

# D É C I S I O N

QUÉBEC

RÉGIE DE L'ÉNERGIE

---

D-2014-164

R-3854-2013  
Phase 2

23 septembre 2014

---

**PRÉSENTES :**

Louise Rozon  
Françoise Gagnon  
Louise Pelletier  
Régisseurs

---

**Hydro-Québec**  
Demanderesse

et

**Intervenants dont les noms apparaissent ci-après**

---

**Décision sur le fond - Phase 2 et sur les demandes de paiement de frais des intervenants**

*Demande relative à l'établissement des tarifs d'électricité de l'année tarifaire 2014-2015*

*Phase 2 – Demande de modifications de l'option d'installation d'un compteur n'émettant pas de radiofréquences*



**Intervenants :**

**Association coopérative d'économie familiale de l'Outaouais (ACEFO);**

**Fédération canadienne de l'entreprise indépendante (FCEI);**

**Stratégies énergétiques et Association québécoise de lutte contre la pollution atmosphérique (SÉ-AQLPA);**

**Union des consommateurs (UC).**

## 1. INTRODUCTION

[1] Le 5 octobre 2012, la Régie de l'énergie (la Régie) rendait sa décision D-2012-128<sup>1</sup> portant sur de nouvelles conditions de service d'électricité permettant à un client de choisir un compteur n'émettant pas de radiofréquences (l'Option de retrait) et fixant les frais applicables.

[2] Le 6 août 2013, Hydro-Québec dans ses activités de distribution d'électricité (le Distributeur) déposait à la Régie, en vertu des articles 30, 31 (1°), 32, 34, 48, 49, 50, 51, 52.1, 52.2, 52.3 et 73 de la *Loi sur la Régie de l'énergie*<sup>2</sup> (la Loi), une demande relative à l'établissement des tarifs d'électricité de l'année tarifaire 2014-2015<sup>3</sup>.

[3] Le 13 septembre 2013, la Régie rendait sa décision D-2013-148 par laquelle elle reconnaissait 13 intervenants dans le cadre du dossier tarifaire R-3854-2013.

[4] Le 2 décembre 2013, par sa décision D-2013-188, la Régie demandait au Distributeur de déposer, dans les meilleurs délais, une demande relative à la modification des frais liés à l'Option de retrait offerte dans le cadre de l'installation des compteurs de nouvelle génération (CNG), dans une phase 2 du présent dossier.

[5] Le 11 décembre 2013, le gouvernement du Québec (le gouvernement) prenait le décret 1326-2013 (le Décret) concernant les préoccupations économiques, sociales et environnementales indiquées à la Régie se rapportant à la tarification relative à l'Option de retrait pour les CNG :

*« IL EST ORDONNÉ, en conséquence, sur la recommandation de la ministre des Ressources naturelles :*

*QUE soient indiquées à la Régie de l'énergie les préoccupations économiques, sociales et environnementales suivantes, se rapportant à la tarification relative à l'option de retrait des compteurs de nouvelle génération :*

---

<sup>1</sup> Dossier R-3788-2012.

<sup>2</sup> RLRQ, c. R-6.01.

<sup>3</sup> Dossier R-3854-2013.

*-considérer dans les tarifs et conditions les préoccupations exprimées par l'Assemblée nationale dans une motion adoptée à l'unanimité le 29 mai 2013 portant sur les frais liés à l'option de retrait pour les compteurs de nouvelle génération, laquelle se lit comme suit :*

*« que l'Assemblée nationale demande à Hydro-Québec d'évaluer d'autres options afin de ne pas pénaliser financièrement ses clients qui ne veulent pas de compteurs « intelligents » et de leur offrir le choix d'un autre type de compteur sans leur imposer des frais punitifs qui sont actuellement de 137 \$ à l'installation et de 206 \$ annuellement » ».*

[6] Le 16 mai 2014, le Distributeur déposait à la Régie, en vertu des articles 31 al. 1, (1), 48, 49 et 52.1 de la Loi, une demande de modifications de l'Option de retrait.

[7] Le 28 mai 2014, la Régie rendait sa décision procédurale D-2014-089. Elle demandait au Distributeur de publier dans certains quotidiens et d'afficher sur son site internet un avis public précisant les instructions relatives à l'audience qu'elle tiendrait pour l'examen de sa demande.

[8] Dans cette même décision, la Régie définissait les enjeux et les modalités de traitement du dossier. Elle y fixait, entre autres, les conditions de participation pour les intervenants intéressés à participer à cette phase 2 du dossier tarifaire.

[9] Quatre intervenants se sont montrés intéressés à participer à la phase 2 du présent dossier : l'ACEFO, la FCEI, SÉ-AQLPA et l'UC.

[10] Entre les 25 novembre 2013 et 11 juillet 2014, la Régie a reçu plus de 450 observations.

[11] L'audience s'est tenue les 17 et 18 juillet 2014, à la fin de laquelle, la Régie entamait son délibéré.

[12] Entre les 23 juillet et 19 août 2014, les intervenants déposaient leur demande de paiement de frais. Le 26 août 2014, le Distributeur déposait ses commentaires à l'égard de ces demandes. La FCEI et SÉ-AQLPA répliquaient aux commentaires du Distributeur, respectivement les 29 août et 8 septembre 2014.

[13] Dans la présente décision, la Régie se prononce sur les modifications à l'Option de retrait demandées par le Distributeur et sur les demandes de paiement de frais des intervenants.

## **2. DEMANDE DU DISTRIBUTEUR**

[14] Depuis l'établissement des frais de l'Option de retrait, le Distributeur a procédé en grande partie au déploiement des CNG de la phase 1 du projet Lecture à distance (Projet LAD) et a ainsi été en mesure de réduire certains coûts, en optimisant ses interventions, et de raffiner son évaluation des coûts supplémentaires occasionnés par l'installation et l'exploitation des compteurs non communicants (CNC).

[15] Le Distributeur, en réponse à la demande de la Régie, a procédé à la mise à jour des coûts relatifs à l'exercice de l'Option de retrait et a revu sa stratégie de lecture des CNC, afin de diminuer les frais actuellement exigés.

[16] Sur la base des principes approuvés par la Régie dans sa décision D-2012-128, le Distributeur propose les modifications suivantes aux modalités et aux frais de l'Option de retrait :

- Frais initiaux d'installation : compte tenu principalement de la réduction du temps moyen d'installation, les frais initiaux d'installation proposés pour un CNC s'établissent à 85 \$ au lieu du montant de 137 \$ exigé actuellement. En appliquant le crédit d'installation revu à la baisse à 37 \$, ces frais s'établissent à 48 \$ au lieu du montant de 98 \$ exigé actuellement.
- Frais mensuels de relève : afin de réduire les frais de relève, le Distributeur propose une facturation mensuelle sur la base de trois lectures du compteur par année au coût de 8 \$ par mois.

[17] Dans le contexte exceptionnel du déploiement du Projet LAD, le Distributeur souhaite également mettre en place les modalités temporaires suivantes dans un article distinct des *Conditions de service d'électricité* (les Conditions de service) :

- Tous les clients ayant déjà adhéré à l'Option de retrait bénéficieront de la réduction des frais initiaux d'installation avec intérêts, en tenant compte du crédit d'installation si le client en a bénéficié. Cette réduction se fera sous forme d'un crédit à leur compte.
- Tous les clients pour qui un CNG a déjà été installé dans le cadre du Projet LAD ou qui ont reçu un avis d'installation d'un nouveau compteur pourront exercer l'Option de retrait, en bénéficiant du crédit d'installation. Cette demande devra être formulée à l'intérieur d'un délai de 90 jours suivant l'entrée en vigueur des modifications proposées.

[18] Le Distributeur propose ainsi à la Régie des modifications aux articles 10.4 et 11.1 des Conditions de service, l'ajout d'un nouvel article 10.4.1 aux Conditions de service de même que des modifications à l'article 12.5 des *Tarifs et conditions du Distributeur* (les Tarifs).

### **3. FRAIS INITIAUX D'INSTALLATION**

[19] Les frais initiaux d'installation correspondent à la somme des coûts d'installation d'un CNC et de traitement de la demande d'installation d'un tel compteur par le service à la clientèle. Ils n'incluent pas le coût d'un CNC.

[20] Ces frais sont calculés par le Distributeur selon la méthode du coût complet, soit l'ensemble des coûts liés aux activités et actifs nécessaires à la réalisation des travaux, comme la main-d'œuvre, les outils de travail, les véhicules et le soutien informatique. Cette façon de calculer est conforme à la méthode prévue à l'article 17.1 des Conditions de service ainsi qu'à la grille de calcul du coût des travaux incluse à l'annexe VI des Conditions de service.

[21] Les frais initiaux d'installation sont actuellement de 137,56 \$ (arrondis à 138 \$), tels qu'approuvés par la décision D-2012-128<sup>4</sup>. Néanmoins, à la suite de l'optimisation de ses interventions et de la diminution du temps moyen d'installation d'un CNC, le Distributeur revoit à la baisse les frais initiaux d'installation dans le cadre du présent dossier, qui sont maintenant évalués à 84,59 \$ (arrondis à 85 \$), soit un montant de 69,23 \$ pour le coût d'installation d'un CNC et de 15,36 \$ pour le coût du traitement de la demande d'installation d'un tel compteur par le service à la clientèle. Ces coûts sont présentés au tableau suivant.

**TABLEAU 1**

**Comparaison des frais initiaux d'installation par composante de coûts**

|                               |                                  | R-3788-2012   | R-3854-2014<br>Phase II | Écart (\$)    | Écart (%)   |
|-------------------------------|----------------------------------|---------------|-------------------------|---------------|-------------|
| <b>INSTALLATION</b>           | Taux horaire à coût complet (\$) |               |                         |               |             |
|                               | Taux de prestation               | 103           | 129                     | 26            | 25%         |
|                               | Ententes client-fournisseur      | 14            | 15                      | 1             | 7%          |
|                               | Pilotage et encadrement VPR      | 6             | 7                       | 1             | 17%         |
|                               | Frais corporatifs                | 4             | 3                       | -1            | -25%        |
|                               | Amortissement et taxes           | 6             | 2                       | -4            | -67%        |
|                               | Rendement                        | 6             | 6                       | 0             | 0%          |
|                               | Sous-total                       | 140           | 161                     | 21            | 15%         |
|                               | Temps moyen d'installation (h)   | 0,87          | 0,43                    |               | -51%        |
|                               | <b>COÛT TOTAL - INSTALLATION</b> | <b>121,80</b> | <b>69,23</b>            | <b>-52,57</b> | <b>-43%</b> |
| <b>SERVICE À LA CLIENTÈLE</b> | Taux horaire à coût complet (\$) | 123           | 128                     | 5             | 4%          |
|                               | Temps moyen de traitement (h)    | 0,12          | 0,12                    |               | 0%          |
|                               | <b>COÛT TOTAL - SAC</b>          | <b>14,76</b>  | <b>15,36</b>            | <b>0,6</b>    | <b>4%</b>   |
| <b>TOTAL - FRAIS INITIAUX</b> |                                  | <b>136,56</b> | <b>84,59</b>            | <b>-51,97</b> | <b>-38%</b> |

Sources : pièce B-0197, p. 8; pièce B-0202, p. 5; dossier R-3788-2012, pièce B-0006, p. 13 et 14 et pièce B-0025, p. 16.

<sup>4</sup> Dossier R-3788-2012.



[22] Le Distributeur souligne que cette révision à la baisse des frais initiaux d'installation résulte de l'expérience acquise dans le cadre du déploiement massif des CNG lors de la phase 1 du Projet LAD. À cet égard, il indique avoir constaté qu'une forte proportion des clients voulant se prévaloir de l'Option de retrait, soit 75 %, avise le Distributeur de leur décision dans les 30 jours suivant la date d'émission de l'avis d'installation des CNG dans leur secteur<sup>5</sup>.

[23] Dans ce contexte, le Distributeur précise que l'installation des CNC peut désormais être réalisée dans le cadre du déploiement massif des CNG associés au Projet LAD, faisant en sorte que le temps moyen d'installation d'un CNC, incluant le temps de déplacement, passe de 52 minutes (0,87 heure) à 26 minutes (0,43 heure)<sup>6</sup>. En effet, il indique que :

*« Dans la mesure où le client avise le Distributeur dans le délai de 30 jours de l'envoi de la lettre l'informant du déploiement des nouveaux compteurs, le Distributeur peut demander l'installation des compteurs non communicants dans le cadre du déploiement massif des compteurs de nouvelle génération et ainsi profiter de la présence déjà prévue de ses équipes sur le terrain »<sup>7</sup>.*

[24] Par ailleurs, l'optimisation des interventions affecte également à la baisse le montant du crédit d'installation offert aux clients qui signalent leur intention de se prévaloir de l'Option de retrait dans les 30 jours suivant la date d'émission de l'avis d'installation des CNG dans leur secteur. Le crédit d'installation, qui correspond au coût moyen pondéré par client d'une installation dans le cadre du Projet LAD, passe ainsi de 39 \$ à 37 \$<sup>8</sup>.

[25] En somme, en incluant le crédit d'installation, le Distributeur propose une réduction des frais initiaux d'installation de plus de 50 % par rapport à ceux présentement en vigueur et approuvés par la décision D-2012-128, tel que démontré au tableau suivant.

---

<sup>5</sup> Pièce B-0204, p. 4.

<sup>6</sup> Pièce B-0197, p. 7 et 8.

<sup>7</sup> Pièce B-0203, p. 3.

<sup>8</sup> Pièce B-0197, p. 8.

## TABLEAU 2

### Comparaison entre les frais initiaux d'installation en vigueur et les frais révisés<sup>9</sup>

|                | Frais en vigueur<br>(incluant le crédit d'installation<br>de 39 \$) | Frais révisés<br>(incluant le crédit d'installation<br>de 37 \$) |
|----------------|---|--|
| Frais initiaux | 98 \$   | 48 \$  |

#### *Position des intervenants*

[26] L'ACEFO soutient que la Régie doit rejeter la présente demande du Distributeur qui ne tient pas compte du Décret, alors que la Régie a l'obligation de prendre ce décret en considération. À défaut du rejet, afin que les clients puissent profiter, dès que possible, de la réduction des frais liés à l'Option de retrait proposée par le Distributeur, l'intervenante demande que la Régie en prenne acte et « *que la présente demande de HQD ne soit approuvée que de façon temporaire ou provisoire, soit jusqu'à ce qu'une nouvelle demande de HQD dans laquelle sera pris en considération le décret 1326-2013 soit déposée et qu'une décision soit rendue suite à l'étude de cette nouvelle demande* »<sup>10</sup>.

[27] La FCEI souligne que le montant de 85 \$ en frais initiaux d'installation avancé par le Distributeur correspond en fait au coût moyen d'installation d'un CNC dans le cadre, d'une part, du déploiement massif du Projet LAD et, d'autre part, des activités de base du Distributeur. Or, d'après les données du Distributeur, 75 % des CNC sont installés lors du déploiement massif, à un coût beaucoup moindre que lorsqu'ils sont installés dans le cadre des activités de base.

[28] En s'appuyant sur le principe du demandeur-payeur, la FCEI considère que l'évaluation des frais fixes d'installation doit s'appuyer sur le coût complet de l'intervention par les installateurs du Distributeur et sur la facturation de frais justes et raisonnables.

<sup>9</sup> Pièce B-0197, p. 6.

<sup>10</sup> Pièce C-ACEFO-0020.

[29] À partir des données du Distributeur relatives aux temps de déplacement et d'installation ainsi qu'aux taux horaires à coût complet des installateurs, la FCEI calcule que les frais initiaux d'installation « *devrai[en]t être de 24 \$ dans le cadre du développement massif en tenant compte du crédit d'installation de 37 \$. Par contre, à l'extérieur de ce cadre, le coût d'installation devrait être de 155 \$. Une autre façon de le voir est de fixer à 155 \$ le coût d'installation d'un CNC avec un crédit de 131 \$ pour une installation faite dans le cadre du développement massif* »<sup>11</sup>.

[30] La FCEI recommande donc de fixer les frais initiaux d'installation d'un CNC à 155 \$, mais en allouant un crédit de 131 \$ lorsque l'installation est réalisée dans le cadre du déploiement massif associé au Projet LAD. Le montant net est donc de 24 \$ dans ce contexte.

[31] Pour sa part, SÉ-AQLPA considère que le coût d'installation d'un CNC, évalué à 69,23 \$, représente un surcoût pour les clients du Distributeur qui adhèrent à l'Option de retrait, compte tenu du fait que la grande majorité des CNC sont installés dans le cadre du déploiement massif du Projet LAD et que le coût d'installation d'un CNC par le prestataire de service Capgemini est de 37 \$.

[32] Pour SÉ-AQLPA :

*« Il nous semble donc raisonnable et rationnel de considérer que le coût d'installation des CNC de 37 \$ de Capgemini est le coût nécessaire pour l'installation d'un compteur non communicant en période de déploiement massif, et non le coût de 69,23 \$ si cette installation est effectuée par des employés de HQD. Ce coût est déjà payé par l'ensemble des abonnés d'Hydro-Québec Distribution, y compris les optants, dans le cadre des coûts du Projet LAD. Conséquemment, la part des frais initiaux d'option relative au surcoût d'installation des CNC en période de déploiement massif serait de zéro »*<sup>12</sup>.

[33] L'UC est d'avis que la preuve du Distributeur ne permet pas de justifier un coût d'installation de 32 \$ de plus que le coût d'installation d'un CNC qui est de 37 \$, lorsque tous deux sont installés dans le cadre du déploiement massif propre au Projet LAD.

---

<sup>11</sup> Pièce C-FCEI-0037, p. 8.

<sup>12</sup> Pièce C-SÉ-AQLPA-0046, p. 11.

[34] L'UC recommande donc :

*« [...] qu'aucun coût marginal d'installation ne soit facturé aux clients qui choisissent l'option de retrait si l'installation de leur compteur non communicant est effectuée dans le cadre du déploiement massif.*

*UC recommande à la Régie d'établir que les coûts d'installation des compteurs non communicants soient nuls pour les clients qui avisent le Distributeur dans les délais suffisants pour que l'installation de leur compteur soit intégrée aux activités du déploiement massif des CNG. Le coût de traitement de la demande serait de 15,36 \$ comme proposé par le Distributeur »<sup>13</sup>.*

[35] En conséquence de cette recommandation et par souci d'équité, l'UC recommande également que les frais initiaux d'installation soient fixés à 142,03 \$ pour un client faisant une demande d'adhésion à l'Option de retrait alors que le déploiement massif des CNG est complété dans son secteur<sup>14</sup>.

### ***Opinion de la Régie***

[36] Dans le cadre du dossier R-3788-2012, le Distributeur soumettait que l'ensemble de la clientèle n'avait pas à supporter les coûts supplémentaires occasionnés par les clients qui optent pour un CNC<sup>15</sup>. Il évaluait alors ces coûts pour l'installation d'un CNC et le traitement de la demande par le service à la clientèle à 137 \$.

[37] Le Distributeur justifiait le temps d'installation d'un CNC en mentionnant que « *ce type d'intervention s'effectuera ponctuellement à la demande du client, dans le cadre des interventions courantes reliées au mesurage effectuées par le Distributeur* », tout en précisant que « [l]es coûts associés à l'installation de compteurs de nouvelle génération sont sensiblement plus bas compte tenu que des gains importants en temps et en efficience sont réalisés du fait d'un déploiement massif »<sup>16</sup> [nous soulignons].

---

<sup>13</sup> Pièce C-UC-0049, p. 7 et 8.

<sup>14</sup> Pièce C-UC-0049, p. 9. Le montant de 142,03 \$ est calculé à partir de données incluses au dossier R-3788-2012.

<sup>15</sup> Décision D-2012-128, p. 19, par. 75.

<sup>16</sup> Dossier R-3788-2012, pièce B-0013, p. 4.

[38] Dans le cadre de la phase 2 du présent dossier, le Distributeur précise que le traitement des demandes d'installation des CNC ne se fait pas dans le cadre des interventions courantes reliées au mesurage. Le traitement de ces demandes s'intègre plutôt au déploiement des CNG associé au Projet LAD lorsque le client fait sa demande à l'intérieur du délai de 30 jours.

[39] En intégrant le traitement des demandes d'installation des CNC dans le cadre du déploiement du Projet LAD, la Régie comprend des propos tenus par le Distributeur lors de l'audience qu'il n'engage pas de coûts supplémentaires pour les clients qui adhèrent à l'Option de retrait, sauf en ce qui a trait au coût de traitement de la demande par le service à la clientèle.

[40] Lors de l'audience, le Distributeur a précisé que même si l'Option de retrait n'était pas offerte, son équipe sur le terrain associée au déploiement du Projet LAD ne serait pas réduite :

*« Q. [...] Si la Régie en arrivait à la conclusion qu'il n'y en a pas d'option de retrait – [...] est-ce que votre équipe, qui est actuellement sur le terrain pour faire le déploiement des compteurs de nouvelle génération serait réduite? »*

*R. Absolument pas parce que l'équipe qui est là c'est pour répondre au cas suivant. Tous les cas CI, tous les cas complexes, tous les cas que Capgemini ne réussit pas à fermer dans son balayage, les six pour cent (6 %) de rejet qui revient des clients, les cas inaccessibles, les cas de santé et sécurité qui ont été identifiés parce que le compteur était encastré dans un balcon, cette équipe-là elle était déjà prévue avec le déploiement, nonobstant l'option de retrait. Ça, ça avait absolument rien à faire avec l'option de retrait. Dès le départ lorsqu'on a déposé le dossier on a dit qu'on a besoin de cette équipe-là pour supporter le balayage de Capgemini »<sup>17</sup>.*

[41] Compte tenu des préoccupations émises par le gouvernement dans le Décret, du caractère exceptionnel du Projet LAD et du fait que les coûts relatifs à ce projet sont payés par l'ensemble des clients du Distributeur, la Régie considère que les frais initiaux d'installation d'un CNC ne doivent refléter que le coût supplémentaire occasionné par les clients qui adhèrent à l'Option de retrait. Lorsque cette demande est faite dans le délai indiqué à l'avis informant le client du déploiement des CNG dans son secteur, ce coût

---

<sup>17</sup> Pièce A-0086, p. 177 et 178.

correspond au traitement, par le service à la clientèle, d'une demande relative à l'obtention d'un compteur qui ne correspond pas à l'offre de base du Distributeur. Selon la preuve du Distributeur, ce coût s'élève à 15 \$.

[42] Lorsque le délai indiqué à l'avis d'installation des CNG est échu, la Régie est d'avis que le Distributeur doit alors demander à ses équipes attachées aux activités de base d'installer un CNC. Dans ces circonstances, le Distributeur engage des frais additionnels pour installer les CNC. Selon le principe de l'utilisateur-payeur, ces frais doivent être assumés par le client qui les occasionne. Ces frais initiaux d'installation sont évalués à 85 \$ par le Distributeur. Par ailleurs, selon la preuve de la FCEI et de l'UC, ces frais pourraient être sous-évalués lorsque les CNC sont installés en dehors de la période de déploiement du Projet LAD. La Régie s'attend à ce que le Distributeur réévalue ces frais, le cas échéant, en tenant compte de son expérience.

**[43] Considérant ce qui précède, la Régie fixe à 15 \$ les frais initiaux d'installation lorsqu'un client fait une demande d'adhésion à l'Option de retrait à l'intérieur du délai indiqué sur l'avis d'installation des CNG dans son secteur transmis par le Distributeur.**

**[44] Toutefois, lorsqu'un client fait une demande d'adhésion à l'Option de retrait au-delà du délai indiqué sur l'avis d'installation des CNG dans son secteur transmis par le Distributeur, la Régie fixe les frais initiaux d'installation à 85 \$.**

**[45] Compte tenu de cette décision, le texte de l'article 10.4 des Conditions de service doit être modifié afin de retirer toute référence au « crédit d'installation » pour l'avenir. De même, le texte de l'article 12.5 des Tarifs doit être modifié pour retirer toute référence au « crédit d'installation » et modifier les frais initiaux d'installation, afin de prévoir des frais de 15 \$ lorsque la demande est formulée dans le délai prévu à l'avis d'installation des CNG et de 85 \$ lorsque la demande est formulée après ce délai.**

[46] À l'égard du délai prévu à l'article 10.4 des Conditions de service, SÉ-AQLPA recommande d'accorder 40 jours plutôt que 30 jours aux clients du Distributeur souhaitant adhérer à l'Option de retrait. L'intervenant justifie cette proposition en faisant état qu'un nombre important de clients du Distributeur auraient déploré « *le fait que la lettre [du Distributeur à l'égard de l'adhésion à l'Option de retrait] soit arrivée à leur domicile une dizaine de jours en retard par rapport à la date inscrite sur cette lettre, ce qui réduisait d'autant leur temps prévu pour prendre une décision* »<sup>18</sup>.

[47] L'UC recommande également que le délai prescrit pour adhérer à l'Option de retrait soit modifié, afin qu'il corresponde au temps nécessaire au Distributeur pour intégrer l'installation d'un CNC à même le déploiement massif relatif au Projet LAD<sup>19</sup>.

[48] Le Distributeur indique qu'apporter une modification au délai inscrit dans l'avis transmis au client occasionne un impact majeur sur sa planification du plan de déploiement actuellement en place, tant au niveau de la fourniture des compteurs, qu'au niveau de Capgemini et de la planification de ses propres installateurs. Il indique également qu'il n'observe pas de problème sur le terrain du fait que le délai de 30 jours soit trop court et souligne d'ailleurs que 75 % des clients qui souhaitent adhérer à l'Option de retrait le demandent à l'intérieur du délai de 30 jours<sup>20</sup>.

**[49] Pour les motifs énoncés par le Distributeur, la Régie maintient le délai de 30 jours actuellement prévu à l'article 10.4 des Conditions de service.**

[50] Par ailleurs, l'UC recommande que l'avis faisant état du délai prescrit relatif à l'adhésion à l'Option de retrait, dans le cadre du déploiement du Projet LAD, mentionne clairement et nommément la date limite avant laquelle les clients souhaitant adhérer à l'Option de retrait doivent en informer le Distributeur.

[51] À cet égard, le Distributeur convient qu'il est possible d'inscrire sur l'avis transmis aux clients la date limite avant laquelle ils doivent l'informer de leur intention d'adhérer à l'Option de retrait<sup>21</sup>.

---

<sup>18</sup> Pièce C-SÉ-AQLPA-0046, p. 39.

<sup>19</sup> Pièce C-UC-0049, p. 9.

<sup>20</sup> Pièce A-0086, p. 145 à 149.

<sup>21</sup> Pièce A-0086, p. 180.

[52] **La Régie ordonne au Distributeur d'indiquer dorénavant sur l'avis d'installation des CNG transmis aux clients la date limite pour adhérer à l'Option de retrait.**

[53] **Finalement, la Régie accepte la proposition du Distributeur de modifier l'article 10.4 des Conditions de service, afin de permettre à un client de formuler verbalement ou par écrit son intention d'adhérer à l'Option de retrait, ce qui reflète les procédures actuellement en place.**

### **3.1 RÉTROACTIVITÉ DES NOUVEAUX FRAIS INITIAUX D'INSTALLATION**

[54] Dans l'optique d'assurer un traitement équitable de l'ensemble de la clientèle s'étant prévalu de l'Option de retrait depuis 2012, le Distributeur propose que le montant des frais initiaux d'installation revu à la baisse soit appliqué rétroactivement. Il propose également que le montant différentiel des frais d'installation soit versé, avec intérêts, sous forme d'un crédit au compte des clients ayant déjà adhéré à l'Option de retrait.

[55] De plus, le Distributeur propose que les clients chez qui un CNG a déjà été installé et ceux ayant déjà reçu l'avis d'installation d'un CNG, mais n'ayant pas adhéré à l'Option de retrait, puissent, à l'intérieur d'une période de 90 jours suivant l'entrée en vigueur des modifications proposées aux Conditions de service et aux Tarifs, formuler une demande pour un CNC et bénéficier du crédit révisé de 37 \$ pour des frais initiaux totaux d'installation de 48 \$.

#### ***Position des intervenants***

[56] SÉ-AQLPA appuie la proposition du Distributeur d'accorder un crédit aux clients ayant déjà adhéré à l'Option de retrait. Il est d'avis que cette mesure est équitable et justifiée, compte tenu que les frais antérieurs n'étaient pas optimaux et ne pouvaient donc être considérés comme reflétant des « dépenses nécessaires » ou comme constituant des « tarifs et conditions justes et raisonnables ». L'intervenant soumet que les clients visés devraient recevoir un avis du Distributeur expliquant le crédit qui leur est accordé.



[57] L'UC appuie la proposition du Distributeur de créditer aux clients ayant déjà adhéré à l'Option de retrait le montant différentiel, avec intérêts, entre le coût d'installation d'un CNC actuellement prévu aux Tarifs et le coût d'installation proposé pour les clients qui avisent le Distributeur de leur intention d'avoir un CNC dans un délai qui permet d'intégrer cette installation dans le cadre du déploiement massif du Projet LAD.

### *Opinion de la Régie*

[58] Tel que précisé dans la décision D-2000-222<sup>22</sup>, le système d'approbation des tarifs en vigueur à la Régie est, de façon générale, qualifié de positif, donc de nature « prospective ». En conséquence, selon l'arrêt de la Cour suprême du Canada, *Bell Canada c. Canada (CRTC)*<sup>23</sup>, la Régie ne pourrait rendre des ordonnances applicables à des périodes antérieures à la décision finale.

[59] Toutefois, la Régie est d'avis qu'il y a lieu de faire une exception au principe de non-rétroactivité des tarifs dans le cadre de la phase 2 du présent dossier, compte tenu du contexte particulier et exceptionnel du Projet LAD, un projet de très grande envergure pour le Distributeur. Ce projet consiste en effet à remplacer 3,8 millions de compteurs électromécaniques et électroniques utilisés pour mesurer la consommation de ses clients par des CNG, sur tout le territoire du Québec.

[60] Par ailleurs, l'expérience du Distributeur lui a permis de constater que les frais d'installation des CNC dans le cadre du déploiement du Projet LAD sont inférieurs aux frais prévus initialement et approuvés par la Régie dans sa décision D-2012-128. Ce constat signifie que les frais prévus actuellement dans les Tarifs et payés par les clients ayant adhéré à ce jour à l'Option de retrait n'ont finalement pas tous été engagés par le Distributeur.

[61] De plus, la Régie juge que la période visée par cette modification rétroactive des Tarifs est relativement courte et que le nombre de clients du Distributeur qui seront touchés par cette décision est peu élevé. Elle constate également qu'aucun intervenant ne s'oppose à cette proposition du Distributeur.

---

<sup>22</sup> Dossier R-3401-98.

<sup>23</sup> [1989] 1 R.C.S., 1722, p. 1758.

[62] Enfin, le 11 décembre 2013, le gouvernement a pris le Décret concernant les préoccupations économiques, sociales et environnementales indiquées à la Régie se rapportant à la tarification relative à l'Option de retrait. Le gouvernement peut indiquer à la Régie, par décret, de telles préoccupations. La Régie a alors l'obligation d'en tenir compte, conformément à l'article 49 (10°) de la Loi. La Régie est d'avis que la présente modification rétroactive des tarifs prend en compte les préoccupations émises par le gouvernement dans le Décret.

**[63] En conséquence, la Régie accepte d'appliquer rétroactivement les modifications apportées par la présente décision aux frais initiaux d'installation, selon les modalités suivantes : le montant différentiel des frais d'installation est versé, avec intérêts, sous la forme d'un crédit au compte des clients ayant déjà adhéré à l'Option de retrait.**

**[64] Également, la Régie accepte les modalités temporaires proposées par le Distributeur accordant aux clients un délai de 90 jours, après la date d'entrée en vigueur des nouvelles dispositions des Conditions de service et des Tarifs, pour adhérer à l'Option de retrait et bénéficier du nouveau tarif pour les frais initiaux d'installation fixés à 15 \$ si un CNG a déjà été installé ou si le client a déjà reçu l'avis écrit et qu'un CNG n'a pas encore été installé.**

#### **4. FRAIS MENSUELS DE RELÈVE**

[65] Les frais mensuels de relève correspondent à la somme du coût de la relève d'un CNC et du coût relié aux technologies de l'information. Le coût de relève est évalué sur la base du temps de transport requis et du taux horaire à coût complet<sup>24</sup>.

---

<sup>24</sup> Dossier R-3788-2012, décision D-2012-128, p. 42, par. 191 et 192.

[66] Le Distributeur propose de réduire de six à trois le nombre annuel de relevés nécessaires à la facturation des clients adhérant à l'Option de retrait, de façon à en réduire le coût. Cette proposition correspond à l'obligation minimale du Distributeur en vertu de l'article 11.1 des Conditions de service et lui permet de capter l'effet saisonnier nécessaire pour faire, le cas échéant, des estimations pour l'ensemble des clients.

[67] Le Distributeur explique qu'aux fins de facturation ou pour le calcul des montants mensuels du mode de versements égaux (MVÉ), il doit être en mesure d'estimer, pour une période donnée, la consommation de chaque client sur une base individuelle. Pour ce faire, il doit pouvoir refléter l'effet de la température sur la consommation du client. Selon lui, avec seulement une ou deux relèves dans l'année, l'effet de la température ne peut être détecté et, par conséquent, l'estimation ne peut être faite pour un client en particulier. Ne connaissant pas le profil de consommation de ce client, il lui est également impossible d'utiliser celui d'un client mesuré régulièrement comme référence pour estimer sa consommation. Ainsi, le Distributeur affirme que trois lectures par année représentent un nombre minimal de lectures nécessaire pour une facturation adéquate des clients pour lesquels une lecture manuelle est effectuée<sup>25</sup>.

[68] Le Distributeur propose également une baisse du temps moyen pondéré nécessaire pour effectuer une intervention de relève, passant de 20 à 18 minutes.

[69] En tenant compte de la réduction du nombre de relèves, de la diminution du temps moyen de relève, de l'ajustement du taux horaire à coût complet d'un releveur et du maintien au même niveau des coûts liés aux technologies de l'information, les coûts annuels de relève passeraient de 205,57 \$ à 95,41 \$.

[70] Les frais de relève étant facturés sur une base mensuelle, selon le cycle de facturation du client, le Distributeur indique que les frais mensuels proposés passeraient de 17 \$ à 8 \$. Ces coûts sont présentés au tableau suivant.

---

<sup>25</sup> Pièce B-0202, p. 7.

**TABLEAU 3****Comparaison entre les frais initiaux de relève et les frais révisés**

| <b>Frais mensuels de relève</b>              |                         |            |  |                         |            |
|--|-------------------------|------------|--|-------------------------|------------|
| <b>Frais en vigueur</b>                      |                         |            | <b>Frais révisés</b>                         |                         |            |
| Temps moyen de relève (heures)               | Taux horaire (\$/heure) | Total (\$) | Temps moyen de relève (heures)               | Taux horaire (\$/heure) | Total (\$) |
| 0,34   | 99                      | 33,66      | 0,30   | 102                     | 30,60      |
| <b>Coûts pour 6 lectures</b>                 |                         | 201,96     | <b>Coûts pour 3 lectures</b>                 |                         | 91,80      |
| Coûts liés aux technologies de l'information |                         | 3,61       | Coûts liés aux technologies de l'information |                         | 3,61       |
| Coûts annuels de relève totaux               |                         | 205,57     | Coûts annuels de relève totaux               |                         | 95,41      |
| <b>FRAIS MENSUELS DE RELÈVE</b>              |                         | 17,13      |  |                         | 8,00       |

Sources : pièce B-0197, p. 10 et dossier R-3788-2012, décision D-2012-128, p. 42, par. 191.

[71] Le Distributeur considère que sa proposition constitue un minimum acceptable quant à la précision des factures, tout en réduisant au maximum les coûts assumés par les clients se prévalant de l'Option de retrait. Il prévient que des réductions de coûts ne sont pas possibles en deçà de trois lectures, un minimum de frais à encourir étant nécessaire pour maintenir un service de relève manuelle.

[72] Le Distributeur affirme également qu'un minimum de 30 effectifs en poste doit être maintenu pour couvrir les 73 bureaux d'affaires actuels et pour effectuer les trois relèves du scénario retenu. Il souligne qu'avec ce nombre, la masse critique est à peine assurée, compte tenu des distances à parcourir. À ces coûts directs, il ajoute des coûts secondaires, principalement des coûts fixes associés à la structure informatique, à la flotte de véhicules ainsi qu'aux services de ressources humaines imputés à l'activité<sup>26</sup>.

<sup>26</sup> Pièce B-0202, p. 8.

### *Position des intervenants*

[73] La FCEI estime que le Distributeur a surestimé le nombre d'adhésions à l'Option de retrait. Partant de la prémisse qu'une baisse du taux d'adhésion a pour effet d'augmenter la distance entre chaque client et, par conséquent, le coût de la relève, l'intervenante est d'avis que la meilleure prévision pour le taux d'adhésion doit s'appuyer d'abord sur le taux observé. En se basant sur un taux d'adhésion de 0,5 % pour l'Option de retrait plutôt que sur le 1 % utilisé par le Distributeur, la FCEI recommande des frais mensuels de relève de 16 \$, soit le double de la recommandation du Distributeur<sup>27</sup>.

[74] Dans le but de minimiser le coût de la relève pour les clients de l'Option de retrait, SÉ-AQLPA propose qu'il y ait trois relèves par an, dont l'une faite par le Distributeur, et deux autorelèves, avec un incitatif financier à l'autorelève pour le client. L'intervenant propose également un crédit rétroactif aux abonnés ayant déjà obtenu l'installation d'un CNC depuis 2012, pour les frais mensuels comme pour les frais initiaux<sup>28</sup>. Dans les deux cas, SÉ-AQLPA invoque l'équité et le fait que « *les frais antérieurs n'étaient pas optimaux et ne pouvaient donc être considérés comme reflétant des « dépenses nécessaires » ni comme constituant des « tarifs et conditions justes et raisonnables »* »<sup>29</sup>.

[75] En audience, l'UC a déclaré d'emblée qu'elle se préoccupait particulièrement de deux choses :

*« La première c'est que les coûts de l'option de retrait n'auraient pas un impact à la hausse sur les tarifs d'électricité des ménages à faibles revenus, mais en même temps on s'inquiète à savoir si les ménages à faibles revenus qui veulent se prévaloir de l'option de retrait seront capables d'assumer les frais »*<sup>30</sup>.

---

<sup>27</sup> Pièce C-FCEI-0037, p. 10 et 11.

<sup>28</sup> Pièce C-SÉ-AQLPA-0046, p. vi et vii.

<sup>29</sup> Pièce C-SÉ-AQLPA-0046, p. 37.

<sup>30</sup> Pièce A-0086, p. 185.

[76] En conséquence, l'UC soutient que la notion d'utilisateur-payeur doit être accompagnée maintenant d'une volonté réelle de minimiser les frais de l'Option de retrait et que « *des frais annuels de relève de 95,41 \$ par année, [...] auxquels s'ajouteront les taxes applicables et qui seront récurrents, demeurent trop élevés et punitifs* »<sup>31</sup>. C'est pourquoi, afin de limiter les coûts de relève, l'intervenante propose une relève annuelle par un releveur du Distributeur et deux relèves ou plus par autorelève. En audience, l'UC commente la proposition de SÉ-AQLPA sur le même sujet :

*« SÉ/AQLPA vous a proposé de donner un crédit aux gens qui enverraient la lecture. Je vais vous dire, procédez pas comme ça [...] juste prévoyez une relève par année et deux autorelèves où il n'y a pas de frais, puis réduisez les trente (30) personnes et les frais qui viennent avec, parce que d'envoyer un crédit, là, toute l'administration qui va venir autour de ça, là, ça ne sera pas rentable »*<sup>32</sup>.

[77] Dans sa plaidoirie, l'UC met en doute « l'économique » des 30 personnes dédiées exclusivement à la relève. Elle calcule qu'avec 16 000 CNC relevés trois fois par an, chacun des 30 releveurs n'aurait que sept relèves à faire par jour, ce qui est très peu :

*« Le Distributeur nous dit qu'en s'organisant [...] il est devenu très efficace maintenant et il peut installer, parce qu'il organise sa route, quatorze (14) à seize (16) compteurs non communicants par jour. Bien s'il peut installer quatorze (14) à seize (16) compteurs communicants par jour, il pourrait théoriquement en lire, pratiquement en lire au moins seize (16). Parce que le lire le compteur c'est pas mal plus rapide que de l'installer »*<sup>33</sup>.

[78] L'UC a également déposé en preuve les notes sténographiques du dossier R-3863-2013<sup>34</sup>, alors que les témoins du Distributeur expliquaient que dans les réseaux autonomes « *ce sont des gens qui font plusieurs emplois en même temps, plusieurs tâches en même temps, dont la relève des compteurs. [...] parce que les autres tâches, ça peut être des tâches de mesurage, exemple remplacement d'un compteur ou l'échantillonnage, l'étalonnage [...]* ». Elle en conclut que, comme ceux des réseaux autonomes, les releveurs effectuant la relève des CNC pourraient faire d'autres tâches.

---

<sup>31</sup> Pièce C-UC-0049, p. 10.

<sup>32</sup> Pièce A-0089, p. 48.

<sup>33</sup> Pièce A-0089, p. 44.

<sup>34</sup> Pièce C-UC-0052.

[79] L'UC allègue que les modalités actuelles et proposées pénalisent les clients de l'Option de retrait parce qu'ils paient de façon répétitive des frais de mesurage. Elle reconnaît que la Régie s'est déjà prononcée sur le sujet dans sa décision D-2012-128 mais estime que cette dernière doit refaire son analyse dans le contexte du Décret. L'UC recommande à la Régie d'accorder un crédit mensuel de 1,75 \$ ou 21 \$/année aux clients qui opteront pour l'Option de retrait.

[80] En tenant compte des différentes mesures qu'elle propose, l'UC recommande que les frais mensuels de relève soient fixés à 1 \$<sup>35</sup>.

[81] L'UC recommande également un crédit rétroactif pour les abonnés ayant déjà adhéré à l'Option de retrait, en invoquant que le Distributeur n'a pas cherché à réduire au maximum les coûts de relève lors de sa première demande<sup>36</sup>.

### *Opinion de la Régie*

[82] La Régie reconnaît qu'un minimum de trois relèves par année est nécessaire pour obtenir une précision raisonnable des factures ou du montant des versements au titre du MVÉ. Elle partage l'opinion du Distributeur à l'effet que l'autorelève n'est pas un mode de relève mais un moyen qui vise à pallier l'inaccessibilité occasionnelle d'un compteur.

**[83] La Régie accepte la proposition du Distributeur de ramener le nombre annuel de relèves de six à trois. En conséquence, elle accepte le texte de l'article 11.1 des Conditions de service, tel que proposé par le Distributeur.**

[84] Sur la base de la preuve administrée par l'UC, la Régie est d'avis que le Distributeur est en mesure d'optimiser davantage ses interventions dans le cadre de l'activité de relève qu'il doit maintenir et de réduire en conséquence ses coûts. À titre d'exemple, si les releveurs dans les réseaux autonomes sont en mesure de réaliser d'autres tâches dans le but d'optimiser leur temps de travail, cela doit également être possible pour l'équipe de releveurs qui doit être maintenue, compte tenu de l'Option de retrait.

---

<sup>35</sup> Pièce C-UC-0049, p. 20.

<sup>36</sup> Pièce C-UC-0049, p. 21.

[85] Par ailleurs, lors de l'audience, le Distributeur confirme que les releveurs peuvent jouer un rôle bénéfique pour l'ensemble de la clientèle :

*« Q. [...] Je ne vous ai pas déjà entendu dans la même salle ici ou, si ce n'était pas vous, quelqu'un d'Hydro-Québec aussi dire que le processus de relève allait bien au-delà de prendre une lecture de compteurs, qu'il y avait un volet de détection d'installation non conforme, qu'il y avait un volet de détecter les cas de subtilisation d'énergie? En fait, le releveur de compteurs il ne fait pas juste prendre une lecture, il est un peu les yeux d'Hydro-Québec sur le terrain. Est-ce que je me trompe que ça a déjà été dit dans cette salle? »*

*R. Tout à fait. Vous avez tout à fait raison sur la portée périphérique du rôle de releveur à son rôle principal »<sup>37</sup>.*

[86] Considérant les préoccupations émises par le gouvernement dans le Décret, le fait que le Distributeur est en mesure d'optimiser davantage ses interventions dans le cadre de l'activité de relève qu'il doit maintenir et qu'une partie de cette activité demeure bénéfique pour l'ensemble de la clientèle, **la Régie juge raisonnable de fixer les frais mensuels de relève à 5 \$**. Elle estime que ce montant permettra au Distributeur de couvrir les frais de relève qu'il engagera pour les clients qui adhèrent à l'Option de retrait.

[87] **Compte tenu de cette décision, le texte de l'article 12.5 des Tarifs doit être modifié.**

#### **4.1 RÉTROACTIVITÉ DES FRAIS MENSUELS DE RELÈVE**

[88] Le Distributeur ne propose pas la rétroactivité des frais mensuels de relève.

[89] SÉ-AQLPA est d'avis qu'il serait équitable et conforme aux principes des « dépenses nécessaires » et des « tarifs et conditions justes et raisonnables » d'accorder un crédit correspondant à l'écart entre les frais mensuels qui auront été déboursés et ceux qui seront établis par la Régie dans le présent dossier.

---

<sup>37</sup> Pièce A-0086, p. 142.



[90] L'UC recommande également à la Régie de demander au Distributeur d'accorder un crédit aux clients ayant déjà adhéré à l'Option de retrait puisque, dans sa première version de l'Option de retrait, le Distributeur n'a pas tout fait pour réduire au maximum les frais de relève.

[91] La Régie juge, pour les motifs énoncés relativement à la modification rétroactive des frais initiaux d'installation, qu'il y a lieu également de modifier rétroactivement les frais mensuels de relève.

[92] De plus, la Régie est d'avis qu'au début du déploiement du Projet LAD, l'activité de relève des compteurs demeurerait toujours importante pour le Distributeur. Dans ce contexte, elle considère qu'il y a de fortes probabilités que le Distributeur n'ait pas engagé de frais additionnels pour effectuer la relève des compteurs six fois par année chez les clients ayant adhéré à l'Option de retrait.

**[93] Pour ces motifs, la Régie applique rétroactivement les modifications apportées par la présente décision aux frais mensuels de relève, selon les modalités suivantes : le montant différentiel des frais mensuels de relève est versé, avec intérêts, sous la forme d'un crédit au compte des clients ayant déjà adhéré à l'Option de retrait.**

**[94] Compte tenu de cette décision, le texte de l'article 10.4.1 des Conditions de service doit être modifié.**

## **5. MODIFICATIONS AUX CONDITIONS DE SERVICE ET AUX TARIFS**

[95] Considérant la présente décision, le texte proposé par le Distributeur pour les articles 10.4 et 10.4.1 des Conditions de service ainsi que le texte de l'article 12.5 des Tarifs doivent être révisés. Le texte de l'article 11.1 des Conditions de service, tel que proposé par le Distributeur, est quant à lui accepté par la Régie.

[96] **La Régie demande au Distributeur de déposer, au plus tard le 29 septembre 2014, à 12 h, un texte révisé des articles 10.4 et 10.4.1 des Conditions de service qui tient compte de la présente décision de même que le texte proposé pour l'article 11.1 des Conditions de service, dans leur version française et anglaise.**

[97] **La Régie demande également au Distributeur de déposer, à l'intérieur du même délai, un texte révisé de l'article 12.5 des Tarifs, dans sa version française et anglaise, qui tient compte de la présente décision.**

[98] À la suite du dépôt de ces documents, la Régie procédera à l'approbation finale des articles en cause.

## **6. DEMANDES DE PAIEMENT DE FRAIS**

[99] Selon l'article 36 de la Loi, la Régie peut ordonner au Distributeur de verser des frais aux personnes dont elle juge la participation utile à ses délibérations.

[100] Le *Guide de paiement des frais 2012*<sup>38</sup> (le Guide) ainsi que le *Règlement sur la procédure de la Régie de l'énergie*<sup>39</sup> encadrent les demandes de paiement de frais que la Régie peut payer ou ordonner de payer, sans limiter son pouvoir discrétionnaire de juger de l'utilité de la participation des intervenants à ses délibérations et du caractère nécessaire et raisonnable des frais encourus.

[101] La Régie évalue le caractère nécessaire et raisonnable des frais réclamés en tenant compte des critères prévus à l'article 15 du Guide. Elle évalue également l'utilité de la participation des intervenants en tenant compte des critères prévus à l'article 16 du Guide. Enfin, elle prend en considération le respect, par les intervenants, du budget de participation établi dans sa décision D-2014-089.

[102] L'ACEFO, la FCEI, SÉ-AQLPA et l'UC ont déposé une demande de paiement de frais à la Régie.

---

<sup>38</sup> Disponible sur le site internet de la Régie de l'énergie au <http://www.regie-energie.qc.ca/>.

<sup>39</sup> RLRQ, c. R-6.01, r. 4.

[103] D'une part, la Régie juge la participation de tous ces intervenants utile à ses délibérations.

[104] D'autre part, elle note que le budget de participation maximal de 10 000 \$ plus taxes qu'elle a établi dans sa décision D-2014-089 n'a pas été respecté par tous les intervenants. Après avoir pris connaissance des demandes de paiement de frais, des commentaires du Distributeur, de la réplique de certains intervenants et considérant la nature du présent dossier, la Régie juge suffisant le budget de participation maximal qu'elle a établi.

[105] La Régie est en effet d'avis que la demande du Distributeur ne soulevait aucun enjeu justifiant les dépassements observés par certains intervenants. De plus, le choix de retenir deux analystes augmente inévitablement les frais d'une intervention et n'était pas justifié dans le cadre de la présente phase du dossier tarifaire.

[106] En conséquence, la Régie juge raisonnable d'accorder un remboursement de 10 000\$ plus taxes à l'ACEFO, la FCEI, SÉ-AQLPA et l'UC.

[107] Le tableau suivant fait état des frais réclamés et des frais octroyés pour chacun des intervenants. Les frais réclamés et jugés admissibles par les intervenants totalisent 71 060,86 \$, incluant les taxes. Les montants octroyés en remboursement de frais, taxes incluses, totalisent 44 165,91 \$.

#### **TABLEAU 4**

##### **Frais réclamés et frais octroyés (en \$) (taxes incluses)**

| <b>Intervenant</b> | <b>Frais réclamés</b> | <b>Frais octroyés</b> |
|--------------------|-----------------------|-----------------------|
| <b>ACEFO</b>       | 12 156,19             | 10 748,75             |
| <b>FCEI</b>        | 18 699,19             | 11 497,50             |
| <b>SÉ-AQLPA</b>    | 29 524,59             | 11 497,50             |
| <b>UC</b>          | 10 680,89             | 10 422,16             |
| <b>Total</b>       | <b>71 060,86</b>      | <b>44 165,91</b>      |

[108] **Pour ces motifs,**

La Régie de l'énergie :

**ACCUEILLE** partiellement la demande du Distributeur;

**MODIFIE** les *Conditions de service d'électricité*, tel qu'indiqué dans la présente décision;

**MODIFIE** les *Tarifs et conditions du Distributeur*, tel qu'indiqué dans la présente décision;

**ORDONNE** au Distributeur de mettre à jour le texte des articles 10.4, 10.4.1 et 11.1 des *Conditions de service d'électricité* et de l'article 12.5 des *Tarifs et conditions du Distributeur* et de déposer ces documents, dans leur version française et anglaise, pour approbation, au plus tard le **29 septembre 2014, à 12 h**;

**ORDONNE** au Distributeur de payer aux intervenants, dans un délai de 30 jours, les montants octroyés au tableau 4 de la présente décision;

**ORDONNE** au Distributeur de se conformer à l'ensemble des autres éléments décisionnels contenus dans la présente décision.

Louise Rozon

Régisseur

Françoise Gagnon

Régisseur

Louise Pelletier

Régisseur

**Représentants :**

**Association coopérative d'économie familiale de l'Outaouais (ACEFO) représentée par M<sup>e</sup> Stéphanie Lussier;**

**Fédération canadienne de l'entreprise indépendante (FCEI) représentée par M<sup>e</sup> André Turmel;**

**Hydro-Québec représentée par M<sup>e</sup> Marie-Josée Hogue et M<sup>e</sup> Jean-Olivier Tremblay;**

**Stratégies énergétiques et Association québécoise de lutte contre la pollution atmosphérique (SÉ-AQLPA) représenté par M<sup>e</sup> Dominique Neuman;**

**Union des consommateurs (UC) représentée par M<sup>e</sup> Hélène Sicard.**