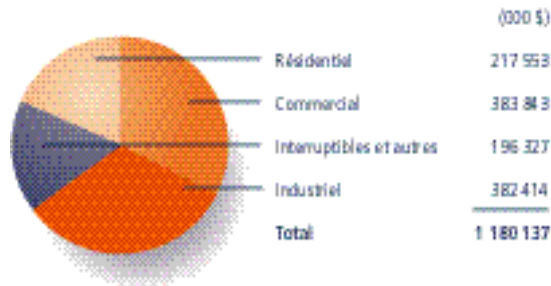


Source : Hydro-Québec : Rapport annuel 1999

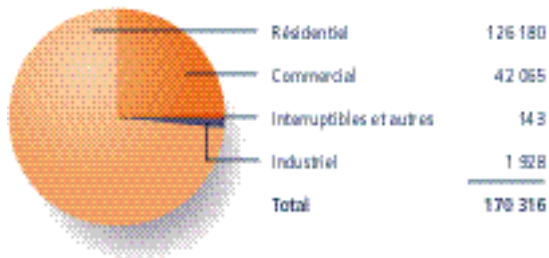
Gaz naturel



Revenus - 1999



Clients - 1999



Sources : Société en commandite Gaz Métropolitain et Gazifère Inc.

La Régie a compétence pour fixer, à la suite d'audiences publiques, les tarifs et les conditions auxquels le gaz naturel est fourni, transporté, livré ou emmagasiné par un distributeur.

Elle a également pour fonction de surveiller les opérations des distributeurs de gaz naturel afin de s'assurer que les consommateurs aient des approvisionnements suffisants et paient selon un juste tarif. Elle approuve leurs plans d'approvisionnement, leurs programmes commerciaux et leurs projets d'investissement, de construction des immeubles ou des actifs destinés à la distribution du gaz naturel.

La Régie est seule compétente pour examiner les plaintes des consommateurs insatisfaits des décisions rendues par les distributeurs de gaz naturel concernant l'application d'un tarif ou d'une condition de service. Ceux-ci doivent appliquer une procédure interne d'examen des plaintes approuvée par la Régie.

Produits pétroliers



La Régie surveille les prix des produits pétroliers et renseigne les consommateurs à cet égard.

En matière d'essence et de carburant diesel, la Régie a le pouvoir de fixer, à tous les trois ans, le montant, par litre, des coûts d'exploitation que doit supporter un détaillant et de décider de l'opportunité d'inclure ou non ce montant dans les coûts que doit supporter un détaillant d'essence ou de carburant diesel.

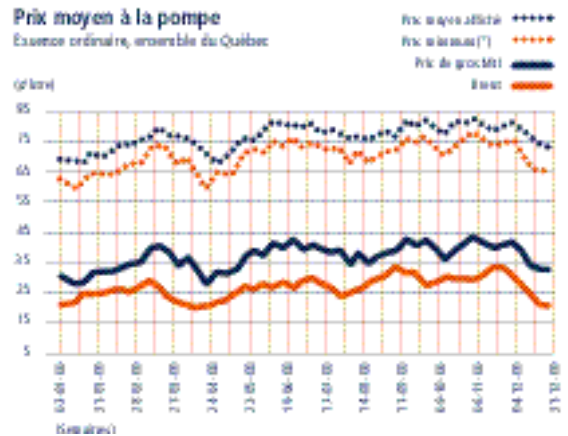
La Régie de l'énergie surveille et renseigne

La Régie publie sur son site internet, à chaque semaine, le *Bulletin d'information sur le prix des produits pétroliers*. Ce Bulletin fournit une information globale sur le prix moyen à la pompe, sur le prix minimum estimé par la Régie et sur l'évolution des prix des marchés de la vente au détail de l'essence, du carburant diesel et de l'huile à chauffage pour toutes les régions administratives du Québec.



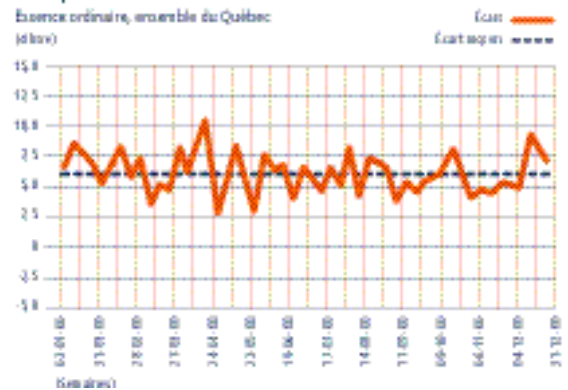
Prix moyen à la pompe

Essence ordinaire, ensemble du Québec



Écart entre le prix moyen à la pompe et le prix minimum*

Essence ordinaire, ensemble du Québec



*Prix minimum = Prix minimum à la rampe + Coût minimal de transport + Taxes fédérales et provinciales

Sources : Régie de l'énergie et Bloomberg

Plaintes des consommateurs



La Régie est seule compétente pour examiner les plaintes des consommateurs insatisfaits des décisions rendues par le transporteur d'électricité et par les distributeurs d'électricité ou de gaz naturel concernant l'application d'un tarif ou d'une condition de service. Ceux-ci doivent appliquer une procédure interne d'examen des plaintes approuvée par la Régie.

La Régie de l'énergie a une compétence décisionnelle pour examiner toute plainte d'un consommateur sur :

- l'application d'un tarif ou d'une condition de service reliée au transport ou à la distribution de l'électricité;
- l'application d'un tarif ou d'une condition de service reliée à la fourniture de transport, la livraison ou l'emmagasinage de gaz naturel;

et

pour voir à ce que le consommateur paie le tarif qui lui est applicable et soit assujéti aux conditions qui lui sont applicables.

La procédure d'examen des plaintes des distributeurs :

Une procédure particulière d'examen des plaintes des consommateurs a été approuvée par la Régie pour chaque entreprise de distribution d'électricité ou de gaz naturel et de transport d'électricité. Elle prévoit que :

- toute plainte relative à l'application d'un tarif ou d'une condition de service doit d'abord être présentée par le client au Service à la clientèle qui peut être rejoint au numéro de téléphone ou à l'adresse apparaissant sur la facture;
- si le client est insatisfait de la réponse obtenue, il devra adresser une plainte écrite à l'entreprise pour obtenir satisfaction. L'entreprise dispose alors d'un délai de 60 jours pour transmettre une décision écrite sur la plainte;
- si le consommateur demeure insatisfait de la décision rendue par l'entreprise, il pourra demander à la Régie d'examiner sa plainte, en déposant une plainte écrite exposant les motifs de son insatisfaction. Ce recours doit s'exercer à l'intérieur d'un délai de 30 jours de la décision ainsi rendue. La plainte adressée au Secrétariat de la Régie doit être accompagnée de la décision de l'entreprise et d'un chèque ou mandat postal au montant de 30 dollars payable à la Régie de l'énergie;
- à défaut d'entente entre les parties, la Régie examine la plainte sur dossier. Elle peut toutefois, de sa propre initiative ou sur demande d'une partie, tenir une audience.

Bilan 1997-2000



600 décisions... dont **400** en matière de plaintes

200 jours d'audience

4 avis majeurs

- Modalités d'établissement et d'implantation des tarifs de fourniture d'électricité (août 1998)
- Place de l'énergie éolienne dans le portefeuille énergétique du Québec (octobre 1998)
- Droit exclusif de distribution de gaz naturel Bas Saint-Laurent, Gaspésie et Côte-Nord (juillet 1999)
- Contribution de la filière de la petite production hydraulique privée d'électricité au plan de ressources d'Hydro-Québec (décembre 1999)

1 enquête

Fluctuation des prix de vente de l'essence et du carburant diesel dans les régions de l'Abitibi-Témiscamingue, du Saguenay/Lac-Saint-Jean et de la Haute-Mauricie (octobre 1998 à décembre 1999)



Près de **10 000** demandes de renseignements de consommateurs concernant la procédure de traitement des plaintes des distributeurs de gaz naturel et d'électricité ainsi que les prix des produits pétroliers

Au cours la prochaine année, les travaux de la Régie porteront sur les sujets suivants :

Électricité

Approbation des tarifs de transport
Révision des conditions de service d'électricité d'Hydro-Québec
Approbation des normes techniques
Approbation du plan d'approvisionnement des distributeurs
Approbation des investissements en transport et distribution
Approbation, pour la nouvelle production, d'un processus d'appel d'offres et d'un code d'éthique
Approbation des contrats d'approvisionnement en électricité des distributeurs
Approbation de programmes commerciaux
Approbation d'un tarif de dépannage pour les producteurs autonomes

Gaz naturel

Dossiers tarifaires des distributeurs Gazifère et Gaz Métropolitain
Dégrouperment des tarifs de Gaz Métropolitain
Approbation des extensions de réseau
Approbation du plan d'approvisionnement des distributeurs
Approbation des investissements en distribution
Approbation de programmes commerciaux
Approbation d'une politique d'utilisation des dérivatifs financiers pour l'acquisition du gaz naturel
Approbation des programmes d'efficacité énergétique

Produits pétroliers

(essence, diesel et huile à chauffage)

Surveillance des prix

Analyse de l'opportunité d'inclure les coûts d'exploitation, pour la région de Québec, que doit supporter un détaillant d'essence ou de carburant diesel

Pour en savoir plus :

Visitez notre site Internet

www.regie-energie.qc.ca

Tout consommateur peut obtenir des renseignements supplémentaires sur la procédure d'examen des plaintes des consommateurs d'électricité ou de gaz naturel en communiquant avec la Régie, au Service de renseignements téléphoniques sur la procédure de traitement des plaintes :

(514) 873-5050 (région de Montréal)

(418) 646-0970 (région de Québec)

1 888 873-2452 (partout ailleurs)

Régie de l'énergie
Tour de la Bourse
800, place Victoria
Bureau 255
Montréal (Québec)
H4Z 1A2
Téléphone : (514) 873-2452
Télécopieur : (514) 873-2070
Sans frais : 1 888 873-2452

Régie de l'énergie
1200, route de l'Église
Bureau 3.10
Sainte-Foy (Québec)
G1V 5A4
Téléphone : (418) 646-0970
Télécopieur : (418) 646-1021
Sans frais : 1 888 527-3443



RÉGIE DE L'ÉNERGIE