

**DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS N° 2 DE LA RÉGIE DE L'ÉNERGIE (LA RÉGIE) RELATIVE À LA
DEMANDE DE MODIFICATION DES CONDITIONS DE SERVICE ET DES FRAIS AFFÉRENTS**

PARTIE II – Abonnement au service d'électricité

- 1. Références :**
- (i) Pièce [B-0052](#), p. 8 ;
 - (ii) Pièce [B-0106](#), p. 10.

Préambule :

À la référence (i), le Distributeur indiquait, à l'égard des frais applicables à une demande d'abonnement :

« Les «frais d'abonnement» indiqués dans les Tarifs s'appliquent à toute demande d'abonnement, à l'exception des demandes faites au moyen du site Web ou de la réponse vocale interactive d'Hydro-Québec ». (nous soulignons)

À la référence (ii), à la suite de sa mise à jour, le Distributeur propose :

- « a) Si vous complétez votre demande d'abonnement au moyen d'un des livres-services d'Hydro-Québec, aucuns frais ne vous seront facturés.*
- b) Si vous complétez votre demande d'abonnement par tout autre moyen, des « frais d'abonnement » de 25 \$ indiqués dans le tableau I-A du chapitre 12 des Tarifs vous seront facturés une fois que votre demande d'abonnement aura été acceptée ».*

La Régie constate que les modalités d'abonnement qui sont sans frais sont le site Web et la réponse vocale interactive d'Hydro-Québec. Or, la précision de ces moyens ne se retrouve plus au nouvel article 2.1 proposé.

Demande :

- 1.1 Veuillez commenter la possibilité de modifier l'article 2.1 comme suit : *« Si vous complétez votre demande d'abonnement au moyen du site Web ou de la réponse vocale interactive d'Hydro-Québec, aucuns frais ne vous seront facturés. »*

2. **Référence :** Pièce [B-0102](#), p. 238.

Préambule :

L'UPA « *estime qu'un court avis devrait être émis* ».

Demande :

2.1 Veuillez indiquer ce que le Distributeur a prévu pour informer son client du fait qu'il a dépassé le seuil de 50 kW, lui préciser qu'il a perdu son éligibilité à l'option de retrait et que le compteur sera changé prochainement.

3. **Références :** (i) Pièce [B-0106](#), p. 41 à 49;
(ii) Pièce [B-0102](#), p. 127;
(iii) Pièce [B-0102](#), p. 130;
(iv) Pièce [B-0106](#), p. 71.

Préambule :

(i) « **Chapitre 10 : Traitement des demandes d'alimentation** »

(ii) SÉ-AQLPA mentionne :

« Nous remarquons qu'à cette étape les interventions et les travaux ne font pas spécifiquement référence à l'alimentation en électricité même si ces mots apparaissent en tête des documents. Une clarification à cet effet serait, d'après nous, utile, notamment une définition de l'alimentation électrique dans les CSÉ ».

(iii) « *Par ailleurs UC réitère sa suggestion énoncée lors du positionnement sur l'atelier 2, à savoir que le terme "demande d'alimentation" devrait être changé, par exemple, par "demande de travaux". Selon UC "demande d'alimentation" porte à confusion (puisque les travaux demandés ne sont pas toujours à proprement parler une demande d'alimentation) et risque de générer de l'incompréhension de la part de la clientèle* ».

(iv) « **demande d'alimentation** : une demande visant l'alimentation en électricité d'une installation électrique nouvelle ou existante qui nécessite la réalisation de travaux ; »

Demande :

3.1 Veuillez commenter la possibilité de changer « *demandes d'alimentation* » par « *demandes de travaux liées à l'alimentation* » dans le titre du chapitre 10 (i), et de faire les ajustements correspondants au texte des Conditions de service.

- 4. Références :**
- (i) Pièce [B-0106](#), p. 41 à 43;
 - (ii) Pièce [B-0106](#), p. 72;
 - (iii) Pièce [B-0106](#), p. 41.

Préambule :

- (i) Article 10.1.1 des Conditions de service : Interventions simples
- (ii) Article 20.1 des Conditions de service : « *interventions simples : les interventions visées par les « frais d'intervention sur le réseau » indiqués dans le tableau I-A du chapitre 12 des Tarifs ou les « prix des interventions simples » indiqués dans le tableau I-B du même chapitre ; »*
- (iii) Article 10.1.2 des Conditions de service : Travaux mineurs

Demandes :

- 4.1 Veuillez préciser quelles sont les interventions simples qui sont visées par les frais d'intervention sur le réseau qui apparaissent au tableau I-A de la Grille des frais et prix liés au service d'électricité (ii).
- 4.2 Veuillez proposer pour les interventions simples une définition plus claire que celle qui apparaît à l'article 20.1 des Conditions de service.
- 4.3 Veuillez préciser ce que le Distributeur entend par « travaux normalisés » dans la définition de travaux mineurs donnée au premier alinéa de l'article 10.1.2.

- 5. Références :**
- (i) Pièce [B-0102](#), p. 135;
 - (ii) Pièce [B-0106](#), p. 44 et 45.

Préambule :

- (i) « **Proposition 3.05**

Préambule

La proposition vise à appliquer des coûts d'abandon de projet uniquement aux travaux majeurs. »

- (ii) « **10.1.6. Abandon d'une demande d'alimentation**

Si vous faites une demande d'alimentation et que vous l'abandonnez par la suite, les modalités ci-dessous s'appliquent :

[...]

Coût d'abandon

[...]

Si vous abandonnez votre demande d'alimentation après avoir accepté par écrit la proposition de travaux mineurs ou l'évaluation pour travaux majeurs, vous devez payer le coût d'abandon calculé selon la somme des éléments suivants : [...] » [nous soulignons]

Demande :

5.1 La Régie constate que le Distributeur propose d'appliquer des coûts d'abandon aux travaux mineurs comme aux travaux majeurs, contrairement à ce qu'il envisageait de faire dans la proposition 3.05. Veuillez expliquer et justifier.

- 6. Références :**
- (i) Pièce [B-0106](#), article 20.1;
 - (ii) Pièce [B-0105](#), page 11;
 - (iii) Pièce [B-0106](#), article 11.2;
 - (iv) Pièce [B-0105](#), page 11;
 - (v) Pièce [B-0105](#), page 19;
 - (vi) Pièce [B-0106](#), articles 3.2.1 et 14.3;
 - (vii) Pièce [B-0106](#), article 3.2.1 a).

Préambule :

(i) Le Distributeur définit à l'article 20.1 l'écrit comme suit :

*« **par écrit** : toute communication transmise par le client à Hydro-Québec au moyen du site Web d'Hydro-Québec, notamment à partir de l'espace client, ainsi que par courriel, par la poste ou par télécopieur, et par Hydro-Québec au client au moyen de l'espace client, par courriel, par la poste ou par télécopieur ; » [nous soulignons]*

(ii) Le Distributeur indique qu'il « *ne juge pas nécessaire de préciser dans les CSÉ que le client peut faire sa demande d'abonnement ou de résiliation en personne à son siège social étant donné que cette possibilité ne concerne qu'une minorité de clients* ».

(iii) Le Distributeur définit à l'article 11.2 « par téléphone » comme suit : « Toute conversation de vive voix ».

(iv) Le Distributeur mentionne « *En complément, le Distributeur propose de retirer la notion de terme initial minimum pour l'ensemble des abonnements étant donné qu'elle est déjà traitée* ».

dans les Tarifs d'électricité d'Hydro-Québec (les Tarifs) et que son retrait a peu d'impact sur les activités du Distributeur ».

(v) Le Distributeur dans sa preuve, à la page 19, « *propose aussi d'ajouter à l'article 11.1 une modalité prévoyant qu'aucun délai pour la relève des données de consommation ne sera appliqué s'il ne dispose pas des accès prévus à cet article (proposition 1.06)* ».

Demandes :

- 6.1 En lien avec la référence (i), veuillez justifier l'emploi du terme « notamment » dans la définition de l'écrit.
- 6.2 En lien avec la référence (ii), veuillez confirmer que la possibilité de faire une demande d'abonnement ou de résiliation en personne au siège social doit être prévue aux Conditions de service pour que l'abonnement puisse être conclu de cette façon.
- 6.3 En lien avec la référence (iii), veuillez expliquer pour quelles raisons le Distributeur définit l'expression « par téléphone ».
- 6.4 En lien avec la référence (iii), veuillez préciser si la définition de « par téléphone », qui désigne « Toute communication de vive voix » inclut la possibilité pour une personne de faire sa demande d'abonnement en personne au siège social.
- 6.5 Veuillez justifier le fait de ne pas inclure la définition de « par téléphone » à l'article 20.1.
- 6.6 En lien avec la référence (iv), veuillez préciser les articles des tarifs auxquels le Distributeur réfère. Veuillez également préciser ce que le Distributeur entend par « peu d'impact ».
- 6.7 En lien avec la référence (v), veuillez commenter la possibilité de préciser cette modalité à l'article 4.1.1 b).
- 6.8 En lien avec la référence (vi), veuillez préciser si la condition prévue à l'article 3.2.1 e) vise à empêcher (ou pourrait empêcher) un client qui refuse ou néglige de donner accès à son compteur (article 14.3) d'être admissible à l'option de retrait dans les 24 mois suivant le date à laquelle le client met fin à son comportement et donne accès à son compteur. Veuillez élaborer.
- 6.9 En lien avec la référence (vii), le Distributeur indique, à l'article 3.2.1 a), dans les conditions à remplir pour avoir droit à un compteur non communicant qu'il n'y ait eu aucune facturation de puissance pour l'abonnement visé dans les 12 périodes mensuelles consécutives précédentes. Veuillez justifier la proposition et le délai de 12 mois.

6.10 En lien avec la référence (vii), veuillez justifier l'application de l'option de retrait uniquement aux 400 ampères et non à d'autres types de compteurs comme les « compteurs polyphasés ». La Régie vous réfère à cet égard à la décision D-2016-147 rendue dans le cadre du dossier P-110-3084 qui concernait une installation électrique polyphasée de 400 ampères.

- 7. Références :**
- (i) Pièce [B-0106](#), article 4.5;
 - (ii) Pièce [B-0105](#), page 27.

Préambule :

(i) En ce qui a trait aux corrections d'erreurs de facturation, le Distributeur ajoute, à l'article 4.5, l'exclusion suivante :

« e) tout changement d'utilisation de l'électricité ou changement de tarif, auxquels cas la rectification tarifaire est apportée selon les modalités prévues dans les Tarifs ».

(ii) Le Distributeur indique ce qui suit dans sa preuve à l'égard de cet ajout :

« De plus, aux fins de clarification des situations qui ne sont pas assujetties à la correction des erreurs de facturation, le Distributeur précisait qu'un crédit associé à un changement d'utilisation de l'électricité ou d'un tarif ne constitue pas une correction de facture (proposition 1.13). Le Distributeur révisé sa proposition laquelle vise maintenant qu'un changement d'utilisation de l'électricité ou d'un tarif ne constitue pas une correction de facture, peu importe qu'il s'agisse de crédit ou de débit. Ces cas seraient ainsi traités en vertu des Tarifs ».

La Régie dans certaines décisions a considéré des situations de changement de tarifs et de changement d'utilisation comme des erreurs de facturation et a ainsi appliqué les délais de rétrofacturation prévus en cas d'erreur, notamment, dans les décisions suivantes : D-2007-108, D-2010-155, D-2011-107, D-2012-098, D-2014-157 et D-2016-001.

Demandes :

- 7.1 Le Distributeur indique que « ces cas seraient ainsi traités en vertu des Tarifs ». Veuillez préciser les types de cas qui sont actuellement traités comme une erreur de facturation et qui seraient traités en vertu des Tarifs, si l'exclusion e) est acceptée par la Régie.
- 7.2 Veuillez expliquer à quels problèmes le Distributeur souhaite remédier en ajoutant cette exclusion et identifier, s'il y a lieu, des plaintes ayant fait l'objet de telles situations.

7.3 Veuillez préciser si l'ajout de l'exclusion e) ferait en sorte que les cas visés par les plaintes citées en préambule ne seraient plus considérés comme des erreurs de facturation puisque ces cas seraient désormais visés par l'exclusion e).

- 8. Références :**
- (i) Pièce [B-0106](#), article 4.5;
 - (ii) Article 11.5 (Conditions de service en vigueur le 1^{er} avril 2015);
 - (iii) Décision D-2001-259, p. 50.

Préambule

(iii) D-2001-259 :

« Hydro-Québec mentionne que les réclamations aux clients résidentiels et aux petits commerces sont limitées à 6 mois chez BC Hydro. En Ontario, les réclamations au niveau résidentiel s'étendent sur une période maximale de 2 ans. En Californie, elles s'effectuent sur une période maximale de 3 ou 4 mois selon l'entreprise. En Caroline du Nord et du Sud, les réclamations sont limitées à 5 ou 6 mois pour les abonnements de moins de 50 kW de puissance qui correspondent aux petits commerces et aux résidences. Toutefois, s'il s'agit d'un problème de mesurage du compteur, la période considérée rétroagit de 2 mois en Caroline du Sud. En Floride, les réclamations se limitent en général à 12 mois.

Hydro-Québec explique qu'il y a très peu d'erreurs de nature technique parce qu'il n'y a qu'un seul appareil qui mesure l'énergie chez les clients résidentiels et que cet appareil est fiable. La plupart des erreurs sont donc de nature administrative. L'entreprise entend se donner les moyens de limiter le plus possible le nombre d'erreurs administratives et de les traiter à l'intérieur d'un délai de 6 mois et ce, parce qu'elle juge que « en termes d'équité et en termes d'importance et d'impact pour la clientèle, revenir plus que six mois en arrière pour une clientèle résidentielle ça pouvait amener des difficultés. » En fait, la période maximale de 6 mois a été retenue par Hydro-Québec parce qu'elle correspond à « une fréquence de lecture aux deux mois et à une obligation de facture à quatre-vingt-dix (90) jours [...] » ». [notes de bas de page omises]

Demandes :

- 8.1 Veuillez justifier l'augmentation de la période maximale de rétrofacturation qui passe de 6 mois (article 11.5 (2) i)) à 12 mois (article 4.5 b) proposé) en tenant compte notamment de l'extrait cité en préambule.
- 8.2 Veuillez justifier la réduction de la période maximale de rétrofacturation, dans les cas de défaut lié au mesurage ou d'erreur de multiplicateur, qui passe de 36 mois à 12 mois suivant la proposition du Distributeur.

- 8.3 En ce qui a trait aux cas où le client connaissait le défaut ou l'erreur, veuillez confirmer que la modification proposée par le Distributeur aura pour effet de limiter la période maximale de rétrofacturation à 12 mois, dans tout les cas, et ce, qu'il y ait ou non des difficultés à faire la démonstration que le client connaissait le défaut ou l'erreur. Veuillez justifier votre proposition notamment de limiter la rétrofacturation dans tous les cas, même lorsque le Distributeur est en mesure de démontrer l'erreur du client.
- 8.4 En ce qui a trait au cas prévu à l'article 11.5 (3) c), (le client a changé son utilisation de l'électricité de sorte que son abonnement n'est plus admissible au tarif appliqué et qu'il n'en a pas avisé Hydro-Québec), veuillez préciser si ce cas serait désormais visé par l'exclusion de l'article 4.5 e).
- 8.5 Selon la proposition du Distributeur, dans les cas de défaut de mesurage ou d'erreur de multiplicateur, la période maximale de rétrofacturation serait limitée à 36 mois alors qu'actuellement la rétrofacturation vise toutes les périodes touchées par de telles situations. Veuillez justifier ce changement. Veuillez également justifier ce délai eu égard au délai de prescription prévu au *Code civil du Québec*.
- 8.6 L'article 4.5 stipule : « *sauf dans les cas de compteurs croisés, de manipulation des équipements ou d'altération ou d'entrave au mesurage* : ». Veuillez confirmer que le texte devrait plutôt se lire comme suit « *sauf dans les cas de compteurs croisés, de manipulation des équipements de manière à altérer le mesurage ou d'entrave au mesurage* : »
9. **Référence :** Pièce [B-0106](#), articles 5.1.1 et 20.1.

Préambule :

L'article 5.1.1 a) stipule que pour mettre fin à un abonnement le client doit présenter sa demande « *par écrit à partir de votre espace client, par courriel, par la poste, par télécopieur ou par téléphone* ».

Au paragraphe b) de ce même article, le terme « par écrit » est employé seul.

Le terme écrit est défini comme suit à l'article 20.1 :

« *Toute communication transmise par le client à Hydro-Québec au moyen du site Web d'Hydro-Québec, notamment à partir de l'espace client, ainsi que par courriel, par la poste ou par télécopieur, et par Hydro-Québec au client au moyen de l'espace client, par courriel, par la poste ou par télécopieur.* »

Demande :

- 9.1 Veuillez justifier d'employer à certains endroits uniquement l'expression « par écrit » et à d'autres endroits d'employer cette expression avec une partie de la définition de ce terme.

10. Référence : Pièce [B-0106](#), article 5.1.2.

Demandes :

- 10.1 Veuillez préciser la façon dont les cas de décès sont actuellement traités par le Distributeur en référant aux dispositions légales applicables.
- 10.2 Veuillez justifier l'ajout de l'article 5.1.2. Veuillez notamment préciser, le cas échéant, les problèmes auxquels le Distributeur veut remédier en ajoutant cette disposition.

11. Référence : Pièce [B-0106](#), articles 5.1.3 et 7.1.3.

Demandes :

- 11.1 Veuillez préciser si les dispositions prévues à l'article 7.1.3 concernant le rétablissement du service en période d'hiver s'appliquent au « client » dont l'abonnement a été résilié en vertu de l'article 5.1.3.
- 11.2 Veuillez préciser si le rétablissement du service sera effectué même si cette personne (qui n'a plus d'abonnement) n'a pas acquitté les sommes et les frais indiqués à l'article 5.1.3 alinéa 2.

12. Référence : Pièce [B-0106](#), article 4.4.

Demande :

- 12.1 Veuillez commenter la possibilité d'inclure dès le début de l'article 4.4 une définition du MVE similaire à celle prévue actuellement à l'article 11.9.

PARTIE III – Demandes d’alimentation

- 13. Références :** (i) Pièce [B-0106](#), article 8.1;
(ii) Pièce [B-0105](#), p. 32.

Préambule

(i) À l’article 8.1, le Distributeur utilise les expressions « solution technique la moins coûteuse », « service de base » et « option ».

L’article 8.1 prévoit notamment :

« Travaux requis pour répondre à la demande d’alimentation » *Hydro-Québec établit le tracé du réseau de distribution et détermine les travaux requis pour répondre à votre demande d’alimentation en favorisant la solution technique la moins coûteuse. »*

« Montant à payer pour les travaux non inclus dans le service de base » *Les travaux qui ne sont pas inclus dans la solution technique la moins coûteuse constituent une option pour le client et sont conditionnels à l’acceptation d’Hydro-Québec. Vous devez payer les coûts supplémentaires qu’ils occasionnent, même si ces travaux sont nécessaires pour que soit respectée une disposition réglementaire. »*

(ii)

« Concernant le service de base, le Distributeur propose d’en codifier les critères d’application (proposition 2.01), de préciser les informations requises pour initier la demande d’alimentation (proposition 2.02) et de préciser que le Distributeur n’est pas lié par la réglementation municipale (proposition 2.03).

Cette dernière proposition est d’ailleurs conforme à la pratique actuelle du Distributeur et à la jurisprudence de la Régie tel que confirmé par la décision D-2013-166 :

En ce sens, il est établi par la jurisprudence que les règlements d’une municipalité ne peuvent imposer, par leur application, des coûts au Distributeur.

Il est aussi établi que la réglementation municipale favorisant l'enfouissement, au bénéfice de ses citoyens, ne peut se faire aux dépens de l'ensemble des consommateurs.

[...]

Pour déterminer les conditions d'installation d'une partie du réseau de distribution d'électricité du Distributeur dans la Ville de Terrebonne, la Régie tient compte des critères établis par la jurisprudence ainsi que des principes énoncés à l'article 5 de la Loi. Ces critères et principes sont à l'effet que la responsabilité des coûts d'enfouissement d'une ligne électrique incombe à la municipalité qui en fait la demande, dans la mesure où cette option n'est pas requise sur le plan technique, de la sécurité publique ou sur le plan environnemental. »

[Nous soulignons] [notes de bas de page omises]

Demandes :

- 13.1 Veuillez distinguer les concepts suivants qui apparaissent notamment à l'article 8.1 : solution technique la moins coûteuse, service de base et option.
- 13.2 En lien avec les mots soulignés en préambule, veuillez indiquer si le service de base correspond à la solution technique la moins coûteuse.
- 13.3 Veuillez indiquer si l'expression « disposition réglementaire » vise uniquement la réglementation municipale.
- 13.4 Outre la réglementation municipale favorisant l'enfouissement, veuillez indiquer la réglementation visée par cette expression.
- 13.5 Dans les cas qui ne concernent pas l'enfouissement du réseau, veuillez préciser si actuellement les clients doivent, dans tous les cas, assumer le coût lié au respect des dispositions réglementaires visées par le nouvel article 8.1. Veuillez également préciser en vertu de quelles dispositions ou décisions ces coûts doivent être assumés par les clients.
- 13.6 Le Distributeur emploie le mot client à deux endroits à l'article 8.1, soit lorsqu'il indique : « *Les Travaux qui ne sont pas inclus dans la solution technique la moins coûteuse constituent une option pour le client [...]* » et « *a) Réalisation par le client ou par Hydro-Québec* ». Veuillez confirmer que ce mot réfère ici au propriétaire de l'installation électrique (ou une personne mandatée ou autorisée par lui) et non à une personne titulaire d'un abonnement.

- 14. Références :** (i) Pièce [B-0106](#), article 8.2.4;
(ii) Pièce [B-0106](#), article 20.1.

Préambule

(i) « *Hydro-Québec ne fournit ni ne construit de branchement du distributeur dans les cas suivants :*

a) votre demande d'alimentation requiert un branchement situé en totalité ou en partie sur une propriété privée autre que la vôtre et que vous ne fournissez pas la servitude requise par Hydro-Québec ; »

(ii) « *demande d'alimentation : une demande visant l'alimentation en électricité d'une installation électrique nouvelle ou existante qui nécessite la réalisation de travaux. »*

Demandes :

14.1 Suivant le texte des Conditions de service en vigueur, veuillez indiquer la manière dont le Distributeur procède lorsque la *demande d'alimentation* requiert un branchement situé en totalité ou en partie sur une propriété privée autre que celle du requérant. Veuillez notamment préciser si le Distributeur exige des servitudes dans tous les cas. Dans la négative, veuillez justifier.

14.2 Veuillez indiquer si, suivant cette proposition, le Distributeur aurait l'obligation de refuser de remplacer, modifier ou déplacer un *branchement du Distributeur* existant, pour le motif qu'il serait situé en totalité ou en partie sur une propriété privée.

- 15. Références :** (i) Pièce [B-0106](#), articles 8.5 et 9.7.7;
(ii) Pièce [B-0105](#), p. 51.

(i) « **8.5 Travaux de sécurisation du réseau**

Si vous demandez des travaux temporaires de sécurisation du *réseau de distribution d'électricité* et que ces travaux visent un *bâtiment* de 4 *logements* et moins destiné à l'*usage domestique* et sont réalisés durant les *heures normales de travail*, la sécurisation du réseau est incluse dans le *service de base*. Aucuns frais ne vous seront facturés, comme l'indique le tableau I-B du chapitre 12 des *Tarifs*. »

« **9.7.7. Travaux de sécurisation du réseau**

Si vous demandez des travaux temporaires de sécurisation du *réseau de distribution d'électricité* et que ces travaux sont réalisés durant les *heures normales de travail*, le montant que vous devez payer correspond au « *prix des interventions simples* » pour les travaux de sécurisation du réseau

à la demande du *client* selon le type d'intervention indiqué dans le tableau I-B du chapitre 12 des *Tarifs*. Si plus d'une mesure de sécurisation du réseau est requise à un même site, Hydro-Québec vous facture la mesure applicable dont le prix est le plus élevé.

Toute mesure qui n'est pas prévue au tableau I-B du chapitre 12 des *Tarifs* est établie selon le *calcul détaillé du coût des travaux*. »

(ii) « *Le Distributeur propose de codifier les modalités applicables aux demandes de travaux de sécurisation du réseau, ainsi que les coûts associés. Les travaux de sécurisation du réseau visés sont les mesures d'isolation et de mise hors tension. Cette proposition a pour but d'inciter les clients à adopter un comportement sécuritaire avant d'effectuer des travaux à proximité d'un réseau de distribution* ».

Demandes :

15.1 Veuillez indiquer de quelles façons le Distributeur traite actuellement les cas de sécurisation du réseau et veuillez préciser si certains de ces cas sont traités en vertu des Conditions de service de vigueur, en précisant les dispositions applicables le cas échéant. Veuillez élaborer.

15.2 Veuillez préciser qui peut, suivant ces nouveaux articles, demander des travaux de sécurisation du réseau. Veuillez notamment préciser si le mot « vous » désigne le client titulaire d'un abonnement ou le propriétaire de l'installation électrique qu'il soit ou non titulaire d'un abonnement, ou toute autre personne.

- 16. Références :**
- (i) Pièce [B-0105](#), p. 50;
 - (ii) Pièce [B-0106](#), article 9.7.6;
 - (iii) Pièce [B-0105](#), p. 35-36;
 - (iv) Pièce [B-0105](#), p. 53.

(i) « *Travaux sur la propriété d'un client (proposition 4.13)*

Le Distributeur propose de facturer le coût des travaux supplémentaires, occasionnés par le client, lorsqu'il n'a pas accès au réseau de distribution pour effectuer des travaux rendus nécessaires. Cette proposition vise tous les types de travaux que le client occasionne sur sa propriété en raison de l'inaccessibilité du réseau de distribution d'électricité, et ce, même s'ils sont effectués en urgence ».

(ii) « *Vous devez payer le coût des travaux que vous occasionnez sur votre propriété si Hydro-Québec n'a pas accès au réseau de distribution d'électricité avec la main-d'oeuvre et les équipements raisonnablement requis pour effectuer les travaux, et ce, même s'ils sont effectués en urgence*.

Le coût des travaux est alors calculé selon les prix indiqués dans la partie II du chapitre 12 des Tarifs, s'ils s'appliquent ; sinon, il est établi selon le calcul détaillé du coût des travaux ».

(iii) « *En général, lors de la construction d'une ligne aérienne en arrière-lot, le Distributeur a facilement accès au site dédié pour l'emplacement du réseau. Toutefois, au fil des ans, les propriétaires aménagent leur terrain en y ajoutant, par exemple, une haie de cèdres, un cabanon ou un garage, ce qui a pour effet de limiter l'accès à la ligne aux équipements d'Hydro-Québec. Dans les cas où il n'est pas possible d'utiliser une nacelle compacte pour accéder au réseau, les monteurs doivent effectuer les travaux directement sur les poteaux, ce qui implique des coûts supplémentaires. Ces coûts supplémentaires qu'engendrent les difficultés d'accès à la ligne en arrière-lot à la suite de constructions justifient l'écart de prix entre le prolongement d'une ligne aérienne en avant-lot et celui d'une ligne aérienne en arrière-lot.*

[...]

Le Distributeur réitère que l'inclusion de l'alimentation aérienne en arrière-lot dans le service de base est conditionnelle au plein accès au réseau de distribution. Si le Distributeur octroie le service de base en arrière-lot et qu'il n'a pas accès à son réseau pour le remplacement, la reconstruction ou l'entretien, des coûts supplémentaires seront occasionnés au Distributeur et devront être assumés par l'ensemble de la clientèle.

Après la construction du réseau de distribution, si Hydro-Québec n'y a pas accès avec la main-d'oeuvre et l'équipement requis pour effectuer les travaux, le client devra payer un montant pour les travaux qu'il occasionne évalué selon la méthode de calcul détaillé du coût des travaux ».

(iv) « *Les CSÉ actuelles prévoient que le Distributeur peut exiger une servitude pour toute demande lorsqu'il l'estime requise. Cependant, compte tenu de l'importance pour le Distributeur d'acquérir des servitudes lorsque le prolongement de ligne est demandé sur une propriété privée, les modalités des CSÉ méritent d'être davantage précisées.*

Ainsi, le Distributeur propose de rendre la construction d'une ligne sur une propriété privée conditionnelle à l'obtention d'une servitude par le client ».

[Nous soulignons]

Demandes :

16.1 L'article 9.7.6 est intitulé : « Travaux occasionnés par le client ». Veuillez préciser si cet article ne vise que le client, soit, selon l'article 20.1, « *une personne physique ou une personne morale, une société, une fiducie agissant par son fiduciaire ou une organisation, qui est responsable d'un ou de plusieurs abonnements au service d'électricité* ».

- 16.2 Veuillez préciser ce que le Distributeur entend par travaux occasionnés par le client. Veuillez notamment préciser s'il peut s'agir de travaux initiés par le Distributeur pour le remplacement, l'entretien ou la reconstruction de son réseau de distribution.
- 16.3 Veuillez préciser de quelle façon le Distributeur procède actuellement lorsqu'il n'a pas accès à son réseau de distribution avec la main d'œuvre et les équipements raisonnablement requis pour effectuer les travaux, même en urgence. Veuillez notamment préciser qui paie pour les travaux dans ces cas et en vertu de quelles dispositions législatives ou réglementaires.
- 16.4 Veuillez préciser si le Distributeur entend appliquer cet article aux travaux qui seront réalisés sur les équipements du réseau de distribution en place avant l'entrée en vigueur de l'article proposé.
- 16.5 Veuillez préciser si le coût des travaux devant être assumé par le client, selon cet article, correspond au coût supplémentaire lié au non accès avec les équipements raisonnablement requis par rapport à ce qu'il en aurait coûté si les travaux avaient été effectués avec les équipements raisonnablement requis. Veuillez expliquer et justifier.
- 16.6 Si le Distributeur n'a pas obtenu les droits nécessaires (servitude) auprès du propriétaire lors de l'implantation de son réseau pour effectuer les travaux avec la main-d'œuvre et les équipements raisonnablement requis, les propriétaires subséquents seront tenus, suivant cet article, de payer le coût des travaux. Ces derniers seront considérés comme ayant « occasionné » les travaux. Veuillez confirmer et justifier votre proposition.
- 16.7 Le Distributeur propose de rendre conditionnel le prolongement d'une ligne sur une propriété privée à l'obtention d'une servitude (article 8.1, ligne 8). Dans la mesure où le Distributeur détient une servitude sur une propriété privée, les questions liées aux accès nécessaires pour faire les travaux avec la main-d'œuvre et les équipements raisonnablement requis et aux coûts ne sont-elles pas des questions qui relèvent de l'interprétation de l'acte de servitude. Veuillez élaborer votre réponse.
- 16.8 Veuillez préciser si un client qui a payé un coût supplémentaire pour un prolongement de ligne, sans droit de passage par nacelle compacte, devra également payer le coût des travaux liés au non accès au réseau de distribution avec les équipements raisonnablement requis en vertu de l'article 9.7.6. Veuillez justifier votre réponse.
- 16.9 Veuillez confirmer que le Distributeur souhaite, dans tous les cas, rendre conditionnel le prolongement d'une ligne sur une propriété privée à l'obtention d'une servitude (article 8.1, ligne 8), mais pas à l'obtention d'un droit de passage par nacelle compacte. Veuillez justifier.

- 17. Références :**
- (i) Pièce [B-0106](#), article 10.1.1;
 - (ii) Pièce [B-0106](#), article 10.1.3;
 - (iii) Pièce [B-0106](#), article 10.1.5.

Préambule

- (i) L'article 10.1.1 stipule à l'égard des travaux liés aux interventions simples :

« Le paiement de ceux-ci ne sera pas exigible avant le début des travaux ».

- (ii) L'article 10.1.3 stipule :

« Avant d'entreprendre les travaux, Hydro-Québec doit avoir reçu : [...] c) le montant que vous devez payer pour les travaux ».

- (iii) L'article 10.1.5 stipule :

« Si Hydro-Québec n'exige pas le paiement avant le début des travaux, [...] ».

Demandes :

- 17.1 En lien avec la référence (i), veuillez préciser à quel moment le paiement de ces travaux sera exigible.
- 17.2 En lien avec la référence (ii), veuillez confirmer que le montant à payer avant le début des travaux est déterminé en fonction des modalités prévues à l'article 10.1.5.
- 17.3 En lien avec la référence (iii), veuillez préciser si le seul cas pour lequel Hydro-Québec n'exigera pas le paiement avant le début des travaux concerne les interventions simples.

PARTIE IV- Droits et obligations d'Hydro-Québec et de ses clients

- 18. Références :**
- (i) Article 2.1 (Conditions de service en vigueur le 1^{er} avril 2015);
 - (i) Pièce [B-0106](#), article 11.1.

Préambule

- (i) Article 2.1 :

*« Hydro-Québec informe ses clients quant aux présentes conditions de service.
Elle peut le faire par voie électronique. »*

(ii) L'article 11.1 proposé se lit maintenant comme suit :

« *Hydro-Québec informe ses clients des présentes conditions de service. Elle peut le faire au moyen de son site web, au www.hydroquebec.com/publications.* »

Demandes :

18.1 Veuillez justifier la modification apportée quant au moyen utilisé pour informer les clients des conditions de service.

18.2 Veuillez indiquer si cette modification est liée à un changement dans les moyens que le Distributeur entend utiliser pour informer ses clients des conditions de service.

- 19. Références :**
- (i) Article 18.1 (Conditions de service en vigueur le 1^{er} avril 2015);
 - (ii) Pièce [B-0106](#), article 14.2;
 - (iii) Pièce [B-0063](#), p. 4.

Préambule

Référence (i)

« *18.1 Hydro-Québec doit pouvoir installer, gratuitement, sur la propriété à desservir, à des endroits faciles d'accès et sécuritaires et convenus avec le requérant, tous les équipements nécessaires au service, à la livraison, au contrôle et au mesurage de l'électricité, incluant les équipements de la ligne si une partie de celle-ci sert à l'alimentation électrique de cette propriété.* »

Hydro-Québec doit également pouvoir installer les mêmes équipements après la mise sous tension initiale de l'installation électrique, à des endroits faciles d'accès, sécuritaires et convenus avec le client ou le propriétaire de l'installation électrique, selon le cas.

Hydro-Québec doit avoir gratuitement le droit à l'usage du tréfonds pour l'installation, le maintien, le raccordement, l'exploitation, la modification et le prolongement, l'utilisation et l'entretien des équipements de la ligne d'Hydro-Québec et le droit de sceller tout point permettant un raccordement en amont de l'appareillage de mesure ».

Référence (ii)

« *Les équipements du réseau de distribution d'électricité situés sur la propriété desservie ou à desservir servent à l'alimentation électrique de celle-ci, sauf s'il n'y a eu aucun abonnement et aucune livraison d'électricité depuis plus de 12 mois. À cette fin, Hydro-Québec dispose gratuitement des droits suivants :* »

Hydro-Québec peut installer sur la propriété desservie ou à desservir, à des endroits faciles d'accès, sécuritaires et convenus avec vous ou avec le propriétaire de l'installation électrique, selon le cas, tous les équipements nécessaires au service d'électricité, au contrôle et au mesurage, y compris les équipements du réseau de distribution si une partie de celui-ci sert à l'alimentation électrique de cette propriété. Ce droit s'applique tant avant qu'après la mise sous tension initiale.

Hydro-Québec peut sceller tout point permettant un raccordement en amont de l'appareillage de mesure.

Hydro-Québec a droit à l'usage du tréfonds pour l'installation, le maintien, le raccordement, l'exploitation, la modification, le prolongement, l'utilisation et l'entretien des équipements du réseau de distribution ».

Référence (iii)

« Le Distributeur propose d'utiliser le délai de 12 mois pour fixer la période à l'intérieur de laquelle il considère qu'un client est toujours en condition d'alimentation¹ même si le service a été interrompu ou si l'abonnement a été résilié. Le Distributeur s'appuie sur la Norme E.21-10 (Livre bleu), laquelle indique qu'une installation non alimentée depuis plus de 12 mois n'est plus une installation nécessairement conforme et que le client doit être en mesure de faire la démonstration de sa conformité. Le Distributeur considère donc, qu'à l'intérieur d'un délai de 12 mois, il est peu probable qu'une nouvelle demande vise une nouvelle alimentation mais plutôt la réalimentation du même bâtiment.

L'objectif du délai de 12 mois est d'éviter que le Distributeur se retrouve dans une situation où une simple demande d'interruption de très courte durée ferait en sorte qu'il perde tous ses droits quant à l'occupation d'un terrain privé, lesquels lui étaient conférés par le fait que le client était en condition d'alimentation. En effet, un client qui voudrait que le réseau de distribution qui l'alimente soit déplacé pourrait ainsi éviter d'en payer les coûts en demandant une interruption de service et en présentant une nouvelle demande d'alimentation dès que le réseau aurait été déplacé ».

[Nous soulignons]

Demandes :

- 19.1 La proposition du Distributeur semble avoir pour effet de créer une présomption. En effet, dès que des équipements du réseau seraient situés sur une propriété à desservir ou desservie, ces équipements seraient, par l'effet de cette disposition, considérés comme servant à l'alimentation électrique de la propriété, même si, dans les faits, ces équipements ne serviraient pas à l'alimentation électrique de la propriété. Veuillez confirmer et indiquer si le seul objectif visé par cette proposition est celui souligné en préambule à la référence (iii).

- 19.2 Veuillez indiquer si, selon votre proposition, cette présomption serait irréfragable.
- 19.3 Veuillez notamment préciser si les équipements du réseau situés sur une propriété donnée qui servent exclusivement à alimenter une autre propriété seraient considérés, suivant l'article 14.2, comme servant à l'alimentation de la propriété sur laquelle ils sont situés.
- 19.4 Veuillez indiquer si le Distributeur a déjà été confronté à des situations telle que celle soulignée en préambule à la référence (iii) et, dans l'affirmative, veuillez préciser le nombre de cas.
- 19.5 Veuillez indiquer à quoi réfère l'expression « à cette fin » utilisée à l'article 14.2 alinéa 1.
- 19.6 Le texte actuel de l'article 18.1 emploie à ses alinéas 1, 2 et 3, les expressions « *doit pouvoir installer* », « *doit également pouvoir installer* » et « *doit avoir gratuitement le droit à l'usage du tréfonds [...] et le droit de sceller [...]* ».

Dans sa proposition, le Distributeur remplace ces expressions par « *peut installer* », « *Ce droit s'applique tant avant qu'après la mise sous tension initiale* », « *peut sceller* » et « *a droit à l'usage du tréfonds* ». Le Distributeur remplace également l'expression « *les équipements de la ligne* » par « *les équipements du réseau de distribution* ».

Veuillez indiquer l'objectif de ces modifications. Veuillez notamment préciser si, par ces modifications, le Distributeur recherche uniquement à modifier la forme du texte ou s'il recherche des modifications de fond quant à la nature de ces droits.

- 19.7 Veuillez justifier l'utilisation de l'expression « *propriétaire de l'installation électrique* » plutôt que « *propriétaire* », soit celui à qui appartient la propriété sur laquelle le Distributeur doit installer ses équipements.

20. Référence : Pièce [B-0106](#), article 14.4 et annexe v.

Préambule

« Tout bâtiment ou installation, notamment une piscine ou une dépendance, situé à proximité de la ligne de distribution ou de l'appareillage de mesure d'Hydro-Québec doit respecter les dégagements prescrits au chapitre V, Électricité, du Code de construction du Québec ainsi que les dégagements indiqués à l'annexe V des présentes conditions de service.

Si vous êtes propriétaire d'un bâtiment ou d'une installation qui contrevient aux normes en vigueur lors de sa construction ou de sa modification, vous devrez payer le coût des travaux de modification de la ligne de distribution nécessaires pour corriger cette non-conformité ».

Demandes :

- 20.1 Veuillez préciser la source des dégagements indiqués à l'annexe V. Veuillez notamment indiquer si les dégagements prévus à l'annexe V sont tirés du Code de construction du Québec.
- 20.2 Advenant des modifications au Code de construction du Québec, veuillez préciser si cela pourrait faire en sorte que les normes de dégagements prévues à l'annexe V ne soient plus conformes au Code de construction qui serait alors en vigueur.
- 20.3 En vertu de l'article 14.4, le propriétaire qui ne respecte pas le Code de construction du Québec a l'obligation de payer le coût des travaux pour corriger la non-conformité. Veuillez préciser quel serait le processus applicable pour déterminer si le Code de construction du Québec a été respecté.

PARTIE VI – Clientèle de grande puissance

- 21. Référence :** Pièce [B-0105](#), p. 61 et 62.

Préambule :

À la suite des séances de travail et des commentaires reçus, le Distributeur propose qu'en cas de divergence entre les cotes attribuées au cours des 12 derniers mois, il utilisera l'une ou l'autre des méthodes suivantes :

- « • Si au moins deux agences de notation ont attribué au client une même cote de crédit durant cette période, le Distributeur utilise cette cote pour établir le niveau de risque du client ;
- Si les cotes de crédit qui ont été attribuées par les agences de notation durant cette période sont toutes différentes, le Distributeur évalue lui-même le niveau de risque du client ».

Demandes :

- 21.1 Veuillez indiquer, à la connaissance du Distributeur, les périodes utilisées par les agences de notation pour faire leur évaluation.
- 21.2 Veuillez indiquer si le Distributeur est disposé à laisser le choix au client de faire faire une seconde évaluation, s'il considère que sa situation financière s'est améliorée durant les 12 dernier mois, par une autre agence de notation ou de s'en remettre au Distributeur pour évaluer le niveau de risque.

ANNEXE II – Procédures d’examen des plaintes

- 22. Références :**
- (i) [Pièce B-0106](#), Annexe 2;
 - (ii) Décision D-98-25, Procédure d’examen des plaintes;
 - (iii) [Gaz Métro, site internet](#), nous joindre /espace client / commentaires et plaintes;
 - (iv) Loi sur la Régie de l’énergie, articles 86 à 101.

Préambule :

Le texte de la procédure qui apparaît à la référence (i) n’est pas le même que le texte de la procédure approuvée par la Régie qui apparaît à la référence (ii).

(iii) Gaz Métro sur son site internet a reformulé le texte de la procédure approuvée par la Régie pour le bénéfice du lecteur, en précisant ce qui suit :

*« * Le présent document a été rédigé pour le bénéfice du lecteur et n’est pas la version officielle de la décision D-98-25 de la Régie de l’énergie, Annexe M, sur la Procédure d’examen des plaintes adressées par les consommateurs à Société en commandite Gaz Métro concernant l’application d’un tarif ou d’une condition de transport, de fourniture ou d’emmagasinage du gaz naturel. Aux fins d’interprétation et d’application de la loi et de la décision, le lecteur doit consulter cette décision de la Régie de l’énergie, disponible sur son site web. Sur demande, Gaz Métro vous transmettra une copie de la décision ».*

Demandes :

- 22.1 Veuillez expliquer pourquoi le Distributeur n’a pas reproduit tel quel, le texte de la procédure d’examen des plaintes approuvé par la Régie.
- 22.2 Veuillez élaborer sur la possibilité de reprendre à l’annexe 2 le même texte que celui approuvé par la Régie.
- 22.3 Veuillez élaborer sur la valeur légale de l’annexe 2 introduite par le Distributeur considérant qu’elle ne reprend pas le texte de la procédure approuvé par la Régie.
- 22.4 Veuillez commenter la possibilité d’ajouter au texte de l’annexe 2 une mention similaire à celle de Gaz Métro afin d’indiquer que cette procédure est présentée pour le bénéfice du lecteur et qu’il ne s’agit pas de la version officielle de la décision D-98-25.
- 22.5 Veuillez commenter la possibilité d’inclure dans le texte des conditions de service une référence aux articles de la *Loi sur la Régie de l’énergie* applicables en matière de plainte ou d’intégrer au texte l’ensemble de ces articles.

22.6 Veuillez préciser si le Distributeur considère qu'il serait opportun de revoir la procédure de traitement des plaintes dans le cadre du présent dossier.

AUTRES

23. Référence : Pièce [B-0106](#), p. 4.

À la référence, il est écrit : « L'emploi du mot vous pour désigner le client vise l'allègement du texte de la présente publication ».

Préambule :

Selon le texte qui apparaît à l'endos de la page couverture du texte des Conditions de service, l'emploi du mot « vous » désigne le client.

Demande :

23.1 La Régie constate qu'à plusieurs endroits dans le texte des Conditions de service le mot « vous » ne désigne pas le client suivant la définition de ce terme qui est prévue à l'article 20.1 et que cela peut créer une certaine confusion. Veuillez commenter. Veuillez notamment expliquer si, selon le Distributeur, l'emploi du mot « vous » dans les Conditions de service pourrait soulever des problèmes d'interprétation.

24. Référence : Pièce [B-0102](#), p. 233.

Préambule :

À la référence, SÉ-AQLPA propose :

« [...] pour plus de clarté et de compréhension des CSÉ, nous recommandons d'éviter autant que possible d'avoir des textes qui réfèrent à une série de numéros d'autres articles. Au lieu de référer à des numéros d'articles, il est préférable de reproduire dans le texte lui-même ce dont il est question. C'est l'approche systématiquement retenue par exemple par le législateur lors de la réforme du Code civil du Québec entrée en vigueur en 1994. »

Demande :

24.1 Veuillez indiquer la position du Distributeur relativement à la proposition de SÉ-AQLPA.