

**DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS NO 1 DE LA RÉGIE DE L'ÉNERGIE (LA RÉGIE)
RELATIVE À LA DEMANDE D'APPROBATION PROVISOIRE DE L'ARTICLE 13.1.1
DES CONDITIONS DE SERVICE D'ÉLECTRICITÉ**

- 1. Références :**
- (i) Pièce B-0059, Demande d'approbation provisoire de l'article 13.1.1 des Conditions de service;
 - (ii) Articles 12.3 et 13.1 des Conditions de service en vigueur.

Préambule :

- (i) Au paragraphe 6 de la référence (i), le texte de l'article 13.1.1 des Conditions de service proposé par le Distributeur est le suivant :

« 13.1.1 Lorsque le client refuse ou néglige de donner accès à l'appareillage de mesure autre qu'un compteur de nouvelle génération pour qu'Hydro-Québec le remplace par un compteur de nouvelle génération ou que le client n'effectue pas les travaux requis pour permettre le remplacement du compteur ou pour rendre conforme son installation électrique, le client est considéré comme ayant opté pour un compteur sans émission de radiofréquences si les conditions prévues à l'article 10.4 sont remplies. Dans ce cas, Hydro-Québec l'avise par écrit et les « frais initiaux d'installation » ainsi que les « frais mensuels de relève » indiqués dans les Tarifs deviennent applicables après 8 jours francs de l'envoi de cet avis, si le client n'a pas apporté les correctifs nécessaires ».

Au paragraphe 47 de la référence (i), le Distributeur indique :

« Outre l'interruption de service, l'adoption provisoire de l'article 13.1.1 des CSÉ serait de nature à ajouter une solution plus adéquate au problème des compteurs inaccessibles que la seule possibilité actuellement prévue aux CSÉ que constitue l'interruption de service ».

[nous soulignons]

- (ii) Les articles 12.3 et 13.1 des Conditions de service en vigueur actuellement prévoient notamment :

« Refus ou interruption de service

12.3 Sous réserve de l'article 20 de la Loi sur le mode de paiement des services d'électricité et de gaz dans certains immeubles, Hydro-Québec refuse de fournir ou de livrer l'électricité ou en interrompt le service ou la livraison dans les cas suivants:

1° un organisme fédéral, provincial ou municipal ayant juridiction en la matière l'ordonne ;

2° la sécurité publique l'exige ;

3° il y a manipulation ou dérangement de l'appareillage de mesure ou de tout autre appareillage d'Hydro-Québec, entrave au service ou à la livraison de l'électricité ou contravention aux dispositions de l'article 13.2 ;

4° les modifications ou les ajustements nécessaires pour que l'installation électrique de la propriété desservie soit conforme aux exigences techniques prévues aux présentes conditions de service ne sont pas apportés, ou malgré la demande d'Hydro-Québec, les causes de perturbation au réseau ne sont pas éliminées ;

5° le client n'utilise pas l'électricité conformément aux dispositions contenues aux articles 8.1, 8.2, 18.8, 18.16 et 18.19 ;

6° Hydro-Québec n'est pas autorisée à installer ses équipements sur la propriété desservie, dont l'appareillage de mesure et de contrôle ou les droits et installations requis pour le scellage, le mesurage et le contrôle n'ont pas été consentis à Hydro-Québec ;

7° l'installation électrique a été raccordée au réseau sans l'autorisation d'Hydro-Québec ;

8° l'installation électrique de la propriété desservie n'a pas été approuvée ou autorisée par toute autorité ayant juridiction en la matière en vertu de toute disposition législative ou réglementaire applicable ;

9° l'occupant, le locataire, l'administrateur ou le propriétaire visé à l'article 6.6 utilise ou peut utiliser l'électricité sans avoir conclu un abonnement.

Hydro-Québec peut également refuser de fournir ou de livrer de l'électricité ou en interrompre le service ou la livraison dans les cas suivants :

1° le client ne paie pas sa facture à échéance ou ne se conforme pas aux conditions d'une entente de paiement ;

2° le client refuse de fournir à Hydro-Québec les renseignements exigibles en vertu des présentes conditions de service ou fournit des renseignements erronés ;

3° le client refuse de fournir le dépôt ou toute autre garantie exigible en vertu des présentes conditions de service ;

4° les représentants d'Hydro-Québec n'ont pas les accès prévus à l'article 13.1 ».

[nous soulignons]

« *Accès aux installations d'Hydro-Québec*

13.1 L'accès à l'appareillage de mesure est une condition préalable à la livraison de l'électricité à un client.

Hydro-Québec et ses représentants doivent pouvoir pénétrer sur la propriété desservie dans les cas suivants :

- 1° pour rétablir ou interrompre le service ou la livraison de l'électricité ;*
- 2° pour procéder à l'installation, l'exploitation, l'inspection, l'entretien, la réparation, la modification ou l'enlèvement de l'équipement appartenant à Hydro-Québec ;*
- 3° pour vérifier si l'utilisation de l'électricité par le client est conforme aux dispositions contenues aux articles 8.1, 8.2, 18.8, 18.16 et 18.19 ;*
- 4° pour effectuer le relevé des compteurs.*

Hydro-Québec peut pénétrer sur la propriété desservie, en tout temps, lorsque la continuité du service et de la livraison de l'électricité ou la sécurité l'exigent, et entre 8 h et 21 h tous les jours, sauf les dimanches et jours fériés, pour toute autre raison.

L'autorisation préalable d'Hydro-Québec doit être obtenue avant de procéder à des travaux d'aménagement ou de modification sur la propriété desservie ou sur les installations, de nature à empêcher ou à entraver l'exercice du droit d'accès prévu au présent article ».

[nous soulignons]

Demandes :

- 1.1 Veuillez indiquer si, selon la proposition du Distributeur, ce dernier conserve le pouvoir d'interrompre le service d'électricité, en vertu des articles 12.3 et 13.1 des Conditions de service, du client « *considéré comme ayant opté pour un compteur sans émission de radiofréquences* ». Veuillez justifier votre proposition.
- 1.2 Si le Distributeur conserve le pouvoir d'interrompre le service d'électricité des clients visés par l'article 13.1.1, veuillez préciser comment le Distributeur entend appliquer ce pouvoir.
- 1.3 En permettant aux clients qui paieront les frais d'installation et de relève de refuser l'accès au compteur, le Distributeur voit-il une contradiction entre l'article proposé et les articles 12.3 et 13.1 des Conditions de service, qui prévoient notamment :

- qu'Hydro-Québec doit pouvoir pénétrer sur la propriété desservie notamment pour procéder à l'enlèvement et à l'installation de l'équipement lui appartenant; (article 13.1)
 - que l'accès à l'appareillage de mesure est une condition préalable à la livraison d'électricité à un client; (article 13.1)
 - que le Distributeur peut interrompre le service lorsque les représentants n'ont pas les accès prévus à l'article 13.1; (article 12.3)
 - qu'Hydro-Québec interrompt le service lorsqu'il n'est pas autorisé à installer ses équipements sur la propriété desservie, dont l'appareillage de mesure. (article 12.3)
- 1.4 Veuillez préciser si, le client « *considéré comme ayant opté pour un compteur sans émission de radiofréquences* », contrevient tout de même à l'article 13.1 des Conditions de service en ne permettant pas à Hydro-Québec d'avoir accès à l'appareillage de mesure.
- 1.5 Veuillez expliquer si, selon le Distributeur, l'article proposé a pour effet d'accorder un droit aux clients visés de refuser l'accès à l'appareillage de mesure moyennant le paiement des frais associés à l'option de retrait.
2. **Référence :** Pièce B-0059, Demande d'approbation provisoire de l'article 13.1.1 des Conditions de service.

Préambule :

Aux paragraphes 53 et 54 de la référence, le Distributeur indique :

« 53. Le Distributeur soumet également que l'application des frais d'intervention au compteur (frais initiaux d'installation aux CSÉ actuelles) est également justifiable puisque c'est à la suite d'au moins un déplacement et différentes tentatives d'entrer en contact avec les clients afin de procéder au remplacement du compteur ou encore le traitement du refus exprimé par les clients qu'il a pu considérer que le compteur était inaccessible.

54. Ceci étant, le Distributeur ne facturera pas de nouveau les frais initiaux d'installation lorsque viendra le temps de changer le compteur, soit que son sceau arrivera à échéance ou toute autre raison nécessitant son changement par un compteur non communicant ».

Demandes :

- 2.1 Veuillez justifier l'application des «frais initiaux d'installation » alors que le Distributeur ne procède à aucune installation.
 - 2.2 En lien avec les paragraphes 53 et 54 de la demande, veuillez justifier l'application de frais pour des interventions passées dont les frais n'étaient pas prévus.
 - 2.3 Veuillez préciser pourquoi le texte proposé par le Distributeur ne contient aucune disposition à l'effet que « *le Distributeur ne facturera pas de nouveau les frais initiaux d'installation lorsque viendra le temps de changer le compteur* ».
 - 2.4 Veuillez préciser si le Distributeur entend rembourser les « *frais d'installation* » payés par un client qui opérerait pour un compteur de nouvelle génération après le délai de 8 jours prévu à l'article 13.1.1 ou par un client qui mettrait fin à son abonnement. Veuillez justifier votre position.
 - 2.5 Veuillez fournir l'information la plus précise possible à l'égard des différentes dates d'échéances des sceaux ainsi que du nombre de compteurs visé par ces différentes échéances.
 - 2.6 Veuillez confirmer que le client « *considéré comme ayant opté pour un compteur sans émission de radiofréquences en vertu de la proposition* » pourra conserver son compteur électromécanique jusqu'à l'expiration de son sceau. Dans la négative, veuillez expliquer. Dans l'affirmative, veuillez expliquer pourquoi le texte proposé par le Distributeur ne prévoit aucune mention à cet effet.
- 3. Références :**
- (i) Pièce B-0059, Demande d'approbation provisoire de l'article 13.1.1 des Conditions de service;
 - (ii) Article 12.3 des Conditions de service en vigueur.

Préambule :

- (i) Le Distributeur à l'article 13.1.1 des Conditions de service prévoit deux situations, soit celle où le client n'effectue pas les travaux requis pour permettre le remplacement du compteur et celle du client qui n'effectue pas les travaux requis pour rendre son installation électrique conforme :

« 13.1.1 Lorsque le client refuse ou néglige de donner accès à l'appareillage de mesure autre qu'un compteur de nouvelle génération pour qu'Hydro-Québec le remplace par un compteur de nouvelle génération ou que le client n'effectue pas les travaux requis pour permettre le remplacement du compteur ou pour rendre conforme son installation électrique, [...] ».

[nous soulignons]

Au paragraphe 10 de la demande, le Distributeur indique *qu'il* :

« [...] demeure incapable de procéder à l'installation d'un compteur de nouvelle génération chez environ 129 000 clients pour des raisons liées à la non accessibilité au compteur ou parce que les installations du client doivent faire l'objet d'une mise aux normes par celui-ci préalablement à l'installation d'un nouveau compteur ».

[nous soulignons]

(ii) L'article 12.3 des Conditions de service stipule notamment ce qui suit :

« 12.3 Sous réserve de l'article 20 de la Loi sur le mode de paiement des services d'électricité et de gaz dans certains immeubles, Hydro-Québec refuse de fournir ou de livrer l'électricité ou en interrompt le service ou la livraison dans les cas suivants:

1° un organisme fédéral, provincial ou municipal ayant juridiction en la matière l'ordonne ;

2° la sécurité publique l'exige ;

3° il y a manipulation ou dérangement de l'appareillage de mesure ou de tout autre appareillage d'Hydro-Québec, entrave au service ou à la livraison de l'électricité ou contravention aux dispositions de l'article 13.2 ;

4° les modifications ou les ajustements nécessaires pour que l'installation électrique de la propriété desservie soit conforme aux exigences techniques prévues aux présentes conditions de service ne sont pas apportés, ou malgré la demande d'Hydro-Québec, les causes de perturbation au réseau ne sont pas éliminées ».

[nous soulignons]

Demandes :

- 3.1 Veuillez expliquer la différence entre les deux cas exposés à la référence (i).
- 3.2 Veuillez préciser ce que le Distributeur entend, à la référence (i), par la « mise aux normes » des installations des clients.
- 3.3 Veuillez justifier le fait de permettre à un client de maintenir en place une installation électrique qui n'est pas conforme aux normes.
- 3.4 Veuillez indiquer si la proposition du Distributeur va à l'encontre de l'article 12.3 des Conditions de service qui stipule que le Distributeur interrompt le service d'électricité lorsqu'un client n'apporte pas les modifications ou ajustements nécessaires pour que son

installation électrique soit conforme aux exigences techniques prévues aux Conditions de service. Veuillez expliquer.

- 4. Références :**
- (i) Pièce B-0059, Demande d’approbation provisoire de l’article 13.1.1 des Conditions de service;
 - (ii) Article 10.4 des Conditions de service en vigueur actuellement.

Préambule :

- (i) L’article proposé stipule que « *le client est considéré comme ayant opté pour un compteur sans émission de radiofréquences si les conditions prévues à l’article 10.4 sont remplies* ».
- (ii) L’article 10.4 des Conditions de service prévoit les conditions préalables suivantes :

«1° le client doit prendre les mesures et obtenir les autorisations nécessaires pour qu’Hydro-Québec puisse pénétrer sur la propriété desservie pour les motifs et aux conditions prévus à l’article 13.1.

[...]

3° aucun avis d’interruption de service en vertu des paragraphes 1° à 4° du second alinéa de l’article 12.3 n’a été transmis au client dans les 45 jours de sa demande et auquel le client n’a pas remédié en totalité ou pour lequel le client n’a pas conclu d’entente de paiement avec Hydro-Québec ».

Demandes :

- 4.1 Veuillez expliquer comment un client qui refuse l’accès à l’appareillage de mesure selon l’article 13.1.1 proposé peut remplir la condition préalable prévue à l’article 10.4 selon laquelle « *le client doit prendre les mesures et obtenir les autorisations nécessaires pour qu’Hydro-Québec puisse pénétrer sur la propriété desservie pour les motifs et aux conditions prévus à l’article 13.1* ».
- 4.2 En lien avec la condition préalable portant sur l’interruption de service, veuillez préciser comment le Distributeur sera en mesure d’appliquer cette condition et de déterminer si un avis d’interruption de service a été transmis dans les 45 jours de la demande du client?

- 5. Référence :** Pièce B-0059, Demande d'approbation provisoire de l'article 13.1.1 des Conditions de service.

Préambule :

Le Distributeur soumet, au paragraphe 17 de sa demande, que sa proposition est équitable envers les clients ayant exercé l'option de retrait, lesquels assument les frais associés à cette option :

« À l'heure actuelle, ces coûts sont récupérés auprès de l'ensemble de la clientèle et non auprès des clients qui les causent, ce qui constitue également une situation inéquitable pour les clients qui ont opté pour l'option de compteur non communicant, ont payé les frais initiaux d'installation et paient les frais mensuels de relève à l'article 10.4 des CSE ».

[nous soulignons]

Le Distributeur indique au paragraphe 12 de sa demande ce qui suit :

« Parmi les clients restants, 86 % auraient une installation électrique monophasée d'au plus 200 A, donc admissible selon les modalités actuelles de l'option d'installation d'un compteur sans émission de radiofréquences (l'« option de compteur non communicant ») avec la possibilité d'opter pour celle-ci ».

Demandes :

- 5.1 Veuillez expliquer si le Distributeur juge que sa proposition est équitable eu égard aux clients qui ont respecté les Conditions de service et opté pour un compteur qui n'émet pas de radiofréquences, mais qui auraient préféré conserver un compteur électromécanique jusqu'à l'échéance de son sceau.
- 5.2 Dans l'éventualité où la Régie refusait la demande d'approbation provisoire, veuillez expliquer comment le Distributeur traitera les cas visés par cette demande. Veuillez notamment préciser les différentes étapes envisagées par le Distributeur afin de traiter la problématique des compteurs inaccessibles et des installations qui ne sont pas conformes.