

Me Hélène Sicard L. LL

Avocate
Barrister and Solicitor

1255 carré Phillips, bureau 808
Montréal (Québec) H3B 3G1
Tél : 514 281-1720
Fax : 514 281-0678
helenesicard@videotron.ca

Montréal, le 13 novembre 2013

Régie de l'Énergie
800 Place Victoria
2^e étage, bureau 255
Montréal (Québec)
H4Z 1A2

À l'attention de Me Véronique Dubois

**Objet : Dossier R-3863-2013, Demande d'autorisation du projet Lecture à distance –
Phase 2 et 3
Représentations de Union des consommateurs (UC) relativement à la procédure
d'audiences publiques**

Chère consœur,

Dans le cadre de la requête mentionnée en rubrique, la demanderesse - Hydro-Québec Distribution (« HQD ») en propose l'étude sur dossier.

Ma cliente, Union des consommateurs (« UC ») s'oppose fermement à ce que la Régie dispose d'une façon aussi expéditive d'une requête dont les conséquences seront importantes pour les consommateurs qu'UC représente, et ce, pour plusieurs années. En effet, depuis les audiences sur la Phase 1 du projet LAD et la décision de la Régie dans le cadre de cette demande¹, plusieurs faits nouveaux viennent modifier le contexte dans lequel les Phases 2 et 3 du projet LAD seront analysées. Parmi ces nouveaux éléments, et sans que cela constitue une liste exhaustive, UC note les suivants.

D'abord, à la demande de Santé Canada, la Société royale du Canada (SRC) a formé un groupe d'experts pour examiner le Code de sécurité 6, qui concerne les risques potentiels pour la santé des champs de radiofréquence provenant des appareils de télécommunication sans fil.² UC est d'avis que la requête de Santé Canada n'est pas fortuite et repose sur un questionnement légitime. UC est également d'avis que si la SRC en venait à conclure que les champs de radiofréquence provenant de certains appareils de télécommunication sont dommageables pour la santé ou encore qu'ils présentent un potentiel de dangerosité cela pourrait influencer sur l'ensemble du projet d'infrastructure de mesurage avancé du Distributeur et donc remettre en cause les Phases 2 et 3 du projet LAD.

En outre, la grogne des clients du Distributeur qui ne veulent pas des compteurs de nouvelle génération (CNG) ne s'estompe pas. En mai dernier, à l'Assemblée nationale, les députés ont unanimement voté une motion demandant au Distributeur de ne pas imposer des frais punitifs

¹ D-2012-127.

² [En ligne] : <http://rsc-src.ca/fr/groupe-d-experts/src-rapports/examen-de-code-de-s%C3%A9curit%C3%A9-6-risques-potentiels-pour-la-sant%C3%A9-humaine>

aux clients qui ne veulent pas des compteurs de nouvelle génération (CNG).³ Le Distributeur n'a toujours pas donné suite à cette motion. Toutefois, il a été rapporté que le Distributeur pourrait proposer une alternative moins coûteuse aux clients du Distributeur qui ne veulent pas de CNG.⁴ Le cas échéant, bien que des modifications aux Conditions de service puissent être étudiées dans le cadre d'un dossier spécifique, UC est d'avis que cet enjeu devrait être étudié dans le cadre du présent dossier.

Finalement, à la pièce HQD-1, document 1 de R-3770-2012, le Distributeur indique que des gains associés au déploiement de l'infrastructure de mesurage avancé proviendront de l'abolition de 102 postes liés à l'activité interruption et remise en service associée au processus recouvrement. Il indique :

Processus de recouvrement – interruption et remise en service

L'interruption et la remise en service des clients en recouvrement sont actuellement faites par des agents de recouvrement qui doivent aller interrompre ou remettre le service chez le client. Les coûts de l'activité d'interruption et de remise en service sont principalement liés aux employés et à leurs déplacements. En 2010, le Distributeur a procédé à un peu moins de 40 000 interruptions de service et à un nombre équivalent de remises en service.

L'ajout de cette fonctionnalité au projet LAD ne modifie aucunement le processus de recouvrement ; les seuls gains attendus proviennent de la cessation des déplacements des agents de recouvrement.

Il précise, dans sa réponse à la demande de renseignement no 1 de la Régie de cette même demande (HQD-4, document 1) que sur la période 2012-2027, des bénéfices directs de 78 M\$ actualisés 2011, y sont associés. À la même pièce, le Distributeur se dit sûr de réaliser les gains qu'il prévoit.

5.1 *Advenant la non réalisation des gains anticipés, veuillez indiquer si le Distributeur s'engage à assumer toutes les pertes associées à cette éventualité.*

Réponse :

Le Distributeur est confiant de respecter les budgets et livrer tous les bénéfices prévus dans le cadre du plan d'affaires. Pour ce faire le Distributeur a pris des mesures qui vont bien au-delà de ce qu'on observe habituellement dans ce genre de projets. Ainsi une proportion très importante des coûts, soit près de 80 %, sont couverts par des contrats fermes assortis de clauses qui permettront au Distributeur dans certains cas de bénéficier des baisses de prix éventuelles dans le marché et d'obtenir un niveau de performance garanti. De plus, la technologie a déjà fait ses preuves dans le cadre des projets pilotes.

Quant aux bénéfices, ils proviennent principalement du retrait d'activités précises et par conséquent leur évaluation repose sur des faits. Le suivi de l'avancement du projet propos par le Distributeur permettra à la Régie de suivre spécifiquement les coûts réels du projet et les bénéfices comptabilisés. Le Distributeur a déployé tous les efforts requis afin de réduire les risques du projet et est confiant de le réaliser à l'intérieur du budget prévu et de générer les gains d'efficience prévu.

³ Journal des débats de l'Assemblée nationale, 29 mai 2013, Vol. 43 No 58.

⁴ <http://fr.canoe.ca/infos/quebeccanada/politiqueprovinciale/archives/2013/11/20131108-224607.html>

Or, UC se permet de remettre en question les bénéfices attribuables à la fonction branchement / débranchement des CNG. En effet, le branchement et le débranchement à distance des clients comportent des risques importants qui appellent une procédure rigoureuse de vérification sur place des conditions dans lesquelles se retrouvent les clients. L'exemple suivant, publié par l'Office of Gas and Electricity Market (UK) démontre l'importance accordée aux contacts qui précèdent le débranchement d'un client.

Identifying the status of customers prior to disconnection

The intention is that this guidance would apply with regard to taking all reasonable steps to ascertain whether the Domestic Customer or occupants of affected premises are of Pensionable Age, disabled or chronically sick prior to disconnection.

Suppliers are reminded that, in addition to having regard to this guidance, they should comply with other obligations under their licences and in other legislation and guidance. For example, suppliers are reminded of the need to ensure that communications materials are appropriate to the needs of customers, referring where applicable to relevant legislation such as the Equality Act 2010. Suppliers are reminded to act properly and proactively when considering a customer's ability to pay by taking into account the "Key Principles for ability to pay". Suppliers are also reminded that they cannot disconnect premises for any unpaid charges which are genuinely in dispute.

This guidance is not intended to be exhaustive nor does it imply that these steps must be taken in each case and it is ultimately for suppliers to determine the steps they need to take to meet their supply licence conditions. Suppliers should assess each individual case on its merit. These steps provide important protections, particularly for vulnerable consumers. Ofgem will take compliance with these very seriously and is likely to consider enforcement action to be a proportionate response to a single case of breach.

The sort of proactive steps that we would generally expect suppliers to consider to identify the status of customers and occupants include:

- reviewing appropriate notes on the customer's accounts to ascertain whether any vulnerability is recorded with regard to the customer or occupants at the premises*
- reviewing written contact with customers struggling to pay to ensure that it is in plain English and that the customer is encouraged to ask for help and is also directed towards independent sources of help*
- making multiple attempts to make personal contact with the customer by various means and at various times of day*
- undertaking personal visits to the property which is at risk of being disconnected at various times of day and completing a visual check of the premises looking for signs of vulnerability of the customer or occupants at the premises.*
- checking whether a property appears to be temporarily or permanently unoccupied*
- checking whether there has been a change of occupancy*
- attempting to check with any appropriate advice or other agency such as local authority or housing association*

Me Hélène Sicard

- *obtaining senior management authorisation prior to any disconnection being carried out.*⁵ (Nous soulignons)

Dans le suivi trimestriel au 30 septembre 2013, le Distributeur indique déjà une diminution de 12 postes liés à l'activité d'interruption et de remise en service associée au processus de recouvrement⁶ et les processus liés à la fonction d'interruption et de remise en service devaient être implantés dès le premier semestre de 2014⁷. À partir de l'exemple des procédures de débranchement fixées par l'OFGEM, UC croit urgent et nécessaire d'obtenir du Distributeur la démonstration que la sécurité des clients, particulièrement les plus vulnérables, qui sont confrontés à un débranchement à distance (ou ultimement à un branchement à distance) continue d'être assurée.

Pour ces raisons, UC recommande à la Régie de ne pas donner suite à la demande du Distributeur de traiter la demande R-3863-2013 sur dossier. UC lui demande de convoquer une audience publique, dans laquelle les préoccupations ci-mentionnées pourront être analysées, débattues et analysées dans le cadre de contre-interrogatoires publics.

Espérant le tout conforme, veuillez agréer chère consœur, mes salutations distinguées.



Me Hélène Sicard

c.c. Me Éric Frazer
Viviane de Tilly (UC)
Marc-Olivier Moisan-Plante (UC)
France Latreille (UC)

⁵ <https://www.ofgem.gov.uk/ofgem-publications/57343/modification-direction.pdf>

⁶ HQD-1, document 2.

⁷ HQD-1, document 1.