

D É C I S I O N

QUÉBEC

RÉGIE DE L'ÉNERGIE

D-2017-118

R-3964-2016

3 novembre 2017

PRÉSENTS :

Louise Rozon
Louise Pelletier
Simon Turmel
Régisseurs

Hydro-Québec

Demanderesse

et

Intervenants dont les noms apparaissent ci-après

Décision sur le fond

Demande relative à la modification des Conditions de service d'électricité et des frais afférents d'Hydro-Québec

Intervenants :

Association coopérative d'économie familiale de Québec (ACEFQ);

Association des professionnels de la construction et de l'habitation du Québec (APCHQ);

Association des propriétaires d'appartements du Grand Montréal (APAGM);

Association des redistributeurs d'électricité du Québec (AREQ);

Association québécoise des consommateurs industriels d'électricité et Conseil de l'industrie forestière du Québec (AQCIE-CIFQ);

Corporation des propriétaires immobiliers du Québec (CORPIQ);

Fédération canadienne de l'entreprise indépendante (section Québec) (FCEI);

Fédération québécoise des municipalités (FQM);

Option consommateurs (OC);

Regroupement des activistes pour l'inclusion au Québec (RAPLIQ);

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

Union des consommateurs (UC);

Union des municipalités du Québec (UMQ);

Union des producteurs agricoles (UPA).

TABLE DES MATIÈRES

LISTE DES DÉCISIONS CITÉES	6
1. INTRODUCTION	8
2. CONTEXTE.....	10
3. PARTIE I- DISPOSITIONS GÉNÉRALES.....	15
3.1 Chapitre 1 Champ d’application	15
4. PARTIE II- ABONNEMENT AU SERVICE D’ÉLECTRICITÉ	15
4.1 Chapitres 2, 5 et 7 des Conditions de service	16
4.2 Chapitre 3 Mesurage de l’électricité	46
4.3 Chapitre 4 Facturation.....	53
4.4 Chapitre 6 Dépôt de garantie	76
4.5 Conclusions sur la partie II- Abonnement au service d’électricité.....	83
5. PARTIE III - DEMANDES D’ALIMENTATION	83
5.1 Chapitre 8 Présentation d’une demande d’alimentation et détermination des travaux inclus dans le service de base	85
5.2 Chapitre 9 Calcul du montant à payer pour les travaux non inclus dans le service de base.....	110
5.3 Chapitre 10 Traitement des demandes d’alimentation	154
5.4 Conclusions sur la partie III- Demandes d’alimentation	166
6. PARTIE IV - DROITS ET OBLIGATIONS D’HYDRO-QUÉBEC ET DE SES CLIENTS.....	166
6.1 Chapitres 11, 12, 13 et 14 des Conditions de service	166
6.2 Conclusions sur la partie IV- Droits et obligations d’Hydro-Québec et de ses clients	175

7.	PARTIE V - CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES	176
7.1	Chapitres 15 et 16 des Conditions de service	176
7.2	Conclusions sur la partie V- Caractéristiques techniques.....	177
8.	PARTIE VI- CLIENTÈLE DE GRANDE PUISSANCE.....	177
8.1	Chapitres 17, 18 et 19 des Conditions de service	177
8.2	Conclusions sur la partie VI- Clientèle de grande puissance.....	182
9.	PARTIE VII - TERMINOLOGIE ET UNITÉS DE MESURE APPLICABLES.....	183
9.1	Chapitre 20 Définitions, interprétation et unités de mesure	183
9.2	Conclusions sur la partie VII- Terminologie et unités de mesure applicables	189
10.	ANNEXES, ILLUSTRATIONS ET INDEX.....	190
10.1	Annexes.....	190
10.2	Illustrations et index.....	191
10.3	Conclusions sur les annexes, illustrations et index.....	192
11.	AUTRES CHANGEMENTS ET SUJETS.....	192
11.1	Dispositions transitoires.....	192
11.2	Terminologie et révision des Conditions de service.....	193
11.3	Computation des délais	195
11.4	Remboursement des clients – décision D-2016-183.....	198
11.5	Préjudice corporel et Loi Victoria.....	199
11.6	Redressement règlementaire	200
12.	CONCLUSIONS SUR L'ENSEMBLE DU TEXTE PROPOSÉ DES CONDITIONS DE SERVICE ET DES FRAIS AFFÉRENTS.....	202
13.	CALENDRIER POUR LES PROCHAINES ÉTAPES.....	203
	DISPOSITIF	203

LISTE DES DÉCISIONS CITÉES

Décision	Dossier	Nom du dossier
D-2017-089	R-3964-2016	Demande relative à la modification des Conditions de service d'électricité et des frais afférents d'Hydro-Québec
D-2017-072	R-3964-2016	Demande relative à la modification des Conditions de service d'électricité et des frais afférents d'Hydro-Québec
D-2016-189	R-3964-2016	Demande relative à la modification des Conditions de service d'électricité et des frais afférents d'Hydro-Québec
D-2016-159	R-3964-2016	Demande relative à la modification des Conditions de service d'électricité et des frais afférents d'Hydro-Québec
D-2016-118	R-3964-2016	Demande relative à la modification des Conditions de service d'électricité et des frais afférents d'Hydro-Québec
D-2016-058	R-3964-2016	Demande relative à la modification des Conditions de service d'électricité et des frais afférents d'Hydro-Québec
D-2016-035	R-3964-2016	Demande relative à la modification des Conditions de service d'électricité et des frais afférents d'Hydro-Québec
D-2014-172	R-3854-2013 Phase 2	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
D-2014-164	R-3854-2013 Phase 2	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
D-2014-160	R-3905-2014	Demande relative à l'établissement des tarifs d'électricité de l'année tarifaire 2015-2016
D-2014-052	R-3854-2013 Phase 1	Demande relative à l'établissement des tarifs d'électricité de l'année tarifaire 2014-2015
D-2014-037	R-3854-2013 Phase 1	Demande relative à l'établissement des tarifs d'électricité de l'année tarifaire 2014-2015

Décision	Dossier	Nom du dossier
D-2013-166	R-3841-2013	Demande de fixation des conditions d'installation d'une partie du réseau de distribution d'électricité d'Hydro-Québec dans la Ville de Terrebonne
D-2013-037	R-3814-2012	Demande relative à l'établissement des tarifs d'électricité de l'année tarifaire 2013-2014
D-2012-128	R-3788-2012	Demande de fixation des tarifs et conditions de distribution d'électricité relative à une option d'installation d'un compteur n'émettant pas de radiofréquences
D-2011-024	R-3733-2010	Demande relative à la gestion du risque de crédit de la clientèle grande puissance
D-2006-116	R-3535-2004	Demande relative à la modification de certaines conditions de service d'Hydro-Québec liées à l'alimentation en électricité et les frais afférents
D-2002-261	R-3439-2000	Demande relative au thème 3 et aux sujets reportés de la phase 1 de la révision des conditions de service d'électricité d'Hydro-Québec
D-2001-259	R-3439-2000	Demande relative au thème 3 et aux sujets reportés de la phase 1 de la révision des conditions de service d'électricité d'Hydro-Québec
D-2001-060	R-3439-2000	Demande relative au thème 3 et aux sujets reportés de la phase 1 de la révision des conditions de service d'électricité d'Hydro-Québec

1. INTRODUCTION

[1] Le 2 mars 2016, Hydro-Québec dans ses activités de distribution d'électricité (le Distributeur) dépose à la Régie de l'énergie (la Régie) une demande relative à la modification des *Conditions de service d'électricité*¹ (les Conditions de service) et des frais afférents (la Demande). La Demande est présentée en vertu de l'article 31 (1) (1^o) de la *Loi sur la Régie de l'énergie*² (la Loi).

[2] Le 9 mars 2016, la Régie rend sa décision D-2016-035 portant sur l'avis public et la tenue de séances de travail initiées par le Distributeur.

[3] Le 13 avril 2016, la Régie rend sa décision procédurale D-2016-058 sur les demandes d'intervention.

[4] Les séances de travail ont lieu entre les 11 mai et 22 juin 2016.

[5] Le 22 juillet 2016, la Régie, par sa décision D-2016-118, approuve de façon provisoire les versions française et anglaise des articles 13.1.1 des Conditions de service en vigueur et 12.4 j) des *Tarifs d'électricité*³ (les Tarifs) déposées aux pièces B-0080 et B-0082, avec les modifications indiquées dans cette décision. Elle fixe au 25 juillet 2016 la date d'entrée en vigueur des textes ainsi modifiés. Ces articles portent sur les frais d'inaccessibilité du compteur.

[6] Le 6 octobre 2016, le Distributeur révisé sa preuve à la suite des commentaires formulés par les intervenants à l'occasion des séances de travail et dans les formulaires de positionnement.

[7] Le 20 octobre 2016, la Régie rend sa décision procédurale D-2016-159, par laquelle elle fixe l'échéancier de traitement pour les prochaines étapes de la Demande.

¹ [En vigueur au 1^{er} avril 2015.](#)

² [RLRQ, c. R-6.01.](#)

³ [En vigueur au 1^{er} avril 2016.](#)

[8] Le 16 décembre 2016, la Régie rend sa décision D-2016-189 sur les enjeux et les budgets de participation.

[9] L'audience se tient du 1^{er} au 10 mai 2017 inclusivement, date à laquelle la Régie entame son délibéré.

[10] Le 5 juillet 2017, par sa décision D-2017-072, la Régie approuve la proposition du Distributeur visant à permettre l'option de compteur non communicant (CNC) aux installations monophasées de 400 ampères (A). La Régie décide également d'examiner, dans le cadre de la phase 2 du présent dossier, la procédure d'examen des plaintes du Distributeur ainsi que le service de base en souterrain. Elle ordonne au Distributeur de déposer, au plus tard le 31 janvier 2018 à 12 h, une proposition de procédure d'examen des plaintes et une preuve additionnelle à l'égard du service de base en souterrain.

[11] Le 18 août 2017, la Régie, par sa décision D-2017-089, fixe les conditions de service selon le texte de l'addenda des Conditions de service déposé par le Distributeur relativement à sa proposition de permettre l'option de CNC aux installations monophasées de 400 A. Elle fixe au 1^{er} septembre 2017 la date de son entrée en vigueur.

[12] Le 8 septembre 2017, le Distributeur informe la Régie qu'à la lumière des échanges tenus lors de l'audience, des résultats des deux sondages sur l'intérêt de la clientèle et de la soumission reçue, il met fin à ses démarches visant à offrir un service de paiement par carte de crédit par l'entremise d'un tiers. Il précise par ailleurs que cette décision n'implique aucun changement à l'article 4.3.3 des Conditions de service proposées à la Régie pour approbation.

[13] Dans la présente décision, la Régie se prononce sur la Demande du Distributeur relative à la modification des Conditions de service et des frais afférents d'Hydro-Québec.

2. CONTEXTE

Historique

[14] Le Distributeur rappelle que 10 ans se sont écoulés depuis la dernière refonte des Conditions de service et des frais liés au service d'électricité. Il souligne qu'il a depuis introduit de nouvelles technologies dans ses activités et modernisé son organisation. Il cite, entre autres, les possibilités offertes par les compteurs communicants (détection plus rapide et plus fine des pannes, interruption et remise en service à distance) qui l'amènent à proposer une révision de certaines modalités des Conditions de service et des frais afférents. De plus, l'utilisation de tablettes électroniques par les équipes sur le terrain permet au Distributeur d'améliorer les interventions simples. Enfin, l'introduction de nacelles compactes pour réaliser les travaux sur le réseau de distribution lui permet de proposer des modifications à son offre de référence.

[15] Les outils de mobilité et les appareils intelligents font également partie de l'environnement de la clientèle, qui utilise les moyens de communication électroniques pour s'informer et effectuer diverses transactions.

[16] Dans ce contexte, le Distributeur est d'avis que sa clientèle et ses employés tireront avantage d'une structure des Conditions de service plus conforme au parcours habituel du client tout au long de sa relation contractuelle avec le Distributeur. Au sujet des frais et prix liés au service d'électricité, particulièrement ceux liés à l'alimentation en électricité, le Distributeur est d'avis qu'il doit privilégier une approche favorisant une gestion plus efficace des demandes et une meilleure prévisibilité des coûts pour la clientèle. Également, le Distributeur considère que les Conditions de service doivent être rédigées dans un langage plus clair pour en faciliter la compréhension et en simplifier l'application.

[17] Dans le dossier R-3905-2014, le Distributeur annonçait qu'il allait présenter dans un dossier ultérieur une refonte globale des Conditions de service et qu'il souhaitait consulter au préalable les associations de clients intéressées.

[18] À la suite de la demande de la Régie formulée dans sa décision D-2014-160⁴, un groupe de travail a été mis sur pied en 2014 afin d'étudier les modalités de l'offre de référence du Distributeur lors de modification et de prolongement du réseau de distribution d'électricité. Le bilan des travaux a été déposé dans le cadre du présent dossier⁵.

[19] Les 16 octobre et 18 novembre 2015, le Distributeur a tenu des séances de travail avec le personnel de la Régie et certaines associations de clients lors desquelles les principaux changements qu'il envisageait apporter aux Conditions de service ont été présentés et discutés. La documentation liée à ces séances de travail a été déposée au dossier⁶.

[20] Au terme de ces travaux, le Distributeur a déposé, le 2 mars 2016, la Demande qui fait l'objet du présent dossier.

Déroulement

[21] Le Distributeur propose un déroulement règlementaire en plusieurs étapes, incluant la tenue de six séances de travail avec le personnel technique de la Régie et les intervenants couvrant les différents volets du dossier, afin de présenter ses propositions et de recueillir leurs préoccupations.

[22] Au cours des mois de mai et juin 2016, le Distributeur a tenu les six séances de travail proposées. À la suite de la réception de l'ensemble des commentaires écrits des intervenants, il a revu ses propositions.

[23] Le Distributeur a ensuite fait appel à l'organisme de vulgarisation juridique Éducaloi, qui a recommandé plusieurs pistes d'amélioration aux Conditions de service présentées lors des séances de travail. Le Distributeur a demandé l'opinion des intervenants sur certaines de ces recommandations et a ensuite procédé à une nouvelle révision des Conditions de service proposées afin d'en intégrer certaines⁷.

⁴ [Page 13](#), par. 54.

⁵ Pièce [B-0014](#).

⁶ Pièces [B-0015](#) et [B-0016](#).

⁷ Pièce [B-0105](#), p. 66.

[24] Le 6 octobre 2016, le Distributeur a déposé le texte révisé des Conditions de service.

[25] Les pièces B-0105⁸, B-0106⁹, B-0109¹⁰, B-0111¹¹, B-0112¹² et B-0113¹³ présentent l'ensemble des modifications proposées par le Distributeur aux Conditions de service et aux frais afférents. Ces propositions ont fait l'objet d'un examen par la Régie et les participants. Au cours de cet examen, le Distributeur a modifié certaines propositions. La pièce B-0192¹⁴ ainsi que les réponses du Distributeur à certains engagements pris lors de l'audience présentent ces modifications¹⁵.

Objectifs des propositions du Distributeur

[26] Le Distributeur propose une nouvelle structure des Conditions de service. Les modifications les plus importantes portent principalement sur deux parties des Conditions de service en vigueur, à savoir la partie Abonnement au service d'électricité, qui prévoit les règles relatives à l'abonnement, à la facturation, au mesurage, au dépôt de garantie et au recouvrement, et la partie Alimentation, qui prévoit les règles relatives à l'alimentation des nouvelles installations électriques, des accroissements de puissance et des travaux à réaliser.

[27] Le Distributeur complète la révision des Conditions de service par l'examen de la base d'établissement de nouveaux frais et prix liés au service d'électricité (chapitre 12 des Tarifs) découlant des modifications proposées.

[28] Le Distributeur soumet que les modifications proposées aux Conditions de service et aux frais et prix liés au service d'électricité reflètent ses actions visant à améliorer la satisfaction de la clientèle et à réduire les délais ainsi que les coûts de réalisation des demandes.

⁸ Pièce [B-0105](#).

⁹ Pièce [B-0106](#).

¹⁰ Pièce [B-0109](#).

¹¹ Pièce [B-0111](#).

¹² Pièce [B-0112](#).

¹³ Pièce [B-0113](#).

¹⁴ Pièce [B-0192](#).

¹⁵ Pièces [B-0080](#), p. 4; [B-0204](#), p. 3; [B-0205](#), p. 3; [B-0206](#), [B-0207](#), p. 3, [B-0208](#), p. 6, et [B-0209](#), p. 3.

[29] Dans le cadre de la refonte des Conditions de service, le Distributeur a mis l'accent sur les éléments suivants :

- simplifier le texte des Conditions de service par une révision globale de la structure, des concepts et de la terminologie;
- faire évoluer les Conditions de service en favorisant des processus plus efficaces dans une structure reflétant davantage la suite logique du parcours habituel du client dans sa relation contractuelle;
- revoir les modalités de l'abonnement et les frais de nature administrative en fonction des possibilités qu'offrent les nouvelles technologies;
- revoir les modalités de l'alimentation afin que les Conditions de service favorisent une gestion plus efficace et équitable des demandes, en plus de préciser les notions liées au service de base;
- simplifier la structure des frais et prix liés à l'alimentation en favorisant une approche forfaitaire.

[30] En ce qui a trait à la partie II - Abonnement au service d'électricité, les principaux objectifs de la refonte sont les suivants :

- simplifier l'accès à ses services et rendre les clients autonomes dans la gestion de leurs comptes et le suivi de leurs demandes;
- optimiser la gestion des lieux de consommation alimentés sans abonnement;
- moderniser le traitement des demandes des propriétaires d'immeubles locatifs quant à la gestion des abonnements des locaux;
- tirer profit des nouvelles technologies et des moyens de communication électroniques afin de transmettre des documents et informer les clients des fonctionnalités de l'infrastructure de mesurage avancée;

- revoir certains frais de nature administrative en favorisant, notamment, l'utilisation des services Web par une modulation de certains frais.

[31] En ce qui a trait à la partie III - Demandes d'alimentation, les principaux objectifs de la refonte sont les suivants :

- définir un nouveau concept de service de base en matière de déploiement du réseau de distribution (alimentation en avant-lot et arrière-lot accessible, aérienne et souterraine, allocation au client selon la distance et la puissance);
- revoir la structure des frais et prix liés à l'alimentation électrique afin de favoriser la prévisibilité des coûts pour les clients et en simplifier l'application par l'utilisation de prix unitaires ou forfaitaires, plutôt qu'un calcul détaillé des coûts;
- utiliser les mêmes paramètres pour toutes les clientèles, sans égard à l'usage de l'électricité.

[32] La présente décision est scindée selon la structure proposée des Conditions de service. Cette structure reflète généralement la preuve du Distributeur :

- Partie I - Dispositions générales;
- Partie II - Abonnement au service d'électricité;
- Partie III - Demandes d'alimentation (incluant le chapitre 12 des Tarifs¹⁶);
- Partie IV - Droits et obligations;
- Partie V - Caractéristiques techniques;
- Partie VI - Clientèle de grande puissance;
- Partie VII - Terminologie et unités de mesures applicables;
- Annexes, illustrations et index;
- Autres changements et sujets.

¹⁶ Certains frais spécifiques, dont les frais d'abonnement, de relève, d'installation d'un CNC et d'inaccessibilité sont traités dans des sections distinctes.

3. PARTIE I- DISPOSITIONS GÉNÉRALES

3.1 CHAPITRE 1 CHAMP D'APPLICATION

[33] Dans le texte des Conditions de service en vigueur, la première partie comprend quatre chapitres intitulés respectivement Champ d'application, Informations, Définitions et interprétation et Responsabilité.

[34] Selon la structure proposée, cette première partie comprend seulement un chapitre ayant trait au champ d'application des Conditions de service. De plus, le Distributeur y intègre le texte des articles 19.1 et 19.2 des Conditions de service en vigueur portant sur le remplacement et l'entrée en vigueur des Conditions de service. Il ajoute également une disposition portant sur la demande d'alimentation pour des installations en haute ou moyenne tension de plus de 260 A. Le Distributeur propose de déplacer le chapitre Définitions et interprétation à la fin du texte des Conditions de service proposées (Partie VII).

[35] **La Régie a pris connaissance des propositions du Distributeur qui apparaissent au texte proposé des Conditions de service – Partie I – Dispositions générales¹⁷. La Régie approuve ces propositions.**

4. PARTIE II- ABONNEMENT AU SERVICE D'ÉLECTRICITÉ

[36] La partie II - Abonnement au service d'électricité des Conditions de service proposées regroupe les modalités liées aux différentes étapes d'un abonnement. Le client trouvera dans les premières pages des Conditions de service toutes les modalités pertinentes à la demande d'abonnement, au mesurage de l'électricité, à la facturation, incluant la correction des factures, et à la résiliation de son abonnement. Selon le Distributeur, les premiers chapitres répondront aux besoins de la plupart de ses clients alors que les autres chapitres portent sur des situations plus spécifiques, soit les modalités relatives de garantie et celles relatives à l'interruption et au rétablissement du service d'électricité.

¹⁷ Pièce [B-0106](#), p. 9.

[37] Le Distributeur propose de structurer la partie II des Conditions de service comme suit :

- Chapitre 2 Demande d'abonnement au service d'électricité;
- Chapitre 3 Mesurage de l'électricité;
- Chapitre 4 Facturation;
- Chapitre 5 Fin de l'abonnement (résiliation);
- Chapitre 6 Dépôt de garantie;
- Chapitre 7 Interruption et rétablissement du service d'électricité.

4.1 CHAPITRES 2, 5 ET 7 DES CONDITIONS DE SERVICE

[38] Les chapitres 2, 5 et 7 portent respectivement sur la demande d'abonnement au service d'électricité, la fin de l'abonnement (résiliation) et l'interruption et le rétablissement du service d'électricité.

[39] Dans cette section, la Régie aborde les sujets suivants :

- 4.1.1 Critères applicables lors des demandes d'abonnement et de fin d'abonnement (résiliation);
- 4.1.2 Frais applicables lors d'une demande d'abonnement;
- 4.1.3 Renseignements obligatoires à fournir au Distributeur;
- 4.1.4 Choix de tarif;
- 4.1.5 Nouvelle gestion des lieux de consommation alimentés sans abonnement et offre spécifique pour les propriétaires d'immeubles;
- 4.1.6 Période de non-interruption hivernale;
- 4.1.7 Non-interruption pour motifs de santé ou de sécurité;
- 4.1.8 Rétablissement du service-chaleur accablante;
- 4.1.9 Reprises quotidiennes du service;
- 4.1.10 Limiteur de consommation;
- 4.1.11 Rétablissement en hiver « à la demande du client » ou « avec l'accord du client »;
- 4.1.12 Identification du type de compteur.

4.1.1 CRITÈRES APPLICABLES LORS DES DEMANDES D'ABONNEMENT ET DE FIN D'ABONNEMENT (RÉSILIATION)

[40] En matière de demandes d'abonnement, le Distributeur fait les constats suivants :

- le traitement d'une demande d'abonnement d'un client résidentiel dont l'installation électrique est de plus de 200 A n'est pas plus complexe que pour une installation électrique de 200 A ou moins pour un même type de client;
- les caractéristiques des abonnements à un tarif de petite puissance sont similaires en plusieurs points à ceux des abonnements à un tarif domestique, notamment celle de viser en grande majorité des installations électriques de 200 A et moins.

[41] Dans ces circonstances, le Distributeur propose des modifications aux articles 5.1 et 7.1 des Conditions de service en vigueur afin de simplifier et d'uniformiser, pour un plus grand nombre de clients, le processus lié à la demande d'abonnement et à la demande de résiliation.

Situation actuelle

[42] En vertu de l'article 5.1 des Conditions de service en vigueur, les clients dont l'installation électrique existante est de 200 A et moins peuvent faire leur demande par téléphone, par écrit ou par voie électronique. S'il s'agit d'une nouvelle installation électrique ou si celle-ci est de plus de 200 A, les clients doivent faire leur demande d'abonnement par écrit ou par voie électronique uniquement.

[43] Pour ce qui est de la résiliation de l'abonnement, en vertu de l'article 7.1 des Conditions de service en vigueur, les préavis sont différents selon l'usage :

- les clients dont l'abonnement est pour un usage domestique doivent donner un préavis de résiliation d'au moins sept jours francs par téléphone, par écrit ou par voie électronique;
- les clients dont l'abonnement est pour un usage autre que domestique doivent donner un préavis de résiliation écrit d'au moins 30 jours francs.

[44] Dans les deux cas, si le client fait sa demande de résiliation dans un délai qui est en deçà de celui prévu, il conserve la responsabilité du lieu de consommation jusqu'à concurrence du délai prévu, à moins qu'une demande d'abonnement ne soit faite entre-temps.

[45] L'article 7.1 des Conditions de service en vigueur prévoit aussi des délais de préavis différents s'il s'agit d'un abonnement de courte durée, pour un service temporaire ou pour un service d'éclairage public.

Proposition du Distributeur

[46] Le Distributeur propose de modifier et d'harmoniser les critères utilisés aux articles 5.1 et 7.1 des Conditions de service en vigueur et d'utiliser le tarif de l'abonnement pour catégoriser les canaux disponibles pour faire la demande d'abonnement ou de résiliation. Le Distributeur indique que cette modification « *permettra l'utilisation d'un concept clair et accessible à tous, tout en permettant une uniformité de traitement pour les mêmes types de clients* »¹⁸.

[47] Pour les abonnements à un tarif domestique ou de petite puissance, le Distributeur propose d'augmenter le nombre de moyens pouvant être utilisés pour effectuer une demande d'abonnement. Il propose à cet effet que la demande d'abonnement puisse être effectuée par téléphone, c'est-à-dire par le biais d'un représentant du service à la clientèle, ou à l'aide de la réponse vocale interactive, ou par écrit, c'est-à-dire par voie électronique, par la poste ou par télécopieur. Cette proposition apparaît à l'article 2.1 des Conditions de service proposées¹⁹.

[48] Pour ce qui est de la demande de résiliation, le Distributeur propose, par souci d'harmonisation, que les clients ayant un abonnement à un tarif domestique, à un tarif de petite puissance ou pour un service temporaire puissent également présenter leur demande par écrit ou par téléphone.

¹⁸ Pièce [B-0105](#), p. 10 et 11.

¹⁹ Pièce [B-0106](#), p. 10.

[49] Toujours pour les clients dont l'abonnement est assujéti à un tarif domestique, à un tarif de petite puissance ou pour un service temporaire, le Distributeur propose de retirer l'obligation du préavis nécessaire à la résiliation de l'abonnement. Ces clients seront donc en mesure de mettre fin à leur abonnement le jour de leur demande ou à une date ultérieure précisée par le client. Pour tous les autres abonnements, le préavis de 30 jours par écrit demeurera.

[50] Les propositions portant sur la résiliation apparaissent à l'article 5.1.1 des Conditions de service proposées²⁰.

[51] Le Distributeur propose enfin de retirer du texte des Conditions de service en vigueur, pour l'ensemble des abonnements, la notion de terme initial minimum, qui se retrouve actuellement à l'article 7.1 des Conditions de service en vigueur, étant donné qu'elle est déjà traitée dans le texte des Tarifs. Il fait référence aux différents articles des Tarifs en vigueur, notamment aux articles 1.1, 2.7, 2.29, 2.37, 3.2, 3.4 et 10.1. Le Distributeur soumet que le retrait de la notion de terme initial minimum n'a pas d'impact sur ses activités²¹. Il est d'avis que les articles 5.1.1 et 5.1.3 des Conditions de service proposées et les modalités relatives au terme minimal de l'abonnement présentes dans le texte des Tarifs sont suffisantes pour déterminer la fin d'un abonnement²².

Opinion de la Régie

[52] **La Régie est d'avis que les propositions du Distributeur relatives aux critères applicables lors des demandes d'abonnement et de résiliation sont justifiées. En conséquence, la Régie approuve ces propositions.**

4.1.2 FRAIS APPLICABLES LORS D'UNE DEMANDE D'ABONNEMENT

[53] Le Distributeur propose à l'article 2.1 des Conditions de service proposées de ne facturer aucuns frais d'abonnement si la demande d'abonnement est complétée au moyen des livres-services et de facturer des frais de 25 \$ lorsqu'elle est complétée par tout autre

²⁰ Pièce [B-0106](#), p. 22.

²¹ Pièce [B-0163](#), p. 9.

²² Pièce [B-0178](#), p. 7.

moyen demandant l'intervention d'un représentant²³. L'expression « libre-service » est définie comme suit :

« libre-service : un canal de communication ne nécessitant pas de parler avec un représentant des services à la clientèle d'Hydro-Québec ou ne nécessitant pas que l'information transmise par écrit soit traitée par un tel représentant »²⁴.

[54] Actuellement, les libres-services comprennent les demandes d'abonnement effectuées par Internet et par le biais de la réponse vocale interactive.

[55] Le Distributeur considère que l'utilisation des libres-services constitue une nouveauté importante qui, notamment, simplifie l'accès à ses services et augmente l'autonomie du client qui peut traiter ses demandes en tout temps. Il soumet que d'inciter les clients à utiliser les libres-services est également à l'avantage de l'ensemble de la clientèle puisqu'une telle mesure permet, notamment, de diminuer le nombre d'appels et ainsi réduire le délai de réponse, de même que d'améliorer le temps de traitement des demandes²⁵.

[56] Le Distributeur réfère à la situation actuelle pour démontrer que le montant de 25 \$ proposé pour les frais occasionnés par un client ayant recours à un représentant est raisonnable. Suivant les Conditions de service en vigueur, les frais d'ouverture de dossier sont fixés à 50 \$ et ceux de gestion de dossier à 20 \$. En proposant des frais uniques, le Distributeur simplifie ses frais et ces derniers s'avèrent être avantageux pour la clientèle dans son ensemble²⁶.

Position des intervenants

ACEFQ

[57] L'ACEFQ s'oppose à la proposition du Distributeur relative à la gratuité des libres-services qui occasionnerait, selon elle, certaines iniquités.

²³ Pièce [B-0106](#), p. 13.

²⁴ Pièce [B-0192](#), p. 19.

²⁵ Pièce [B-0211](#), p. 17.

²⁶ Pièce [B-0211](#), p. 17.

[58] Selon l'intervenante, les frais actuels (les frais d'ouverture et de gestion de dossier) et ceux proposés ne couvrent pas la totalité des coûts reliés à l'abonnement. De plus, selon elle, le coût réel d'une demande d'abonnement effectuée par le biais d'Internet serait supérieur au coût estimé par le Distributeur.

[59] La gratuité aurait ainsi pour effet, selon l'intervenante, d'accentuer l'écart entre les coûts et les revenus, qui serait récupéré dans les tarifs auprès des clients existants, notamment, des ménages à faible revenu. Ces ménages et les familles à revenu modeste auront ainsi à assumer une partie des coûts reliés à l'abonnement des ménages plus nantis, qui ont les moyens d'avoir accès à Internet.

[60] L'intervenante ajoute que « [s]i l'on admet que les ménages à faible revenu déménagent plus souvent que les mieux nantis et que l'accès à l'Internet leur est plus difficile, la gratuité de l'abonnement proposée par le Distributeur leur demande plus d'efforts financiers par rapport aux mieux nantis »²⁷.

[61] Par ailleurs, l'ACEFQ partage l'avis du Distributeur à l'effet que les frais proposés de 25 \$ sont raisonnables.

[62] L'intervenante propose que les frais d'abonnement soient les mêmes quel que soit le moyen utilisé pour faire la demande d'abonnement et ce, afin de ne pas désavantager les clients qui n'ont pas accès à Internet. Elle propose également une solution alternative selon laquelle les frais d'abonnement seraient de 20 \$ pour les demandes effectuées par les libres-services et de 25 \$ pour celles effectuées par tout autre moyen²⁸.

UC

[63] L'UC estime que les libres-services ne sont pas sans coûts pour le Distributeur et qu'il serait discriminatoire de les offrir gratuitement à la clientèle alors que certains clients ne peuvent y avoir accès.

²⁷ Pièce [C-ACEFQ-0016](#), p. 11.

²⁸ Pièce [C-ACEFQ-0016](#), p. 14 et 15.

[64] L'UC soumet que l'ensemble des clients résidentiels devrait pouvoir bénéficier des réductions de coûts liées à l'utilisation des libres-services. Elle demande à la Régie de fixer des frais d'abonnement uniformes, peu importe le moyen utilisé²⁹.

CORPIQ

[65] Selon la CORPIQ, lorsqu'il n'est pas possible d'utiliser les libres-services pour une raison liée au Distributeur, l'abonnement devrait pouvoir s'effectuer sans frais³⁰.

Opinion de la Régie

[66] La Régie constate que le coût moyen réel d'une demande d'abonnement effectuée par le biais des libres-services est significativement moindre que lorsque la demande d'abonnement nécessite l'intervention d'un représentant³¹. Sur un horizon de moyen et long terme, l'utilisation accrue des libres-services est davantage susceptible d'exercer une pression à la baisse sur les coûts des abonnements et du service à la clientèle³². Ainsi, l'ensemble de la clientèle devrait bénéficier de la gratuité des libres-services, notamment les ménages à faible revenu.

[67] La Régie considère également que la trajectoire Web devrait permettre de simplifier l'accès aux services et d'améliorer le service à la clientèle. Le Distributeur précise à cet égard les avantages d'offrir les demandes d'abonnement sans frais par le Web :

« Les demandes d'abonnement par le Web permettront de diminuer le nombre d'appels ainsi que le temps de traitement des demandes des clients. De plus, une fois que le client aura accédé à son espace client, il lui sera également possible de s'inscrire à diverses offres connexes (facture Internet, mode de versements égaux et paiement autorisé), diminuant d'autant le temps de prise en charge du client par un représentant. À court terme, le Distributeur envisage utiliser le temps ainsi libéré afin d'améliorer le délai moyen de réponse. Par la suite, en fonction de la pénétration des demandes d'emménagement / déménagement sur le Web, le

²⁹ Pièce [C-UC-0020](#), p. 12.

³⁰ Pièce [C-CORPIQ-0007](#), p. 9.

³¹ Pièce [B-0202](#), p. 3.

³² Pièce [B-0037](#), p. 3.

Distributeur pourra optimiser les ressources requises tout en maintenant les acquis »³³.

[68] La Régie considère que la gratuité constitue un moyen efficace pour renforcer l'incitatif pour le client d'utiliser les libres-services.

[69] La Régie constate que les clients qui n'ont pas accès à Internet peuvent effectuer leur demande d'abonnement gratuitement, par téléphone, par le biais de la réponse vocale interactive.

[70] La Régie considère également que le Distributeur simplifie ses frais en proposant des frais uniques de 25 \$ pour les demandes d'abonnement effectuées autrement qu'à l'aide des libres-services, alors qu'actuellement les frais d'ouverture de dossier sont fixés à 50 \$ et les frais de gestion de dossier à 20 \$. La Régie retient que les frais uniques proposés sont avantageux pour la clientèle dans son ensemble.

[71] Enfin, lorsqu'il ne sera pas possible d'utiliser les libres-services pour une raison liée au Distributeur, la Régie note qu'aucuns frais ne seront facturés³⁴.

[72] La Régie est d'avis que les propositions du Distributeur relatives aux frais applicables lors d'une demande d'abonnement sont justifiées et raisonnables. En conséquence, elle approuve ces propositions.

4.1.3 RENSEIGNEMENTS OBLIGATOIRES À FOURNIR AU DISTRIBUTEUR

[73] L'article 5.1 des Conditions de service en vigueur prévoit que la personne qui effectue une demande d'abonnement doit fournir certains renseignements qui apparaissent à l'annexe I du texte des Conditions de service. Dans le présent dossier, le Distributeur réitère cette même exigence à l'article 2.1 des Conditions de service proposées.

³³ Pièce [B-0037](#), p. 3.

³⁴ Pièce [A-0045](#), p. 170, 171, 216, 217 et 218.

[74] L'ACEFQ, après avoir examiné les renseignements exigés par le Distributeur, soumet que l'annexe I n'est pas suffisamment conviviale et pratique pour les clients qui ne connaissent pas les caractéristiques techniques de leurs installations électriques³⁵. Les informations techniques requises à l'égard de l'installation électrique sont complexes et difficiles à trouver.

[75] La FCEI considère que l'annexe I devrait être modifiée afin de différencier³⁶ les renseignements requis lorsqu'il s'agit d'une nouvelle installation de ceux requis lorsqu'il s'agit d'une installation existante³⁷. La FCEI avance que dans certains cas, l'étendue des renseignements demandés est déraisonnable et entraîne une charge de travail, des frais et des délais additionnels pour les nouveaux abonnés.

[76] SÉ-AQLPA croit qu'il est du devoir du Distributeur de requérir, par son formulaire présenté aux nouveaux abonnés à l'annexe I, des renseignements sur l'emplacement du compteur et s'il est groupé avec d'autres, de façon à ce que cela puisse être colligé quelque part dans le système³⁸.

[77] Le Distributeur indique qu'il doit détenir tous les renseignements qui apparaissent à l'annexe I lors d'une demande d'abonnement. Cependant, il n'exige pas systématiquement l'ensemble de ces renseignements :

« En effet, pour une nouvelle installation, la plupart des informations se retrouvent sur le permis que le maître électricien transmettra au Distributeur. De plus, le Distributeur, pour ce lieu de consommation, n'aura pas à demander au client ces informations pour les abonnements subséquents. Il en va de même pour les abonnements dont aucune modification n'a été apportée aux installations électriques depuis la dernière mise sous tension ou pour les abonnements saisonniers. Toutefois, le Distributeur pourrait demander des informations afin d'exécuter certaines modalités des CSÉ, dont l'estimation du montant du dépôt à exiger.

Le Distributeur tient également à rappeler que le client a l'obligation de l'informer de toute modification effectuée à son installation électrique »³⁹.

³⁵ Pièce [C-ACEFQ-0027](#), p. 6.

³⁶ Pièces [A-0055](#), p. 125, [C-FCEI-0018](#), p. 35, et [A-0060](#), p. 200.

³⁷ Pièce [C-FCEI-0018](#), p. 6.

³⁸ Pièce [A-0055](#), p. 161.

³⁹ Pièce [B-0166](#), p. 5.

[78] Le Distributeur insiste sur l'importance de maintenir l'ensemble des renseignements exigés à l'annexe I afin, notamment, que le client l'informe, le cas échéant, des changements apportés aux installations électriques relatifs à son abonnement⁴⁰. Cependant, le Distributeur propose d'ajouter à l'annexe I une précision à l'effet que certains renseignements ne sont pas demandés systématiquement⁴¹.

[79] Le Distributeur a l'impression que plusieurs intervenants croient que l'annexe I constitue un formulaire. Il souligne que l'annexe I n'est pas un formulaire, mais qu'il s'agit plutôt de la liste des renseignements requis pour traiter une demande d'alimentation ou d'abonnement⁴².

Opinion de la Régie

[80] En ce qui a trait à la recommandation de SÉ-AQLPA, la Régie est d'avis que les renseignements sur l'emplacement des compteurs ne constituent pas un renseignement nécessaire pour le traitement d'une demande d'abonnement ou d'alimentation. **La Régie ne juge pas pertinent de retenir cette recommandation de SÉ-AQLPA.**

[81] **La Régie est satisfaite des explications du Distributeur au sujet des renseignements précisés à l'annexe I. Elle est d'avis que les intervenants n'ont pas démontré de réels problèmes à ce sujet, ni quelle en serait l'ampleur. Elle approuve cependant la proposition du Distributeur d'ajouter la mention « s'il y a lieu » à la section *Installation électrique* de l'annexe I.**

4.1.4 CHOIX DE TARIF

[82] La FCEI et l'UPA font valoir que le Distributeur devrait mieux informer sa clientèle, particulièrement lors de la demande d'abonnement, quant à la responsabilité du client de choisir, parmi les tarifs applicables, le meilleur tarif eu égard à sa situation. Bien souvent, des clients peuvent croire à tort qu'une telle responsabilité incombe au Distributeur. Selon les intervenants, le Distributeur devrait également mieux informer ses

⁴⁰ Pièce [A-0057](#), p. 156 à 158.

⁴¹ Pièce [B-0207](#), p. 3.

⁴² Pièce [A-0061](#), p. 138.

clients des différents tarifs applicables puisque ces derniers ne possèdent souvent aucune expertise sur les conditions de service et les tarifs.

[83] La FCEI recommande notamment de modifier l'annexe I afin d'y inclure une section dédiée au choix de tarif⁴³ et d'inclure une référence aux Tarifs dans les Conditions de service⁴⁴.

[84] L'UPA propose d'inclure une section dédiée aux exploitations agricoles, avec un lien vers le cadre de référence HQ-UPA, dans le document *Votre abonnement au service d'électricité – Résumé des principales conditions de service*⁴⁵. L'intervenante propose également d'appliquer par défaut le tarif D aux nouveaux clients ayant informé le Distributeur que leur usage était agricole. Elle propose enfin certaines modifications aux Conditions de service afin d'améliorer l'information fournie à la clientèle relativement aux tarifs⁴⁶.

[85] En réponse aux recommandations des intervenants, le Distributeur indique son intention d'améliorer l'information qu'il transmet à ses clients en lien avec les tarifs. Il entend, notamment, améliorer la confirmation d'abonnement, son site Internet et le document *Votre abonnement au service d'électricité – Résumé des principales conditions de service*⁴⁷. Le Distributeur prévoit également élargir la diffusion de ce document en le transmettant, une fois par année, à tous ses clients en même temps que la communication relative à la qualité de l'onde et celle sur le processus d'examen des plaintes⁴⁸.

[86] Par ailleurs, le Distributeur ne voit pas l'intérêt d'inclure dans les Conditions de service plus d'informations sur les catégories de tarifs et sur la responsabilité du client de définir l'usage et de choisir son tarif⁴⁹.

⁴³ Pièce [C-FCEI-0018](#), p. 9.

⁴⁴ Pièce [A-0060](#), p. 202.

⁴⁵ Pièce [B-0200](#), p. 4.

⁴⁶ Pièce [C-UPA-0022](#), p. 8.

⁴⁷ Pièce [A-0049](#), p. 30 à 32.

⁴⁸ Pièce [B-0200](#), p. 3.

⁴⁹ Pièce [A-0049](#), p. 30 et 31.

Opinion de la Régie

[87] La Régie constate que le Distributeur a l'intention d'améliorer l'information qu'il transmet à ses clients, notamment, afin qu'ils soient mieux outillés pour choisir le tarif approprié à leur abonnement. Elle retient à cet effet que le Distributeur entend apporter des modifications à la confirmation d'abonnement, au document *Votre abonnement au service d'électricité - Résumé des principales conditions de service* ainsi qu'à son site Internet. La Régie demande au Distributeur de donner suite à cet engagement.

[88] **En ce qui a trait plus particulièrement au document *Votre abonnement au service d'électricité - Résumé des principales conditions de service*, la Régie demande au Distributeur d'y ajouter des informations à l'égard des différents tarifs et de la responsabilité du client de choisir le tarif applicable. Elle demande également au Distributeur d'y ajouter un lien vers le cadre de référence HQ-UPA et une référence aux dispositions applicables, notamment, au chapitre 10 des Tarifs.**

[89] **La Régie demande au Distributeur de présenter, dans le cadre du prochain dossier tarifaire, un suivi sur les mesures prises afin de mieux informer ses clients des différents tarifs.**

[90] Par ailleurs, la Régie ne retient pas les propositions des intervenants visant à modifier les Conditions de service et les Tarifs, ni la recommandation de l'UPA relative à l'application par défaut du tarif D aux nouveaux clients agricoles.

4.1.5 NOUVELLE GESTION DES LIEUX DE CONSOMMATION ALIMENTÉS SANS ABONNEMENT ET OFFRE SPÉCIFIQUE POUR LES PROPRIÉTAIRES D'IMMEUBLE

[91] Dans cette section, la Régie aborde les sujets suivants :

- 4.1.5.1 Nouvelle gestion des lieux de consommation alimentés sans abonnement;
- 4.1.5.2 Offre spécifique pour les propriétaires d'immeubles;
- 4.1.5.3 Position des intervenants;
- 4.1.5.4 Opinion de la Régie.

4.1.5.1 Nouvelle gestion des lieux de consommation alimentés sans abonnement

[92] Le Distributeur indique que la gestion des abonnements est une activité majeure à laquelle il consacre des efforts importants, notamment, en ce qui a trait aux locaux alimentés mais sans abonnement au service d'électricité. Dans la gestion des abonnements, le Distributeur fait face aux situations suivantes :

- à la suite de la résiliation de l'abonnement, dans plus de 40 % des cas, il n'y a aucun nouveau client pour le service d'électricité pour la période subséquente;
- pour les unités locatives, dans plus de 20 % des cas, le Distributeur ne possède aucune information sur l'identité du propriétaire (nom et coordonnées);
- plus de 3,5 M de jours associés à des lieux de consommation sans abonnement et près de 25 GWh n'ont pas été facturés en 2015.

[93] Dans une volonté d'une meilleure gestion des abonnements et afin de tirer profit des nouvelles technologies à sa disposition, le Distributeur souhaite apporter des modifications aux Conditions de service liées à l'interruption de service des lieux alimentés sans abonnement.

[94] Le Distributeur souhaite clarifier la notion de lieux alimentés sans abonnement et réduire les délais d'intervention pouvant mener à une interruption de service pour ces cas précis. Le Distributeur propose ainsi, au chapitre 5 des Conditions de service proposées, des modifications aux articles 12.3, 12.6 et 12.9 des Conditions de service en vigueur.

[95] Le Distributeur propose de modifier le 9^e paragraphe du 1^{er} alinéa de l'article 12.3 des Conditions de service en vigueur afin de le rendre plus clair et plus cohérent avec sa pratique actuelle. Ce paragraphe prévoit actuellement que le Distributeur peut interrompre le service si l'occupant, le locataire, l'administrateur ou le propriétaire utilise l'électricité sans avoir conclu un abonnement. Le Distributeur propose de modifier le paragraphe 9 en précisant qu'il peut interrompre le service si un lieu de consommation est alimenté sans abonnement.

[96] Le Distributeur propose de retirer l'obligation prévue à l'article 12.6 des Conditions de service en vigueur d'envoyer un avis d'interruption de service de huit jours francs lorsqu'un lieu de consommation est alimenté sans abonnement. Le Distributeur soumet que cela représente un délai supplémentaire pendant lequel de l'énergie est consommée sans être facturée, en l'absence de demande d'abonnement et de client.

[97] Le Distributeur est d'avis qu'en l'absence d'un abonnement à un lieu de consommation, il n'est pas dans l'obligation de poursuivre la livraison de l'électricité aux frais de l'ensemble de la clientèle. Ces propositions assurent ainsi une facturation de toute l'énergie consommée dans ce cas précis. Le Distributeur soumet qu'il est de la responsabilité du client de faire sa demande d'abonnement en bonne et due forme pour s'assurer du service d'électricité lors de son arrivée dans un lieu de consommation. La fonction d'interruption et de remise en service à distance fait en sorte que, pour la très grande majorité des abonnements, le service d'électricité sera rétabli rapidement une fois la demande d'abonnement reçue et traitée. Le Distributeur souligne que sa proposition viendra clarifier la question des contestations de responsabilité qui surviennent lorsque les demandes d'abonnement et de résiliation n'ont pas été faites dans les délais prévus. Si la modalité est acceptée par la Régie, une campagne de publicité est prévue pour informer la clientèle de l'importance d'effectuer sa demande d'abonnement avant d'emménager.

[98] De plus, en cohérence avec sa stratégie de gestion et puisqu'il est souvent difficile de déterminer, au prix d'efforts raisonnables, si un client est bel et bien responsable de l'abonnement au moment de l'interruption de service, le Distributeur propose de modifier l'article 12.9 des Conditions de service en vigueur pour ne plus appliquer les frais d'interruption et les frais de mise sous tension dans les cas où l'interruption est liée au fait qu'aucun abonnement au service d'électricité n'a été conclu à un lieu de consommation.

[99] Enfin, le Distributeur propose une nouvelle disposition (article 5.1.2 des Conditions de service proposées) apportant une précision à l'effet que si une personne autorisée l'avise du décès d'un client, il accepte de mettre fin rétroactivement à l'abonnement en date du jour du décès ou à une date ultérieure qui aura été convenue. Cette fin d'abonnement n'entraîne pas l'interruption du service d'électricité si une nouvelle demande d'abonnement est présentée au Distributeur par la succession ou toute autre personne, ou encore, si la responsabilité de l'abonnement du défunt était partagée avec d'autres clients.

4.1.5.2 Offre spécifique pour les propriétaires d'immeubles

[100] Dans le cadre de la gestion de ses abonnements, le Distributeur souhaite moderniser ses pratiques et son processus de gestion des lieux de consommation à vocation locative sans abonnement en tirant profit des nouvelles technologies, notamment, les libres-services et la fonction d'interruption et de remise en service à distance, et des mesures proposées ci-haut pour les lieux de consommation sans abonnement.

Situation actuelle

[101] Les articles 6.7 et 6.8 des Conditions de service en vigueur présentent les modalités applicables aux propriétaires d'immeubles à l'égard du service d'électricité pour leurs unités locatives. La plupart de ces modalités ont pris effet à la suite de la décision D-2001-060 de la Régie. À titre d'exemple, l'article 6.7 décrit les obligations des propriétaires d'immeubles locatifs lorsqu'une de leurs unités est sans abonnement, alors que l'article 6.8 présente les conditions entourant la cessation de la livraison de l'électricité à la demande du propriétaire, soit les obligations et les frais associés à ce type de demandes.

Proposition du Distributeur

[102] La proposition du Distributeur a évolué au cours de l'examen du dossier. Ce dernier a soumis une première proposition, au cours du mois d'octobre 2016⁵⁰, qui a été modifiée le 27 avril 2017 afin de tenir compte de certains commentaires d'OC et de la CORPIQ⁵¹. Le 8 mai 2017, en réponse à l'engagement n° 9, le Distributeur indique qu'il est favorable à la proposition de la Régie d'ajouter l'obligation pour tout propriétaire d'un immeuble locatif d'inscrire son lieu de consommation ou son immeuble auprès du Distributeur. Il modifie ainsi de nouveau sa proposition⁵².

⁵⁰ Pièce [B-0106](#), p. 20.

⁵¹ Pièce [B-0192](#), p. 8.

⁵² Pièce [B-0208](#), p. 3.

[103] Le Distributeur explique sa dernière proposition comme suit :

- Codification du service offert par le portail Web dans les Conditions de service et des choix qui s'offrent au propriétaire (maintien ou refus du service d'électricité). En cas de résiliation de l'abonnement du locataire, le choix du propriétaire sera respecté et ce, toute l'année.
- Pour le propriétaire qui a fourni ses coordonnées au Distributeur ou dont il détient déjà les coordonnées exactes, le service sera maintenu en cas de résiliation de l'abonnement d'un locataire, sauf s'il a fait le choix de refuser la responsabilité à l'avance dans son espace client.
- Pour le propriétaire qui n'a pas fourni ses coordonnées au Distributeur ou dont il ne détient pas les coordonnées exactes, l'article 5.2.1 ne trouvera pas application et le service pourra être interrompu.
- Si le service n'est pas interrompu, le propriétaire de l'immeuble pendant la période de consommation en sera responsable en vertu de l'article 2.3 des Conditions de service proposées (abonnement présumé).
- Une confirmation d'abonnement est transmise dès que l'abonnement débute.
- Le propriétaire peut effectuer le choix du refus ou du maintien par le portail Web ou par téléphone.
- Le choix peut être modifié en tout temps et sans frais si la modification a lieu avant la résiliation de l'abonnement du locataire.
- Toutes les alertes sont conservées pour les propriétaires inscrits au portail Web.

[104] En plaidoirie, le Distributeur décrit plus amplement sa proposition, notamment dans le cas où les informations qu'il détient sont inexactes⁵³. Le Distributeur précise également qu'en aucun cas un propriétaire pourrait être tenu responsable d'une consommation ayant eu lieu alors qu'il n'est pas propriétaire.

« Je, tout simplement, en précision, je voulais ajouter, parce qu'on s'était laissés sur l'argumentation principale avec un certain flou. Donc, dans tous les cas, la responsabilité de payer la facture, ça va être au propriétaire au moment où cette consommation-là a eu lieu. Donc, qu'il y ait eu ou pas mise à jour des informations, là, je voulais, dans le fond, je réponds « oui » à votre question que vous me posez la dernière fois, donc ça va être non pas le client qui n'aurait pas maintenu à jour ses coordonnées, mais ça va être celui qui était propriétaire pendant la période de consommation visée »⁵⁴.

[105] La proposition du Distributeur implique de retirer, à l'article 6.7 des Conditions de service en vigueur, l'avis destiné aux propriétaires afin de connaître leurs intentions quant au maintien du service d'électricité. Le Distributeur considère que l'espace client représente pour les propriétaires l'outil idéal pour suivre les abonnements au service d'électricité de leurs unités locatives.

[106] Le Distributeur réitère qu'il est de la responsabilité de tout propriétaire de tenir à jour les informations liées à ses lieux de consommation et qu'en absence d'abonnement et de client, il n'est pas tenu de maintenir le service d'électricité à un lieu de consommation.

[107] De plus, advenant le cas où un lieu de consommation sans abonnement est interrompu, le Distributeur tient à mentionner qu'il est maintenant beaucoup plus facile et rapide de demander le rétablissement du service d'électricité. D'une part, les clients peuvent désormais rejoindre, par téléphone, les services à la clientèle la semaine, entre 8 h et 20 h 30 et la fin de semaine, entre 9 h et 17 h. D'autre part, si le lieu de consommation est équipé d'un compteur communicant, un rétablissement de service peut être demandé et effectué 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 par l'entremise de l'espace client.

[108] Enfin, le Distributeur entend faire de la publicité auprès des propriétaires connus afin de les informer de la nouvelle façon de procéder en ce qui a trait à la gestion de leurs lieux de consommation.

⁵³ Pièce [A-0057](#), p. 231 et suivantes.

⁵⁴ Pièce [A-0061](#), p. 168 et 169.

[109] Le texte de la dernière proposition du Distributeur est prévu à l'article 5.2.1 des Conditions de service proposées⁵⁵.

4.1.5.3 Position des intervenants

ACEFQ

[110] Dans le cas où la Régie accepterait la proposition du Distributeur de ne plus envoyer d'avis d'interruption de service aux occupants ou propriétaires des logements sans abonnement, l'ACEFQ recommande que les interruptions du service d'électricité soient effectuées pendant le jour, pour permettre aux intéressés de présenter leurs demandes d'abonnement, et de s'assurer que la procédure de travail du Distributeur pour identifier les lieux sans abonnement minimise les risques d'erreur⁵⁶.

CORPIQ

[111] Le 8 mai 2017, en réponse à une question de la Régie, la CORPIQ présente une proposition de libellé de l'article 5.2.1 des Conditions de service proposées reflétant sa demande. En remplacement du 4^e paragraphe de l'article 5.2.1, la CORPIQ propose ce qui suit :

« Si vous ne faites pas connaître votre choix avant la fin de l'abonnement du locataire, vous êtes considéré par défaut comme ayant demandé le maintien temporaire du service d'électricité selon l'option 1 du présent article pour une période d'un mois à compter de la fin de l'abonnement du locataire et un avis à cet effet vous sera transmis. À moins que vous demandiez à Hydro-Québec dans l'intervalle de maintenir ou d'interrompre le service d'électricité, celui-ci sera interrompu à l'expiration de cette période d'un mois suivant la fin de l'abonnement du locataire, sauf si cette période expire entre le 1^{er} décembre et le 31 mars, auquel cas l'interruption sera reportée au 1^{er} avril »⁵⁷.

[112] Le 10 mai 2017, en réponse à l'engagement n° 2, la CORPIQ fait état des principes qui devraient se retrouver dans le nouvel article proposé par le Distributeur et des raisons

⁵⁵ Pièce [B-0208](#), p. 6.

⁵⁶ Pièce [C-ACEFQ-0027](#), p. 8.

⁵⁷ Pièce [C-CORPIQ-0010](#), p. 2.

pour lesquelles la Régie ne devrait pas fixer une condition de service qui prévoit une obligation pour le propriétaire de transmettre ses coordonnées.

[113] En ce qui a trait aux principes, la CORPIQ fait valoir ce qui suit :

« 1.1. L'option par défaut qui doit prévaloir est celle des deux qui entraînera les conséquences les moins graves : le maintien temporaire aux frais du propriétaire.

La CORPIQ s'attend à ce qu'il y ait des plaintes, des réclamations, des poursuites, des cas médiatisés, des drames, dans l'éventualité où la Régie de l'énergie fait droit à la demande du Distributeur d'interrompre automatiquement le service d'électricité lorsque, à la fin de l'abonnement d'un locataire, il n'y a pas de propriétaire connu enregistré dans le dossier du Distributeur.

[...]

1.2 Il est primordial de penser à la protection des gens et des immeubles avant la protection des revenus du Distributeur ou du dossier de client du propriétaire.

[...]

1.3 Pas d'interruption immédiate de l'électricité, sauf lorsque le propriétaire de l'immeuble l'a expressément demandé. Cela permet de protéger les locataires et les propriétaires.

1.4 Tenir le propriétaire informé, au moyen d'un avis courriel ou postal selon le cas, de tout changement de situation pour le service d'électricité de chacun de ses logements. Cela lui permet de prendre action et de protéger les locataires et son immeuble.

1.5 Le maintien temporaire du service dans le but de protéger les locataires et le propriétaire s'effectue aux frais de ce dernier, ce qui n'engage pas de déboursés pour le Distributeur. [...]

1.6 Le maintien par défaut de l'électricité a une fin. La créance du propriétaire et le compte à recevoir du Distributeur sont limités dans le temps, car le maintien par défaut est suivi d'une interruption après 1 mois ou à la fin de la période hivernale. Le plus long maintien serait donc de 5 mois (novembre à mars). La CORPIQ tient à ce que le maintien soit temporaire, elle tient à ce que le maintien serve uniquement à

empêcher des sinistres et ce, pour tous les propriétaires connus ou non d'Hydro-Québec.

La CORPIQ est contre le maintien indéfini qui conduit à ces situations comme celles traitées par la Régie de l'énergie dans la décision D-2013-053. La CORPIQ peine à comprendre pourquoi le Distributeur veut revenir à cette situation (un maintien de service indéfini) avec sa nouvelle proposition le 27 avril 2017 (HQD-3, doc. 4, p. 8), amendée le 8 mai 2017 (HQD-19, doc. 11) »⁵⁸.

OC

[114] OC n'est pas convaincue de la nécessité de modifier l'article 12.6 des Conditions de service en vigueur et s'inquiète des répercussions potentielles sur la clientèle résidentielle en période hivernale. Elle recommande donc à la Régie de rejeter la proposition du Distributeur⁵⁹.

[115] En ce qui a trait aux modalités proposées pour les propriétaires, OC recommande qu'un avis leur soit transmis avant de mettre fin à leur service.

[116] OC comprend que le Distributeur est à la recherche d'une plus grande efficacité dans son processus d'interruption découlant des fonctionnalités des nouveaux compteurs. À cet égard, elle est ouverte à diminuer le délai de huit jours francs, mais elle recommande de ne pas enlever complètement l'avis d'interruption⁶⁰.

UPA

[117] L'UPA comprend que les changements proposés par le Distributeur en matière d'interdiction de bénéficier de l'électricité sans abonnement ne concernent pas les cas de transfert de responsabilité d'abonnement. Bien qu'il s'agisse de circonstances exceptionnelles, il pourrait survenir, selon l'UPA, une situation où un malentendu entre différentes personnes responsables de la gestion de l'abonnement conduise à une interruption de service. Dans le secteur agricole, une interruption du service d'électricité peut avoir de lourdes conséquences. En comparaison avec les potentielles pertes

⁵⁸ Pièce [C-CORPIQ-0011](#), p. 2 à 4.

⁵⁹ Pièce [C-OC-0016](#), p. 5.

⁶⁰ Pièce [C-OC-0027](#), p. 10.

économiques pour les producteurs agricoles qui seraient concernés, l'envoi d'un simple préavis à l'occupant avant l'interruption de service en électricité semble une mesure à faible coût qui devrait être conservée, selon l'UPA⁶¹.

SÉ-AQLPA

[118] En ce qui a trait à la proposition du Distributeur liée au décès, SÉ-AQLPA propose que le successeur ait le droit de garder, avec l'abonnement, toutes les options exercées par le défunt (dont l'option de CNC), malgré toute condition d'inadmissibilité du successeur à une telle option⁶².

4.1.5.4 Opinion de la Régie

Nouvelle gestion des lieux de consommation alimentés sans abonnement

[119] Le Distributeur propose de modifier les articles 12.3, 12.6 et 12.9 des Conditions de service en vigueur.

[120] La modification la plus discutée dans ce dossier est celle relative à l'article 12.6, soit le retrait de l'avis d'interruption de huit jours francs. Le Distributeur justifie sa proposition essentiellement comme suit :

- les nouvelles technologies permettent d'interrompre et de rétablir rapidement le service;
- en l'absence d'abonnement, il ne devrait pas être tenu de fournir l'électricité;
- l'énergie consommée sera facturée en totalité;
- la question des contestations de responsabilité, qui surviennent lorsque les demandes d'abonnement et de résiliation n'ont pas été faites dans les délais prévus, est clarifiée.

[121] **Pour les motifs invoqués par le Distributeur, la Régie est d'avis que les propositions relatives à la modification des articles 12.3, 12.6 et 12.9 des Conditions de service en vigueur sont justifiées et raisonnables. Elle approuve ces propositions.**

⁶¹ Pièce [C-UPA-0012](#), p. 8.

⁶² Pièce [C-SÉ-AQLPA-0032](#), p. 4.

[122] Tel qu'indiqué précédemment, le Distributeur propose d'ajouter aux Conditions de service une précision à l'effet que si une personne autorisée l'avise du décès d'un client, il accepte de mettre fin rétroactivement à l'abonnement en date du jour du décès ou à une date ultérieure qui aura été convenue.

[123] Le *Code civil du Québec*⁶³ prévoit plusieurs dispositions concernant les successions et la transmission des droits et obligations découlant d'un contrat lors d'un décès. La Régie a posé certaines questions au Distributeur afin qu'il justifie sa proposition au regard des dispositions légales prévues en matière de succession⁶⁴. Elle considère que la proposition du Distributeur n'est pas suffisamment justifiée à cet égard. De plus, elle considère que le texte de la disposition proposée n'est pas clair. **Pour ces motifs, la Régie rejette le texte de l'article 5.1.2 des Conditions de service proposées.**

Offre spécifique pour les propriétaires d'immeubles

[124] **En ce qui a trait à l'offre spécifique pour les propriétaires d'immeubles, la Régie est d'avis que les propositions du Distributeur sont raisonnables et justifiées. Elle approuve les propositions du Distributeur, sous réserve de la modification demandée ci-après.**

[125] Le 3^e alinéa de l'article 5.2.1 des Conditions de service proposées stipule ce qui suit :

« Vous êtes lié par les renseignements que vous transmettez à Hydro-Québec et vous êtes responsable de leur mise à jour. Si vous n'êtes plus le propriétaire d'un lieu de consommation et que vous n'en avisez pas Hydro-Québec, le présent article continuera à s'appliquer ».

⁶³ [Code civil du Québec](#).

⁶⁴ Pièce [B-0178](#), p. 11.

[126] **La Régie demande au Distributeur de modifier cet alinéa afin de refléter sa volonté clairement exprimée lors de l'audience de ne pas tenir responsable un ancien propriétaire qui aurait omis de l'aviser qu'il n'est plus propriétaire de l'immeuble. Par ailleurs, la Régie partage l'avis du Distributeur selon lequel un propriétaire, qu'il ait ou non transmis ses coordonnées au Distributeur, peut être tenu responsable de la consommation en vertu de l'abonnement présumé.**

4.1.6 PÉRIODE DE NON-INTERRUPTION HIVERNALE

[127] L'article 76.2 de la Loi prévoit notamment que le Distributeur ne peut interrompre le service d'électricité entre le 1^{er} décembre et le 31 mars pour le motif que le client n'a pas payé sa facture à échéance :

« Le titulaire d'un droit exclusif de distribution d'électricité ne peut, entre le 1^{er} décembre et le 31 mars, interrompre la livraison d'électricité à la résidence principale d'un client qui y habite et dont le système de chauffage requiert l'électricité, au motif que le client n'a pas payé sa facture à échéance ou ne s'est pas conformé aux conditions d'une entente de paiement. Les dispositions des conditions de service du distributeur d'électricité, relatives à cette matière, s'appliquent à tout titulaire d'un droit exclusif de distribution d'électricité compte tenu des adaptations nécessaires ».

[128] Cette période de non-interruption est également prévue à l'article 12.4 des Conditions de service en vigueur. Le Distributeur maintient cette condition à l'article 7.1.3 des Conditions de service proposées.

Position des intervenants

[129] L'ACEFQ, OC et l'UC, demandent à la Régie d'allonger la période de non-interruption hivernale. Le Distributeur soumet qu'il agit de façon prudente et diligente en dehors de cette période et que les intervenantes n'ont pas démontré qu'elle était inadéquate.

[130] Le Distributeur souligne que dans le cadre du dossier R-3439-2000, avant même l'introduction dans la Loi de l'article 76.2, un débat similaire avait été tenu. La Régie avait alors conclu que la période de non-interruption était justifiée :

« Pour la Régie, il ne s'agit pas tant de définir, en toute objectivité, la durée de l'hiver, mais plutôt de déterminer la période durant laquelle Hydro-Québec ne peut exercer son droit d'interruption de service. Dans le cadre de l'octroi d'un droit aux abonnés, le tiers d'une année est justifié pour le moment compte tenu qu'il n'y a eu aucune preuve mettant en doute la gestion responsable et adaptée aux conditions climatiques pratiquée par Hydro-Québec »⁶⁵.

[131] Le Distributeur soumet qu'il en est de même dans le cadre du présent dossier.

Opinion de la Régie

[132] Le Distributeur a remis en contexte l'interruption de service. Il a expliqué qu'il s'agit d'un moyen de dernier recours pour engager un échange avec le client qui n'a pas pris de mesures pour pallier son défaut de paiement. Préalablement à une interruption de service, le Distributeur envoie plusieurs avis invitant le client ayant un solde impayé à le contacter afin de prendre une entente de paiement et ainsi éviter l'interruption de service. L'application de ces mesures successives fait en sorte d'éviter qu'un client subissant une interruption de service ne soit pris par surprise. La durée moyenne des interruptions constitue un bon indicateur de l'efficacité de l'interruption à titre de moyen de dernier recours pour entrer en contact avec le client en défaut de paiement. Ainsi, 70 % des clients résidentiels ayant eu une interruption de service pour des sommes impayées ont le service rétabli en deux jours.

[133] Le Distributeur a également expliqué⁶⁶ qu'il agit de façon prudente et diligente. Il analyse la situation spécifique de chaque région avant de procéder ou non à des interruptions et il n'hésite pas à les retarder de quelques jours si la température est trop froide, par exemple au début avril, ou si une situation particulière devait survenir (comme une inondation).

[134] La Régie est satisfaite des explications du Distributeur. Il a démontré qu'il agissait de façon prudente et diligente. La preuve au dossier ne remet pas en cause la gestion responsable des interruptions de service en dehors de la période de non-interruption fixée par la Loi. La preuve ne démontre pas que cette période est inadéquate. **La Régie approuve la proposition du Distributeur et des intervenantes.**

⁶⁵ Décision [D-2001-259](#), p. 28.

⁶⁶ Pièce [B-0211](#), p. 5.

[135] Dans ce contexte, la Régie ne juge pas nécessaire de déterminer si elle peut allonger la période de non-interruption fixée par la Loi.

4.1.7 NON-INTERRUPTION POUR MOTIFS DE SANTÉ OU DE SÉCURITÉ

[136] L'ACEFQ souhaite que le Distributeur donne davantage d'information à ses clients, notamment à l'étape de la demande d'abonnement, à l'effet qu'il appartient aux clients de communiquer sans délai avec le Distributeur lorsque leur santé dépend de l'électricité. Elle souhaite que des dispositions soient incluses aux Conditions de service sur ce sujet et que le Distributeur s'assure que sa procédure d'interruption et de remise en service demeure efficace et performante⁶⁷.

[137] Le Distributeur soumet qu'il dispose déjà d'un processus particulier pour les clients nécessitant un appareil de survie.

[138] En ce qui a trait aux avis de retard et d'interruption envoyés en raison d'un défaut de paiement, le Distributeur invite ses clients à l'informer de l'utilisation d'un appareil de survie le plus rapidement possible avant que ne survienne l'interruption de service. Dès que le Distributeur a connaissance de cette information, il procède avec beaucoup de précautions aux interruptions de service pour ces abonnements. Pour les ménages à faible revenu, il leur envoie déjà un avis supplémentaire pour les inciter à le contacter avant l'interruption de service⁶⁸.

Opinion de la Régie

[139] La preuve ne démontre aucun problème avec le processus suivi par le Distributeur, ni avec les informations transmises aux clients. **La Régie est satisfaite des explications du Distributeur et ne retient pas les recommandations de l'ACEFQ.**

⁶⁷ Pièce [C-ACEFQ-0027](#), p. 9.

⁶⁸ Pièce [B-0105](#), p. 29.

4.1.8 RÉTABLISSEMENT DU SERVICE-CHALEUR ACCABLANTE

[140] L'UC demande à la Régie de prendre acte du témoignage du Distributeur selon lequel il serait prêt à rebrancher un client, lors de chaleur accablante, même si celui-ci n'a pas payé sa facture à échéance :

« En fait, quand le client nous appelle pour être rebranché, que ce soit en canicule ou dans la période, l'objectif, c'est de le rebrancher le plus rapidement possible. Comme nos délais le montrent, ils sont rebranchés... Cinquante-deux pour cent (52 %) sont rétablis dans un jour. Donc, ça fait partie de notre objectif de les rebrancher rapidement, canicule ou pas.

Q. [244] Mais, moi, je parle d'un rebranchement si quelqu'un n'a pas réussi à vous payer ou à faire une entente de paiement, il fait très chaud, seriez-vous prêt à considérer un rebranchement temporaire pendant cette période d'extrême chaleur?

R. En fait on l'aborde déjà comme du cas par cas ou des cas humanitaires, comme on le fait en période de grand froid.

Q. [245] Donc ça pourrait se produire?

R. Ça pourrait être ça »⁶⁹.

[141] L'UC souhaite que la Régie demande au Distributeur qu'il propose un article à ce sujet dans les Conditions de service dans le cadre du prochain dossier tarifaire.

Opinion de la Régie

[142] L'UC n'a pas fait la démonstration d'un réel problème et qu'il est opportun de modifier les Conditions de service. **En conséquence, la Régie ne retient pas la recommandation de l'UC.**

⁶⁹ Pièce [A-0045](#), p. 186.

4.1.9 REPRISES QUOTIDIENNES DU SERVICE

[143] L'UC demande à la Régie que le Distributeur propose, dans le cadre du prochain dossier tarifaire, un article spécifiant des modalités de reprises quotidiennes du service chez les clients ayant été interrompus et surtout pour les habitations non reliées à un réseau d'adduction d'eau.

[144] Le Distributeur rappelle que l'électricité est facturée après consommation et que l'interruption du service d'électricité est une solution de dernier recours. Pour la clientèle résidentielle, le Distributeur doit déjà supporter un risque d'environ 81 jours, soit le délai de facturation et le délai de paiement de la facture, auxquels il faut ajouter les délais associés à l'envoi des avis requis avant l'interruption du service.

[145] Le Distributeur réitère également que des ententes de paiement sont disponibles à tout moment pour les clients qui en font la demande et que ceux admissibles peuvent aussi obtenir des ententes adaptées à leur situation financière.

Opinion de la Régie

[146] L'UC n'a pas fait la démonstration qu'il était opportun de modifier les Conditions de service. **La Régie ne retient pas la recommandation de l'UC.**

4.1.10 LIMITEUR DE CONSOMMATION

[147] Selon l'UC, certains états américains et des provinces canadiennes ont recours au limiteur de consommation dans le cadre des activités de recouvrement. L'UC est d'avis que dans certains cas, par exemple lors des interruptions de service de longue durée, le limiteur de consommation pourrait être utilisé pour assurer un minimum de service aux clients en dehors des périodes froides⁷⁰.

⁷⁰ Pièce [C-UC-0013](#), p. 21.

[148] L'UC recommande à la Régie de demander au Distributeur, lors du prochain dossier tarifaire, une étude sur la pertinence d'utiliser le limiteur de consommation en dehors de la période hivernale.

Opinion de la Régie

[149] **La Régie juge opportun de demander au Distributeur de réaliser un balisage sur l'utilisation de limiteur de consommation par d'autres distributeurs d'électricité en Amérique du Nord et de déposer les résultats de ce balisage lors d'un prochain dossier tarifaire.**

4.1.11 RÉTABLISSEMENT DU SERVICE EN HIVER « À LA DEMANDE DU CLIENT » OU « AVEC L'ACCORD DU CLIENT »

[150] L'article 12.11 des Conditions de service en vigueur prévoit ce qui suit :

« 12.11 Lorsque le service ou la livraison de l'électricité est interrompu en vertu des paragraphes 1^o à 4^o du deuxième alinéa de l'article 12.3, Hydro-Québec procède, avec l'accord du client, au rétablissement du service ou de la livraison de l'électricité au client dont le système de chauffage requiert l'électricité à une résidence principale qu'il occupe le ou vers le 1^{er} décembre, auquel cas sont ajoutés sur la facture du client les frais mentionnés à l'article 12.9 ».

[nous soulignons]

[151] La nouvelle formulation de l'article 7.1.3 des Conditions de service proposées introduit la nuance que le rétablissement doit se faire « à la demande du client ». Le Distributeur explique sa proposition comme suit :

« Q. [285] Merci. Peut-être juste une dernière question en terminant. On a compris hier que durant la période d'hiver vous ne rebranchez pas, je crois, automatiquement les clients, c'est à leur demande. Est-ce que c'est exact? »

Mme GENEVIÈVE FOURNIER :

R. Exactement. Donc, on rebranche au premier (1^{er}) décembre les clients qui ont manifesté une demande de rebranchement.

Q. [286] O.K. Ça, vous avez toujours fonctionné de cette façon-là?

R. Oui. Ce que nous avons expliqué aussi, c'est que lors, en fait, de la période hivernale à compter du premier (1^{er}) décembre, on va quand même faire des analyses. S'il y a des clients interrompus qui ne sont pas rebranchés, on va quand même faire des visites sur les lieux pour s'assurer que... et procéder au rebranchement, là, pour être en mesure de rentrer en contact avec le client.

Q. [287] O.K. Parce qu'on a remarqué aussi une petite différence au niveau du texte proposé par rapport à l'ancien texte. Dans le cadre de l'ancien texte, on mentionnait qu'Hydro-Québec procède aux rétablissements au cours de cette période-là avec l'accord du client. Tandis que là on indique plutôt, à l'article 7.1.3, qu'Hydro-Québec rétablit à votre demande le service. Donc là, je comprends que, dans la pratique, ça n'a pas changé, mais vous avez changé quand même le terme. Est-ce que vous pouvez nous expliquer le pourquoi de ce changement-là?

Mme SYLVIE GILBERT :

R. C'était vraiment pour être plus clair parce que, c'est ça, avant on avait des questions là-dessus. Alors là, pour nous c'est plus clair de l'indiquer que c'est à la demande du client. Mais, dans nos pratiques, ça n'a effectivement rien changé.

Q. [288] O.K. Ça va mettre fin à mes questions. Merci »⁷¹.

Position des intervenants

UC

[152] L'UC est d'avis que l'obligation prévue par la Loi de ne pas interrompre le service d'électricité en hiver implique que le Distributeur doit rebrancher ses clients durant l'hiver sans que ceux-ci n'aient à le demander.

⁷¹ Pièce [A-0049](#), p. 175 à 177.

OC

[153] OC note, à l'instar de l'UC, que la nouvelle formulation proposée à l'article 7.1.3 introduit la nuance que le rétablissement doit se faire « *à la demande* » du client. OC estime que cet ajout n'est pas justifié et recommande à la Régie de conserver l'idée que le rétablissement du service doit se faire à l'initiative du Distributeur, tel qu'il est sous-entendu par l'article 12.11 des Conditions de service en vigueur.

Opinion de la Régie

[154] **La Régie est satisfaite des explications du Distributeur et approuve sa proposition. Elle l'encourage cependant à maintenir sa pratique selon laquelle il entre en communication avec ses clients afin de procéder au rétablissement du service en hiver.**

4.1.12 IDENTIFICATION DU TYPE DE COMPTEUR

[155] Lorsqu'un CNC est installé chez un client, le Distributeur avise le nouveau client dans la confirmation d'abonnement qu'il dispose d'un délai de 10 jours pour décider s'il garde le compteur⁷².

[156] SÉ-AQLPA souligne que lorsque le compteur en place n'est pas un CNC, le client n'est pas informé du type de compteur installé⁷³. Il souhaiterait que les clients soient informés du type de compteur installé dans tous les cas et que cette information apparaisse sur la confirmation d'abonnement⁷⁴.

Opinion de la Régie

[157] En ce qui a trait à l'identification du type de compteur sur la confirmation d'abonnement d'un client, la Régie ne juge pas opportun d'ajouter qu'il y a un compteur communicant à l'adresse en question puisqu'il s'agit du service de base. **La Régie est**

⁷² Pièce [A-0055](#), p. 181 et 182.

⁷³ Pièce [A-0049](#), p. 103.

⁷⁴ Pièce [C-SÉ-AQLPA-0032](#), p. 1.

satisfaite de l'information proposée par le Distributeur de mentionner l'existence d'un CNC, le cas échéant, et la possibilité de le garder en l'avisant dans un délai de 10 jours.

4.2 CHAPITRE 3 MESURAGE DE L'ÉLECTRICITÉ

[158] Dans cette section, la Régie aborde les sujets suivants :

- 4.2.1 Mesure de l'électricité par un compteur non communicant;
- 4.2.2 Frais initiaux et frais d'inaccessibilité.

4.2.1 MESURAGE DE L'ÉLECTRICITÉ PAR UN COMPTEUR NON COMMUNICANT

[159] Le Distributeur propose de modifier l'article 10.4 des Conditions de service en vigueur afin qu'il puisse procéder, sans autre avis, à l'installation d'un compteur communicant pour un client qui a manipulé ou dérangé l'appareillage de mesure, ou entravé le service d'électricité.

[160] Le Distributeur propose également de modifier l'article 10.4 afin qu'il puisse refuser l'installation d'un CNC si, dans les 24 derniers mois, le service d'électricité d'un des abonnements du client a été interrompu en vertu des paragraphes 1° à 4° du 2^e alinéa de l'article 12.3 des Conditions de service en vigueur, ou si le client a manipulé ou dérangé l'appareillage de mesure, ou entravé le service d'électricité. Cette proposition viendrait ainsi, selon le Distributeur, régler la zone grise qui existe actuellement et qui permet au client de redemander un CNC immédiatement après que ce dernier ait été remplacé par un compteur communicant.

[161] Le Distributeur rappelle que la période de référence de 24 mois a été autorisée par la Régie dans le cadre de la réalisation du projet de Lecture à distance (projet LAD). Cette période de référence a aussi fait l'objet de nombreuses discussions par le passé et a été jugée par la Régie comme étant « *suffisante pour refléter la situation financière du client et ses habitudes de paiement* ».

[162] De plus, le Distributeur propose d'abroger l'article 10.4.1 des Conditions de service en vigueur en raison de la fin du déploiement massif des compteurs communicants.

[163] Les propositions du Distributeur se retrouvent aux articles 3.2.1 et 3.2.2 des Conditions de service proposées.

[164] En réponse à une demande de renseignements de la Régie, le Distributeur précise que la condition prévue au paragraphe e) du bloc *Conditions à remplir* de l'article 3.2.1 des Conditions de service proposées ne vise pas l'accès au compteur, lequel est couvert par l'alinéa b) du bloc *Conditions à remplir*, avec une incorporation par renvoi au contenu de l'article 14.3 des Conditions de service proposées⁷⁵.

[165] En réponse à une recommandation de SÉ-AQLPA concernant le délai d'installation d'un CNC, le Distributeur indique que le délai moyen entre la demande d'adhésion du client et l'installation d'un CNC est d'environ cinq semaines. Pour environ 70 % des demandes de nouvelles adhésions à l'option de CNC, le délai a été de plus de trois semaines. Le Distributeur explique que ce délai est tributaire de la disponibilité des ressources, du volume de cas à traiter et, le cas échéant, de l'accessibilité des lieux, des modifications potentielles requises à l'installation, ainsi que de la prise de rendez-vous et du moment convenu avec le client.

SÉ-AQLPA

[166] SÉ-AQLPA fait plusieurs propositions en lien avec les CNC, notamment en ce qui a trait aux articles 3.2.1, 3.2.2 et 7.1.1 des Conditions de service proposées.

[167] SÉ-AQLPA demande, entre autres, d'enlever la condition prévue au paragraphe d) du bloc *Conditions à remplir* de l'article 3.2.1 des Conditions de service proposées qui permet au Distributeur d'installer, sans autre avis, un compteur communicant à tous les points de livraison visés par les abonnements du client⁷⁶ si le service d'électricité a été interrompu au cours des 24 derniers mois en vertu des paragraphes a) à d) de l'article 7.1.2 des Conditions de service proposées.

⁷⁵ Pièce [B-0163](#), p. 10.

⁷⁶ Pièce [B-0106](#), p. 12.

[168] SÉ-AQLPA propose plutôt de préciser que le service d'électricité doit avoir été interrompu pendant au moins 30 jours à l'adresse concernée pour que le Distributeur ait le droit de remplacer le CNC par un compteur communicant⁷⁷. L'intervenant explique que sa proposition permettrait au client de ne pas perdre son CNC si la situation ayant mené à l'interruption se règle en quelques jours⁷⁸.

[169] SÉ-AQLPA propose de supprimer la condition stipulée au paragraphe e) du bloc *Conditions à remplir* de l'article 3.2.1 et de préciser, à l'article 3.2.2, que les motifs d'interruption ne comprennent pas les cas de blocage d'accès au compteur par le client ou d'emboîtement du compteur⁷⁹.

[170] SÉ-AQLPA souhaite qu'il soit précisé dans les Conditions de service que le Distributeur ne peut interrompre un client sans avis dans les cas de blocage d'accès au compteur par le client ou d'emboîtement du compteur.

[171] SÉ-AQLPA propose enfin d'imposer au Distributeur l'obligation d'installer un CNC dans un délai de 10 jours suivant la demande du client⁸⁰.

Opinion de la Régie

[172] **La Régie ne retient pas la proposition de SÉ-AQLPA visant à préciser que le service doit avoir été interrompu pendant au moins 30 jours à l'adresse concernée pour que le Distributeur ait le droit de remplacer le CNC.** Tel qu'indiqué par le Distributeur, la période de 24 mois a été autorisée par la Régie dans le cadre de la réalisation du projet LAD. Cette période de référence a aussi fait l'objet de nombreuses discussions par le passé et a été jugée par la Régie comme étant suffisante pour refléter la situation financière du client et ses habitudes de paiements.

[173] **En ce qui a trait aux recommandations de SÉ-AQLPA portant sur le blocage d'accès au compteur par le client ou d'emboîtement du compteur, la Régie ne juge pas nécessaire d'y donner suite.** Elle comprend des réponses du Distributeur que les cas de blocage d'accès et d'emboîtement du compteur ne sont pas couverts par les cas de manipulation ou de dérangement de l'appareillage ou d'entrave :

⁷⁷ Pièce [C-SÉ-AQLPA-0032](#), p. 4.

⁷⁸ Pièce [A-0061](#), p. 118.

⁷⁹ Pièce [C-SÉ-AQLPA-0032](#), p. 4.

⁸⁰ *Ibid.*.

« La condition prévue à l’alinéa e) du bloc Conditions à remplir de l’article 3.2.1 ne vise que les situations qui y sont identifiées (manipulation ou dérangement de l’appareillage de mesure ou autre appareillage d’Hydro-Québec, entrave au service d’électricité). L’accès au compteur par le Distributeur est plutôt couvert par l’alinéa b) du bloc Conditions à remplir avec une incorporation par renvoi au contenu de l’article 14.3.

Dans une situation où un client mettrait fin à son refus ou à sa négligence de donner accès à son compteur, et dans la mesure où toutes les autres conditions prévues aux alinéas a), c), d) et e) du bloc Conditions à remplir de l’article 3.2.1 seraient remplies, le client serait admissible à l’option de compteur non communicant »⁸¹.

[174] En ce qui a trait au délai moyen d’installation d’un CNC, la Régie est satisfaite des explications du Distributeur. La Régie lui demande d’agir avec le plus de célérité possible, selon les circonstances.

[175] En ce qui a trait aux autres recommandations de SÉ-AQLPA, la Régie ne les retient pas. Elle est satisfaite des explications du Distributeur et juge raisonnables les Conditions de service proposées.

4.2.2 FRAIS INITIAUX D’INSTALLATION ET FRAIS D’INACCESSIBILITÉ

[176] Les frais initiaux d’installation d’un CNC sont actuellement de 85 \$. Le Distributeur propose d’augmenter ces frais à 140 \$. Il propose également d’abroger l’article 10.4.1, qui porte sur les « frais initiaux d’installation » fixés à 15 \$.

[177] Les frais de 85 \$ ont été fixés par la Régie dans sa décision D-2014-164. Ils reflètent les coûts additionnels d’installation d’un CNC relativement à un compteur communicant, pendant la période de déploiement massif du projet LAD :

« [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

⁸¹ Pièce [B-0163](#), p. 10.

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 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 \$ »⁸².

[178] Tel qu'indiqué dans l'extrait ci-dessus, la Régie s'attendait à ce que le Distributeur réévalue ces frais lorsque les CNC seraient installés en dehors de la période de déploiement massif du projet LAD.

[179] Dans le présent dossier, le Distributeur propose que les frais initiaux d'installation soient remplacés par les frais d'intervention au compteur de 140 \$, considérant que le déploiement massif des compteurs communicants est terminé. Ces frais représentent le

⁸² Décision [D-2014-164](#), p. 13 et 14, par. 41 à 44.

coût complet de l'intervention en dehors de la période de déploiement massif⁸³. Il justifie sa proposition comme suit :

« Avec la fin du déploiement massif, le Distributeur doit traiter ces demandes de manière plus ciblée dans le cadre des interventions courantes. Ainsi, le Distributeur estime que le temps de transport et de travail à pied d'œuvre présenté lors du dossier lié au projet LAD (soit 0,87 heure) est toujours adéquat et reflète le temps d'intervention moyen constaté actuellement. Les frais proposés seraient composés d'un coût d'intervention de 123,54 \$ auquel s'ajoute le coût du traitement administratif de 14,88 \$, pour un total de 138,42 \$. Sur cette base, les frais d'intervention au compteur proposés sont de 140 \$.

[...]

Les « frais d'intervention au compteur » viendraient remplacer les « frais initiaux d'installation » prévus à l'article 10.4 et les « frais d'interruption de service » facturés en vertu des articles 6.8 et 12.9 des CSÉ lorsqu'une intervention avec déplacement au compteur est nécessaire »⁸⁴. [notes de bas de page omises]

[180] De plus, le Distributeur demande à la Régie d'approuver des frais d'inaccessibilité au compteur de 85 \$. Ces frais ont été fixés provisoirement par la décision D-2016-118.

Position des intervenants

SÉ-AQLPA

[181] SÉ-AQLPA propose la gratuité de l'installation d'un CNC ou, subsidiairement, une réduction des frais à 15 \$. L'intervenant invoque que cette mesure éliminerait un coût inutile puisque tous les clients paient déjà, par leurs tarifs, des coûts d'installation de compteurs communicants, y compris des coûts de remplacement de CNC par ces derniers. Il ajoute que l'installation d'un compteur communicant ou d'un CNC implique des gestes identiques. SÉ-AQLPA mentionne qu'un des motifs de refus d'accès des clients dits « récalcitrants » tient aux frais élevés de remplacement de leur compteur. L'intervenant estime que ces coûts pourraient être socialisés et faire partie des revenus requis payés par tous, selon le même principe que la Régie et Hydro-Québec appliquent pour socialiser d'autres coûts.

⁸³ Pièce [B-0111](#), p. 12 et 13.

⁸⁴ Pièce [B-0111](#), p. 12 et 13.

[182] Quant aux frais d'inaccessibilité, SÉ-AQLPA appuie la proposition du Distributeur de les maintenir à 85 \$⁸⁵.

UC

[183] L'UC aborde la question des frais initiaux d'installation par le biais des frais d'inaccessibilité. L'intervenante rappelle que la question des frais d'inaccessibilité se situe dans le contexte de l'opposition des clients aux compteurs communicants. Les députés du Québec avaient alors demandé unanimement à la Régie d'offrir une option de retrait pour les clients qui ne voulaient pas de ces compteurs et ce, sans frais punitifs.

[184] Selon l'intervenante, le décret du gouvernement aurait dû amener le Distributeur et la Régie sur un autre terrain que celui de la question de l'utilisateur-payeur⁸⁶. L'UC invite donc la Régie à déterminer des frais qui soient les plus bas possible en fonction des coûts directs encourus⁸⁷, plutôt que sur le coût complet.

[185] Sur la base des résultats d'un projet pilote de communication auprès d'un échantillon de clients et du coût direct de l'activité, l'UC recommande à la Régie des frais d'inaccessibilité de 50 \$⁸⁸. Elle recommande également que les clients qui ont déjà payé les frais initiaux d'installation de 85 \$ aient droit à un remboursement de la part du Distributeur⁸⁹.

[186] Selon l'UC, le principe d'utiliser le coût direct plutôt que le coût complet devrait s'appliquer également aux frais reliés à l'installation d'un CNC. Sur cette base, les frais d'installation seraient de 60 \$⁹⁰.

⁸⁵ Pièce [C-SÉ-AQLPA-0032](#), p. 9.

⁸⁶ Pièce [A-0057](#), p. 25.

⁸⁷ Pièce [A-0057](#), p. 26.

⁸⁸ *Ibid.*

⁸⁹ *Ibid.*

⁹⁰ *Ibid.*

Opinion de la Régie

[187] La Régie constate que la proposition du Distributeur a pour effet d'augmenter significativement le coût d'installation d'un CNC. Elle constate également que les frais d'installation d'un CNC sont au même niveau que les frais d'inaccessibilité au compteur, ce qui contribue à maintenir une certaine équité envers les clients qui n'empêchent pas l'accès à leur compteur et qui paient les frais liés à l'installation d'un CNC, conformément aux Conditions de service.

[188] La Régie rejette la proposition du Distributeur relative aux frais d'installation d'un CNC. Elle maintient ces frais à 85 \$. Elle accepte par ailleurs la proposition du Distributeur d'abroger l'article 10.4.1 portant sur les « frais initiaux d'installation » fixés à 15 \$, en raison de la fin du déploiement massif des compteurs communicants.

[189] En ce qui a trait aux frais d'inaccessibilité, la Régie approuve la proposition du Distributeur et les fixe à 85 \$.

4.3 CHAPITRE 4 FACTURATION

[190] Dans cette section, la Régie aborde les sujets suivants :

- 4.3.1 Fréquence de relève des données de consommation;
- 4.3.2 Fréquence de relève pour les compteurs non communicants et frais de relève;
- 4.3.3 Transmission des factures;
- 4.3.4 Facturation selon le mode de versements égaux;
- 4.3.5 Paiement des factures;
- 4.3.6 Correction des factures.

4.3.1 FRÉQUENCES DE RELÈVE DES DONNÉES DE CONSOMMATION

[191] Actuellement, les modalités de la relève prévues à l'article 11.1 des Conditions de service en vigueur s'appliquent à tout type de compteur, qu'il s'agisse de compteurs

communicants permettant la relève à distance ou de technologies exigeant une relève avec déplacement d'un agent.

[192] Le Distributeur propose de distinguer les modalités pour la relève à distance de celles pour la relève avec déplacement.

[193] Lorsque l'électricité est mesurée par un compteur qui permet de faire la relève à distance, le Distributeur propose de ne plus indiquer les délais pour effectuer la relève. En effet, dans ce cas, il utilise les données de consommation obtenues du compteur en fonction des fréquences de facturation prévues à l'article 11.2 des Conditions de service en vigueur.

[194] Le Distributeur n'apporte aucun changement pour les compteurs à puissance qui requièrent un déplacement puisque, dans ce cas, un agent doit se rendre au lieu de consommation pour obtenir les données enregistrées par le compteur et faire la remise à zéro de l'appareil. Cette démarche est spécifiquement requise pour ces types de compteur afin que l'électricité consommée soit facturée adéquatement et conformément aux Tarifs.

[195] Le Distributeur propose aussi d'ajouter, à l'article 11.1 des Conditions de service en vigueur, 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. Le Distributeur précise que dans de tels cas, la facturation sera basée sur des estimations de consommation tant et aussi longtemps que l'accès à ses équipements ne lui est pas octroyé.

[196] Enfin, le Distributeur souligne que les compteurs communicants lui permettent de considérer l'option du choix de date de facturation pour ses clients. À ce sujet, il évalue actuellement la possibilité de faire un sondage ainsi qu'un projet pilote auprès de clients ayant un abonnement pour lequel la puissance et l'énergie sont facturées. Une éventuelle offre de choix de date de facturation nécessiterait toutefois des modifications informatiques et doit aussi aller de pair avec la capacité opérationnelle de permettre cette option. Le Distributeur doit ainsi s'assurer de trouver un équilibre entre l'offre et la demande afin d'éviter que ses opérations soient accaparées à une ou des dates précises (par exemple, en début ou en fin de mois) et de lui permettre d'aplanir sa charge de travail au courant d'un mois donné⁹¹.

⁹¹ Pièce [B-0105](#), p. 19 et 20.

[197] Le texte des propositions du Distributeur est présenté aux articles 4.1.1 et 4.1.2 des Conditions de service proposées⁹².

Position des intervenants

FCEI

[198] La FCEI soumet que malgré l'implantation en cours de compteurs communicants, le taux des factures avec une période au-delà de 35 jours était de 5 % et de 8 % entre les mois de mai 2015 et mai 2016. La FCEI fait valoir qu'il est important que la relève des compteurs et la remise à zéro des indicateurs de puissance soient effectuées mensuellement lorsque la puissance et l'énergie sont facturées.

[199] Selon la FCEI, les dates de relève fixes pour les abonnements dont la puissance et l'énergie sont facturées ne sont pas encore la norme. Il y a encore beaucoup d'irrégularités rendant impossible la connaissance et la prévision de ces dates. L'incertitude concernant la date de relève peut entraîner des frais additionnels liés à la puissance.

[200] La FCEI recommande de modifier l'article 4.5 des Conditions de service proposées afin que l'absence de facturation dans les délais soit considérée comme une erreur de facturation. L'intervenante estime que l'absence de facturation dans les délais occasionnés par l'absence de relève et, par le fait même, l'absence du recul des indicateurs de maximum, est une erreur de facturation pour laquelle une correction devrait être possible.

[201] La FCEI recommande également que le Distributeur adopte une pratique d'affaires permettant l'établissement d'une puissance de facturation raisonnable et équitable lorsqu'une période de relève déroge de la date habituelle.

[202] La FCEI souhaiterait enfin que tous les clients puissent choisir la date de la relève, ce qui leur permettrait de mieux planifier leurs opérations et leurs coûts. L'intervenante souligne que cette option est actuellement appliquée pour certains abonnements et souhaiterait qu'elle soit éventuellement disponible pour tous les clients du Distributeur⁹³.

Opinion de la Régie

⁹² Pièce [B-0106](#), p. 13 et 14, y incluant les modifications apportées par la pièce [B-0192](#), p. 6.

⁹³ Pièce [C-FCEI-0018](#), p. 10 et 11.

[203] En ce qui a trait aux allégations de la FCEI portant sur les relèves effectuées dans un délai de plus de 34 jours et sur l'incertitude entourant la date de relève, la Régie retient de la preuve que les périodes de facturation avec un délai de plus de 34 jours, constatées entre mai 2015 et mai 2016, sont attribuables notamment aux démarches de déploiement des compteurs communicants et à la refonte de plusieurs parcours de relève⁹⁴. Elle retient également que le respect des fréquences de relève d'environ 30 jours est en constante amélioration depuis mai 2016⁹⁵.

[204] La Régie retient également qu'en l'absence de relevé, le Distributeur applique la méthode prévue à l'article 4.1.2 des Conditions de service proposées pour estimer la puissance. Le Distributeur a également expliqué la façon dont il réajustait la puissance lorsqu'il obtient une lecture réelle⁹⁶ :

« Lorsque le Distributeur obtient une lecture réelle, il rétablit la puissance facturée si la puissance lue est inférieure à la puissance estimée, pour toutes les périodes estimées. Il n'y a pas de correction si la puissance lue est supérieure aux puissances facturées.

De plus, le client peut demander une correction de la facture estimée s'il fournit une lecture, si son profil de consommation a changé au cours des derniers mois ou si l'estimation est basée sur la consommation de l'année précédente ».

[205] La Régie est satisfaite des explications du Distributeur. L'intervenante ne l'a pas convaincue qu'il y a un problème à cet égard. En outre, la Régie considère que ces recommandations ne sont pas suffisamment appuyées, ni définies.

[206] **Pour ces motifs, la Régie ne retient pas les recommandations de la FCEI.**

⁹⁴ Pièce [B-0166](#), p. 18.

⁹⁵ *Ibid.*.

⁹⁶ Pièce [B-0166](#), p. 16.

[207] Par ailleurs, pour ce qui est de la recommandation de la FCEI de permettre aux clients de choisir la date de la relève, la Régie comprend que le Distributeur évalue la possibilité de faire un sondage et un projet pilote. **La Régie demande au Distributeur de présenter, dans le cadre d'un prochain dossier tarifaire, un suivi de ses démarches.**

[208] **La Régie approuve les propositions du Distributeur visant à distinguer les modalités pour la relève à distance de celles pour la relève avec déplacement. Elle approuve également la proposition du Distributeur de préciser dans les Conditions de service qu'aucun délai pour la relève des données de consommation ne sera appliqué s'il ne dispose pas des accès prévus.**

4.3.2 FRÉQUENCE DE RELÈVE POUR LES COMPTEURS NON COMMUNICANTS ET FRAIS DE RELÈVE

Fréquence de relève

[209] L'article 11.1 des Conditions de service en vigueur prévoit que le Distributeur doit effectuer la relève des compteurs « *environ tous les 120 jours* » pour l'abonnement d'un client ayant choisi l'option de retrait.

[210] Dans le cas d'un abonnement pour lequel seule l'énergie est facturée, le Distributeur propose, à l'article 4.1.1 des Conditions de service proposées, une fréquence de relève « *d'au moins une fois par année* » si le lieu de consommation du client est équipé d'un compteur qui nécessite le déplacement d'un employé⁹⁷. Il propose, par ailleurs, de préciser dans les Conditions de service que le client peut faire lui-même la relève du compteur et transmettre son relevé au Distributeur, qui établira la facture en conséquence. Un employé du Distributeur se déplacera toutefois au moins une fois par année pour obtenir les données de consommation du client⁹⁸.

[211] Le Distributeur explique qu'il ne peut raisonnablement pas effectuer les relèves, avec les déplacements nécessaires, pour obtenir les données de consommation des

⁹⁷ Pièce [B-0106](#), p. 13.

⁹⁸ [Ibid.](#).

compteurs de tous les clients concernés à un même moment à très faibles coûts. Il doit donc, par mesure d'efficience, répartir ces déplacements tout au long d'une année⁹⁹.

[212] Le Distributeur évalue présentement les options pour informer adéquatement les clients de la possibilité de faire eux-mêmes leur relève et de lui transmettre leurs données de consommation¹⁰⁰.

[213] En réponse à une question de l'ACEFQ lui demandant d'expliquer s'il remettait en cause la nécessité reconnue par la Régie dans sa décision D-2014-164¹⁰¹ d'un minimum de trois relèves par année pour obtenir une précision raisonnable des factures, le Distributeur répond ce qui suit :

« Le parc de compteurs étant principalement constitué de compteurs communicants, le Distributeur est dorénavant en mesure d'obtenir, à distance, les données de consommation réelles pour la majorité de ses clients. Les compteurs non communicants, qui exigent un déplacement pour effectuer la relève, ne représentent que 6 % du parc de compteurs et ce volume sera appelé à diminuer au fur et à mesure que le Distributeur finalisera l'installation des compteurs communicants.

Par ailleurs, le processus de facturation du Distributeur prévoit qu'en l'absence d'une relève, la facture est émise sur la base d'une estimation de la consommation. Cette estimation est établie à partir de divers facteurs tels que l'historique de consommation et la température. Par conséquent, même en l'absence d'une relève, le Distributeur dispose de données de consommation estimées qui peuvent notamment être utilisées à des fins de gestion et dont la validation est effectuée lorsque la lecture réelle du compteur est obtenue.

Le Distributeur peut également obtenir les données de consommation de la part des clients, qui ont déjà la possibilité de transmettre eux-mêmes leur relevé à chaque période de consommation »¹⁰².

⁹⁹ Pièce [B-0105](#), p. 19.

¹⁰⁰ *Ibid.*

¹⁰¹ Décision [D-2014-164](#), p. 23, par. 82.

¹⁰² Pièce [B-0164](#), p. 13 et 14.

Position des intervenants

ACEFQ

[214] L'ACEFQ recommande à la Régie d'accepter de façon conditionnelle la proposition du Distributeur de réduire le nombre minimum de relèves des CNC à une fois par année. La Régie devrait cependant exiger que la période durant laquelle un client peut transmettre au Distributeur son relevé de consommation permette l'établissement de factures relativement précises¹⁰³.

[215] L'ACEFQ soumet que le Distributeur devrait informer, par lettre personnalisée, tous les clients ayant opté pour un CNC de la possibilité de faire eux-mêmes la relève du compteur¹⁰⁴. De plus, l'ACEFQ considère que la responsabilité d'apprendre aux clients la façon de lire un compteur et de transmettre les données de consommation incombe au Distributeur. Selon l'intervenante, la Régie devrait le préciser dans sa décision.

OC

[216] OC considère que la proposition du Distributeur a pour effet de transférer aux clients la responsabilité de transmettre les données de consommation de façon plus fréquente. L'intervenante rappelle ce que la Régie indiquait dans sa décision D-2014-164 :

« 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 »¹⁰⁵.

[217] OC considère que le Distributeur n'a pas suffisamment justifié son changement de position. En conséquence, elle s'oppose à sa proposition¹⁰⁶.

¹⁰³ Pièce [C-ACEFQ-0016](#), p. 54.

¹⁰⁴ Pièce [C-ACEFQ-0016](#), p. 53.

¹⁰⁵ Décision [D-2014-164](#), p. 23, par. 82.

¹⁰⁶ Pièce [C-OC-0016](#), p. 9.

SÉ-AQLPA

[218] SÉ-AQLPA propose de maintenir l'obligation de trois relèves par année, dont une durant l'hiver. Pour deux de ces relèves, le client aurait l'obligation d'effectuer lui-même la relève. Des frais seraient cependant applicables si le Distributeur devait effectuer une relève omise par le client¹⁰⁷.

UC

[219] L'UC est d'accord avec la proposition du Distributeur d'effectuer une seule relève par année et de permettre au client d'effectuer lui-même les autres relèves. Elle recommande cependant que la relève du Distributeur soit réalisée en dehors des mois d'hiver pour les clients qui n'ont pas de compteur communicant¹⁰⁸.

Frais de relève

[220] Les frais mensuels de relève sont de 5 \$ en vertu de l'article 10.4 des Conditions de service en vigueur et de l'article 12.4 j) des Tarifs. Le Distributeur propose de diminuer ces frais mensuels à 2,50 \$.

[221] Le Distributeur établit le montant des frais en prenant l'hypothèse que la Régie approuve sa proposition de réduire à « *au moins une fois par année* » la fréquence minimale de relève. Avec un temps de relève moyen de 13 minutes par compteur et un taux horaire de 142 \$ de l'heure (coût complet), il obtient un frais de relève de 2,50 \$ par mois¹⁰⁹.

[222] Le Distributeur précise qu'avec deux relèves par année, les frais seraient de 3,75 \$ par mois.

¹⁰⁷ Pièce [C-SÉ-AQLPA-0032](#), p. 4.

¹⁰⁸ Pièce [C-UC-0013](#), p. 33.

¹⁰⁹ Pièce [B-0111](#), p. 16.

Position des intervenants

ACEFQ

[223] L'ACEFQ souligne que les clients qui adhèrent à l'option de retrait absorbent entièrement les coûts de relève, sans aucun intra-financement par les autres clients¹¹⁰.

[224] L'intervenante note que selon la proposition du Distributeur, les clients ayant un CNC feraient des économies de l'ordre de 30 \$ par année par rapport aux frais exigés par la pratique actuelle de trois relèves par année. Cependant, cette économie se réaliserait en échange d'une diminution du nombre de relèves effectuées par le Distributeur, donc de la précision des factures.

[225] Quant au taux horaire de 142 \$ pour la lecture des compteurs, l'ACEFQ soumet que le Distributeur devrait explorer d'autres options pour diminuer le coût à assumer par ses clients. Elle suggère qu'il explore la possibilité de confier aux étudiants la tâche de relève des compteurs. À titre informatif, l'intervenante souligne que la ville de Mont-Royal fait lire les compteurs d'eau par les étudiants¹¹¹.

SÉ-AQLPA

[226] SÉ-AQLPA appuie la proposition du Distributeur de facturer des frais de relève de 2,50 \$ par mois¹¹².

UC

[227] L'UC propose que le coût mensuel de relève avec déplacement soit calculé avec le coût direct plutôt qu'avec le coût complet. De cette façon, et en supposant que la Régie accepte que le Distributeur ne fasse qu'une relève par année, les frais de relève seraient de 1,90 \$ par mois¹¹³.

¹¹⁰ Pièce [C-ACEFQ-0016](#), p. 51.

¹¹¹ Pièce [C-ACEFQ-0016](#), p. 54.

¹¹² Pièce [C-SÉ-AQLPA-0038](#), p. 27.

¹¹³ Pièce [C-UC-0013](#), p. 34.

Opinion de la Régie

[228] La Régie est d'avis que la proposition du Distributeur est raisonnable. En effet, cette proposition permet de diminuer les coûts liés à la relève. De plus, la Régie considère que la précision des factures pourra être maintenue par le biais de l'auto-relève. Elle demande cependant au Distributeur de bien informer ses clients de l'importance de l'auto-relève et de les informer sur la façon de lire le compteur et de transmettre les relevés. **La Régie approuve la proposition du Distributeur sur la fréquence de relève.**

[229] **La Régie approuve également la proposition du Distributeur de fixer les frais mensuels de relève à 2,50 \$ par mois.**

4.3.3 TRANSMISSION DES FACTURES

[230] Le Distributeur propose d'augmenter de « 30 jours environ » à 35 jours le délai maximal de transmission des factures dans le cas d'un abonnement où l'énergie et la puissance sont facturées (article 4.2.2 des Conditions de service proposées). Le Distributeur soutient qu'il transmet déjà ses factures dans un délai se situant entre 26 et 34 jours¹¹⁴.

[231] En ce qui concerne l'abonnement pour lequel seule l'énergie est facturée, le Distributeur retire sa proposition de réduire le délai maximal de transmission de facture de 90 à 70 jours et maintient donc le délai maximal de transmission de facture à 90 jours dans ces cas.

« Avec l'implantation des compteurs communicants, le Distributeur est en mesure d'obtenir, à distance, les données de consommation réelles pour la vaste majorité de ses clients et de procéder à la transmission de la facture à l'intérieur du délai de 70 jours qu'il a initialement proposé. »

Toutefois, le Distributeur désire conserver le délai de transmission d'une facture à 90 jours afin de tenir compte du temps requis pour obtenir les données de consommation des compteurs qui exigent le déplacement d'un employé. Le délai actuellement fixé à 90 jours vise particulièrement les clients dont la facturation

¹¹⁴ Pièce [B-0105](#), p. 20.

est bimestrielle afin de permettre au client de transmettre sa lecture avant que le Distributeur puisse émettre la facture, une situation qui peut parfois excéder 70 jours »¹¹⁵.

[232] En réponse aux commentaires d'intervenants, le Distributeur propose, dans le cas d'une facture transmise en retard, de modifier l'article 11.2 des Conditions de service en vigueur afin d'inclure une mention à l'effet qu'il n'imposera pas de frais d'administration aux clients souhaitant payer leurs factures en deux versements, à 21 jours d'intervalle. Il indique également qu'il ne voit pas d'inconvénient à préciser que l'entente de paiement pouvant être prise par le client est sans frais d'administration si la facture est transmise au-delà des délais prévus¹¹⁶.

Position des intervenants

ACEFQ

[233] L'ACEFQ recommande de maintenir le délai de transmission de factures actuellement en vigueur dans le cas d'un abonnement où l'énergie et la puissance sont facturées. L'intervenante estime que, pour plusieurs consommateurs résidentiels et petits commerces, la réception des factures précises dans le délai prescrit à l'article 11.2 des Conditions de service en vigueur (30 jours) leur permettrait d'agir plus promptement sur leur consommation¹¹⁷. Dans le cas des abonnements dont seule l'énergie est facturée, l'ACEFQ recommande à la Régie d'accepter la proposition du Distributeur de maintenir le *statu quo*, c'est-à-dire de fixer le délai maximal de transmission des factures à 90 jours¹¹⁸.

FCEI

[234] La FCEI indique que l'absence de facturation dans les délais prévus « occasionne un retard dans la connaissance d'une situation potentiellement problématique et limite la capacité du client à intervenir en temps opportun ». Elle soutient que les dispositions actuelles ne sont pas suffisantes pour compenser les frais d'électricité additionnels occasionnés par un retard de facturation et recommande de modifier l'article 4.5 des

¹¹⁵ Pièce [B-0164](#), p. 17.

¹¹⁶ Pièces [B-0105](#), p. 20, et [B-0106](#), p. 14.

¹¹⁷ Pièce [C-ACEFQ-0016](#), p. 39 et 40.

¹¹⁸ Pièce [C-ACEFQ-0016](#), p. 39.

Conditions de service proposées afin que l'absence de facturation dans les délais prévus soit considérée comme une erreur de facturation.

[235] La FCEI demande également ce qui suit :

« Prévoir une pratique d'affaire de correction de facture qui ne considère pas la puissance réelle de la période de facturation dont le délai de facturation a excédé de 15 jours le délai prescrit. Dans cette situation, la puissance est établie selon une estimation raisonnable et équitable et la puissance réellement enregistrée (constatée tardivement) n'est pas considérée aux fins de facturation et de calcul de la puissance à facturer minimale »¹¹⁹.

Opinion de la Régie

[236] En ce qui a trait aux abonnements où l'énergie et la puissance sont facturées, l'article 11.2 des Conditions de service en vigueur stipule que le Distributeur envoie une facture « *environ tous les 30 jours* ». Si ce délai n'est pas respecté, il accepte que le client paie sa facture en deux versements ou conclut une entente de paiement.

[237] Le Distributeur propose à l'article 4.2.2 des Conditions de service proposées d'augmenter le délai maximal de « *30 jours environ* » à 35 jours. Le Distributeur soumet qu'il transmet déjà ses factures dans un délai se situant entre 26 et 34 jours. **La Régie est d'avis que cette proposition est acceptable et l'approuve.** Elle encourage, par ailleurs, le Distributeur à maintenir le délai moyen de transmission de factures à 30 jours environ pour la majorité des factures.

[238] De plus, la Régie est d'avis qu'il est justifié d'ajouter dans les Conditions de service une précision selon laquelle l'entente de paiement est sans frais d'administration si la facture est transmise au-delà des délais prévus. La Régie demande au Distributeur d'ajouter, à l'alinéa b) de l'article 4.2.2, une mention à cet effet.

[239] **En ce qui a trait aux recommandations de la FCEI, la Régie ne les retient pas. Elle est d'avis que les recommandations de l'intervenante et leur impact ne sont pas suffisamment définis, ni justifiés.**

¹¹⁹ Pièce [C-FCEI-0018](#), p. 12.

4.3.4 FACTURATION SELON LE MODE DE VERSEMENTS ÉGAUX

Période de révision annuelle

[240] Le Distributeur procède actuellement à la révision annuelle du montant des mensualités du mode de versements égaux (MVE) sur une période de quatre mois, entre les mois de juillet et octobre, pour tous les clients, c'est-à-dire juste avant la période d'hiver. Le Distributeur propose d'élargir la période au cours de laquelle il peut procéder à la révision annuelle des mensualités du MVE. Il propose ainsi de modifier l'article 11.9 des Conditions de service en vigueur afin de retirer la précision selon laquelle la révision annuelle est effectuée « *avant la période d'hiver* » :

« Une révision annuelle des mensualités pouvant avoir lieu à différentes périodes de l'année permettra au Distributeur de mieux équilibrer le volume de travail requis pour cet exercice tout en conservant l'avantage pour le client d'avoir un même paiement mensuel à effectuer sur une période de 12 mois et de pouvoir répartir son solde débiteur, s'il y a lieu, sur une période de 12 mois, peu importe le moment où la révision a été effectuée. Elle favorisera également de meilleurs délais de traitement et, de ce fait, contribuera aux efforts du Distributeur visant à améliorer la satisfaction de la clientèle »¹²⁰.

[241] Le Distributeur indique avoir effectué un balisage des pratiques adoptées par différents distributeurs à l'égard de la période de révision annuelle du MVE proposée à leurs clients. Ce balisage ne fait état d'aucune tendance significative¹²¹.

[242] Le Distributeur a constaté que la répartition du solde débiteur lors de la révision de la mensualité du MVE, le cas échéant, s'effectue sur 12 mois pour l'ensemble des distributeurs observés.

[243] En réponse à une demande de renseignements de l'UC, le Distributeur indique qu'il ne peut préciser la période de l'année où aura lieu la révision annuelle des clients ayant adhéré au MVE « *car il poursuit ses analyses* »¹²². Pour l'instant, il continuera à effectuer ces révisions à la croisée de l'été et de l'automne. Il maintient toutefois sa proposition.

¹²⁰ Pièce [B-0105](#), p. 23.

¹²¹ *Ibid.*.

¹²² Pièce [B-0170](#), p. 24.

[244] L'UC s'oppose à des révisions des mensualités des MVE qui se produiraient au cours des mois de janvier, février, mars et décembre d'une année. L'intervenante estime qu'une telle pratique pourrait avoir pour effet d'appliquer des hausses tarifaires, non prévisibles et non intégrées à l'évaluation des MVE, à des volumes de consommation d'hiver qui comportent leur lot d'aléas.

[245] Selon l'UC, une révision en avril est idéale puisque le bon prix s'appliquera sur les volumes de consommation prévue, dont celle d'hiver. Une révision entre mai et novembre permet également d'avoir le bon prix pour l'hiver suivant puisque la hausse tarifaire de l'année 2 ne s'appliquera qu'aux consommations d'été moins sujettes aux aléas¹²³.

[246] Pour ces motifs, l'UC recommande à la Régie de refuser toute modification aux Conditions de service qui permettrait des révisions de MVE au cours des mois de janvier, février, mars et décembre. L'intervenante serait toutefois en accord avec le libellé suivant : « *Sauf pendant la période d'hiver, Hydro-Québec effectue une révision de l'abonnement du client inscrit au mode de versements égaux à chaque année [...]* »¹²⁴.

Opinion de la Régie

[247] La Régie juge qu'il n'y a pas d'impact pour la clientèle d'élargir la période de révision annuelle des mensualités du MVE sur 12 mois. Il n'y a aucune différence entre les deux méthodes en regard de la consommation qui est facturée au client. Par ailleurs, la Régie juge qu'il est important que le Distributeur puisse équilibrer le volume de travail requis pour la révision annuelle des mensualités du MVE.

[248] En conséquence, la Régie approuve la proposition du Distributeur d'élargir la période au cours de laquelle il peut procéder à la révision annuelle des mensualités du MVE.

Critères d'admissibilité

[249] Le Distributeur propose d'ajouter un critère d'admissibilité au MVE pour refléter sa pratique actuelle, soit, qu'il ne doit y avoir aucun montant échu au compte de

¹²³ Pièce [C-UC-0013](#), p. 25 et 26.

¹²⁴ Pièce [C-UC-0020](#), p. 13.

l'abonnement admissible pour que le client puisse en bénéficier. Le Distributeur explique sa proposition comme suit :

« [...] concernant les critères d'admissibilité, l'expression « après entente avec Hydro-Québec » du 1^{er} alinéa de l'article 11.9 est parfois confondue par la clientèle avec la notion « d'entente de paiement ». Afin d'éviter cette confusion, le Distributeur propose d'enlever la référence à une entente. À cet effet, il propose d'ajouter un critère d'admissibilité pour refléter sa pratique actuelle, soit qu'il ne doit y avoir aucun montant échu au compte de l'abonnement admissible pour que le client puisse bénéficier du MVE (proposition 1.08).

Le Distributeur précise que le client qui a des sommes échues à son compte, se verra d'abord offrir une entente de paiement et s'il respecte l'ensemble des modalités de cette entente, il pourra ensuite adhérer au MVE. L'entente de paiement vise à faciliter le paiement d'une consommation antérieure à laquelle s'ajoutent, le cas échéant, des frais d'administration, tandis que le MVE est établi sur une consommation à venir et sur laquelle aucuns frais ne sont appliqués, tant que le client paie ses mensualités. Le MVE et l'entente de paiement sont deux outils différents, mais peuvent être complémentaires.

Enfin, le Distributeur n'apporte aucun changement à la périodicité de l'émission de la facture des clients inscrits au MVE, soit environ aux 30 jours.

Considérant les commentaires reçus sur la proposition 1.08, le Distributeur constate que les intervenants sont globalement favorables à celle-ci »¹²⁵.

Position des intervenants

OC

[250] OC ne voit pas la nécessité d'intégrer le critère d'admissibilité proposé par le Distributeur et s'y oppose. L'intervenante soumet que depuis plusieurs années, le Distributeur travaille en collaboration avec les associations de consommateurs afin de trouver des pistes de solution pour la clientèle en recouvrement. Les diverses ententes de paiement offertes aux ménages à faible revenu sont parmi les fruits de cette collaboration. OC a déjà fait part, tant au Distributeur qu'à la Régie, de sa préoccupation à l'égard de la

¹²⁵ Pièce [B-0105](#), p. 23 et 24.

clientèle en recouvrement qui n'est pas admissible à ces ententes et dont les revenus ne sont pas suffisants pour pouvoir respecter le cadre d'entente pour les ménages qui ne sont pas à faible revenu. Elle est d'avis que les ménages à faible revenu pourraient faire partie des solutions à développer et craint que l'ajout de cette condition aux critères d'admissibilité au MVE puisse limiter la flexibilité requise dans la conclusion des ententes de paiement¹²⁶.

Opinion de la Régie

[251] La Régie constate que l'objectif de la proposition est de refléter la pratique actuelle du Distributeur. Le MVE et les ententes de paiement se distinguent économiquement (risque, inclusion de la dette) et technologiquement (suivi). La Régie estime raisonnable de préserver le caractère distinct du MVE. De plus, la proposition du Distributeur ne vient aucunement diminuer les privilèges des clients puisque ceux-ci disposent, à même les ententes de paiement, de modalités de remboursement avantageuses. **Pour ces motifs, la Régie approuve la proposition du Distributeur.**

4.3.5 PAIEMENT DES FACTURES PAR L'ENTREMISE D'UN TIERS

[252] En ce qui a trait au paiement de factures par l'entremise d'un tiers, le Distributeur suggère la disposition suivante, qui est prévue à l'article 4.3.3 des Conditions de service proposées :

« Le paiement par l'entremise d'un tiers doit être effectué de l'une ou l'autre des façons mentionnées ci-dessus et ne doit engendrer aucuns frais pour Hydro-Québec ».

[253] Le Distributeur propose également de préciser que si le client paie par l'entremise d'un tiers, le paiement est considéré reçu à la date à laquelle l'agent autorisé ou le Distributeur reçoit la somme d'argent.

[254] La Régie prend acte que le Distributeur retire sa proposition d'ajouter, dans les Conditions de service, le fournisseur sélectionné à la suite d'un appel d'offres à la liste des agents autorisés. En effet, le Distributeur a informé la Régie le 8 septembre 2017 qu'à

¹²⁶ Pièce [C-OC-0016](#), p. 9 et 10.

la lumière des échanges tenus lors de l'audience, des résultats des deux sondages sur l'intérêt de la clientèle et de la soumission reçue, il a décidé de mettre fin à ses démarches visant à offrir un service de paiement par carte de crédit par l'entremise de tiers. D'ailleurs, plusieurs intervenants s'opposaient à cette proposition.

[255] Le Distributeur précise, par ailleurs, que cette décision n'implique aucun changement à l'article 4.3.3 des Conditions de service proposées. En effet, tel que mentionné lors de l'audience, cette disposition ne fait que codifier une pratique existante. Au surplus, cette codification n'a pas comme conséquence d'encourager les clients à utiliser la carte de crédit pour payer leurs factures.

Opinion de la Régie

[256] Actuellement, un client peut payer sa facture par l'entremise d'un tiers. Le Distributeur souhaite codifier cette possibilité dans le texte des Conditions de service et surtout ajouter une précision à l'effet qu'un tel paiement ne doit occasionner aucuns frais pour Hydro-Québec.

[257] La Régie considère que la proposition du Distributeur ne fait que codifier une pratique existante et n'a pas pour effet d'encourager ses clients à utiliser la carte de crédit pour payer leurs factures. **En conséquence, elle approuve cette proposition.**

4.3.6 CORRECTION DES FACTURES

[258] Le Distributeur propose des modifications aux modalités entourant la correction des factures dans le but de les simplifier et d'en faciliter la compréhension et l'application. De plus, il apporte des changements de fond quant à certaines modalités¹²⁷ et soumet que ces changements visent à :

- harmoniser la période de correction des factures pour la majorité des types de correction afin que la structure des modalités soit plus simple et homogène;
- limiter les coûts de gestion associés au traitement de ces demandes.

¹²⁷ Pièce [B-0105](#), p. 25.

[259] Le texte suggéré apparaît à l'article 4.5 des Conditions de service proposées. En réponse à une demande de renseignements de la Régie, le Distributeur propose certaines autres modifications au texte de cet article ayant trait au cas d'un client connaissant le défaut ou l'erreur de facturation¹²⁸.

[260] En réponse à la demande de renseignements de la FCEI, le Distributeur dépose un tableau qui présente une comparaison des modalités relatives aux corrections de facture en vigueur et celles proposées¹²⁹.

[261] Le Distributeur propose les changements de fond suivants :

- Si la correction entraîne le remboursement d'un montant qui a été facturé en trop, la période de correction ne peut excéder un maximum de 36 mois.
- Si la correction entraîne le paiement d'un montant additionnel par le client, la période de correction ne peut excéder un maximum de 12 mois.
- Dans les cas de correction entraînant le paiement d'un montant additionnel par le client, l'ajout de la précision selon laquelle il peut conclure une entente de paiement avec le client, sans frais d'administration.
- Le 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.

[262] Le Distributeur ne propose aucun changement à l'égard des modalités relatives aux installations électriques ou appareillages de mesure ayant été manipulés de manière à altérer le mesurage, ou lorsqu'il y a entrave au mesurage. Il en est de même dans le cas des compteurs croisés.

[263] Le Distributeur indique que sa proposition est un tout. Si la Régie ne retient pas sa proposition de limiter à 36 mois la période de correction pour un montant à rembourser au

¹²⁸ Pièce [B-0163](#), p. 16 et 17.

¹²⁹ Pièce [B-0166](#), p. 26 et 27.

client, le Distributeur soumet qu'elle ne devrait pas retenir la limite maximum de 12 mois lorsqu'il s'agit d'un montant à facturer au client¹³⁰.

Position des intervenants

ACEFQ

[264] L'ACEFQ s'oppose à ce que la période de rétrofacturation soit limitée à 36 mois lorsqu'il s'agit d'un remboursement dû par le Distributeur.

FCEI

[265] La FCEI recommande de modifier le texte des Conditions de service prévu à l'article 4.5 afin de retirer de la liste des exclusions visées l'absence de facturation dans les délais prévus. L'absence de facturation dans les délais prévus occasionnés par l'absence de relevé et, par le fait même, l'absence du recul des indicateurs de maximum est, selon la FCEI, une erreur de facturation pour laquelle une correction doit être possible.

[266] La FCEI recommande de modifier le texte des Conditions de service prévu à l'article 4.5 afin de conserver les modalités actuelles de rétrofacturation lorsque le Distributeur doit des sommes aux abonnés, et de réduire les périodes de rétrofacturation lorsque les abonnés doivent des sommes au Distributeur¹³¹.

OC

[267] OC est d'avis que l'objectif de simplification n'est pas atteint et propose que le Distributeur intègre plutôt dans les Conditions de service un tableau similaire à celui déposé en réponse à la demande de renseignements de la FCEI.

[268] OC s'oppose au fait que le Distributeur augmente la période de rétrofacturation de 6 à 12 mois lorsqu'il s'agit d'une correction entraînant le paiement par le client d'un montant additionnel.

¹³⁰ Pièce [B-0211](#), p. 8.

¹³¹ Pièce [C-FCEI-0018](#), p. 15.

[269] Enfin, OC s'oppose à ce que la période de rétrofacturation soit limitée à 36 mois lorsqu'il s'agit d'un remboursement dû par le Distributeur.

UC

[270] L'UC soumet que la règle de rétroactivité de la correction sur toute la période en faveur du client doit être maintenue considérant, entre autres, que les équipements de mesurage appartiennent et sont entièrement sous le contrôle du Distributeur.

[271] L'UC demande à la Régie d'exiger du Distributeur de maintenir la règle actuelle, telle que stipulée à l'article 11.5 1° i) des Conditions de service en vigueur.

UPA

[272] En ce qui a trait à la proposition du Distributeur d'exclure des modalités de correction de facture « *tout changement d'utilisation de l'électricité ou changement de tarif* », l'UPA indique, en lien avec les réponses du Distributeur, qu'elle considère inapproprié d'appliquer un traitement différent à des sources d'erreurs identiques, soit l'attribution d'un mauvais tarif par le Distributeur dès le départ. De plus, ces différences de traitement n'apparaissent pas explicitement dans le texte proposé par le Distributeur.

[273] L'UPA recommande à la Régie d'ordonner au Distributeur de dresser la liste des situations où les cas de correction de facture sont exclus des Conditions de service et d'y préciser les modalités de correction.

[274] Elle recommande également que soit intégré aux Conditions de service un tableau-synthèse décrivant les modalités de corrections de factures.

Opinion de la Régie

Période de facturation visée par la correction

[275] La Régie partage l'avis d'OC selon lequel les justifications soumises par le Distributeur ne sont pas suffisantes pour modifier la règle actuelle prévue à l'article 11.5 1° b) i) des Conditions de service en vigueur qui stipule que dans le cas d'un

défaut de mesurage ou d'une erreur de multiplicateur, le client a droit à un remboursement pour toutes les périodes touchées.

[276] En effet, les arguments avancés par le Distributeur en ce qui a trait, notamment, aux coûts de gestion associés au traitement des demandes et à l'harmonisation des périodes de corrections, ne sont pas suffisants pour limiter la créance d'un client.

[277] Les arguments du Distributeur ne convainquent pas non plus la Régie que le délai de six mois prévu à l'article 11.5 1^o a) des Conditions de service en vigueur doit être augmenté à 12 mois.

[278] La Régie retient par ailleurs l'argument du Distributeur selon lequel sa proposition constitue un tout et qu'elle reflète un certain équilibre. **La Régie ne retient donc pas la recommandation de la FCEI de modifier les délais uniquement lorsqu'un client doit des sommes au Distributeur.**

[279] **En conséquence, la Régie rejette la proposition du Distributeur et maintient l'ensemble des règles actuelles en ce qui a trait aux modalités de correction de facture.**

[280] **La Régie ne retient pas la proposition de certains intervenants d'intégrer au texte des Conditions de service un tableau sommaire.** L'article 4.5 des Conditions de service proposées présente les modalités de correction de la facture sous la forme de tableau, ce qui contribue à simplifier la compréhension des modalités.

Changement d'utilisation de l'électricité ou d'un tarif

[281] L'article 11.5 des Conditions de service en vigueur prévoit ce qui suit :

« 11.5 Si la facture du client contient des erreurs, Hydro-Québec apporte les corrections appropriées selon les modalités suivantes :

[...]

2^o Lorsque la correction entraîne le paiement par le client d'un montant additionnel dû à Hydro-Québec, un débit est porté au compte du client et s'applique à :

[...]

iii) toutes les périodes concernées, dans les cas suivants :

[...]

c. Le client a changé son utilisation de l'électricité de sorte que son abonnement n'est plus admissible au tarif appliqué et il n'en a pas avisé Hydro-Québec ».

[nous soulignons]

[282] Le Distributeur propose au bloc « Exclusions » de l'article 4.5 des Conditions de service proposées qu'un changement d'utilisation de l'électricité ou d'un tarif ne constitue pas une correction de facture, qu'il s'agisse de crédit ou de débit. Ces cas seraient ainsi traités en vertu des Tarifs, notamment aux articles 10.1 et suivants :

« 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 révisait 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 ».

[283] Le Distributeur, en réponse à une demande de la Régie, indique¹³² :

« Les cas actuellement traités comme une erreur de facturation et qui seraient traités en vertu des Tarifs sont principalement ceux où un client a changé l'usage de sa consommation et n'a pas avisé le Distributeur, mais également les cas où le client ne répond plus aux critères d'admissibilité d'un tarif, tel le tarif DT. D'ailleurs, pour le cas précis du tarif DT, il n'est pas toujours facile à déterminer si l'article 11.5 des CSÉ s'applique plutôt que les articles 2.37 ou 2.38 des Tarifs ».

[284] La disposition proposée prévoit que « tout » changement de tarif serait traité en vertu des Tarifs. Selon ce libellé, un changement de tarif ne serait plus considéré comme une erreur de facturation. Or, la Régie constate des réponses fournies par le Distributeur

¹³² Pièce [B-0163](#), p. 12.

que certains changements pourraient justifier une application des modalités de corrections de factures¹³³ :

« Demandes :

6.1 Le texte proposé par le Distributeur est à l'effet que tout changement de tarif ou d'usage est exclu des modalités de corrections de facture. Or, la référence (iii) n'est pas au même effet. Veuillez justifier et concilier.

Réponse :

Cette disposition à l'article 4.5 fait référence à tout changement de tarif ou d'usage fait sans l'aval du client ou à tout changement d'usage fait en non-conformité des Tarifs d'électricité. La prémisse de base est que le changement de tarif ou d'usage représente un choix du client et que cette information doit provenir du client. En cas contraire, il s'agit d'une erreur de facturation.

Ainsi, si le Distributeur a procédé au changement du tarif sans en aviser le client ou a inscrit un usage ou un tarif que le client ne pouvait confirmer (pour les abonnements contractés avant 2002), il traite ces cas comme des erreurs cléricales, donc comme des erreurs de facturation.

Dans ce contexte, le Distributeur ne croit pas qu'il soit nécessaire de limiter l'exclusion.

6.2 Veuillez commenter la possibilité de limiter l'exclusion aux seuls cas prévus à la référence (ii).

Réponse :

Voir la réponse à la question 6.1 ». [nous soulignons]

[285] Dans ce contexte, la Régie n'est pas convaincue qu'il y a lieu d'approuver une disposition dont le texte exclut d'emblée « tout » changement de tarif ou d'utilisation de l'électricité des modalités de corrections de factures. Elle partage à cet égard la préoccupation de l'UPA selon laquelle le libellé de la proposition du Distributeur ne fait pas état des cas qui seraient toujours traités comme une erreur de facturation.

[286] La Régie rejette la proposition du Distributeur.

¹³³ Pièces [B-0163](#), p. 12 à 14, et [B-0178](#), p. 8 et 9.

4.4 CHAPITRE 6 DÉPÔT DE GARANTIE

[287] En ce qui a trait au chapitre traitant du dépôt de garantie, le Distributeur ne propose aucune modification de concept¹³⁴.

[288] Le Distributeur précise qu'il ne propose aucun changement aux modalités concernant sa demande de dépôt aux clients domestiques s'étant prévalus des dispositions de la *Loi sur la faillite et l'insolvabilité*, étant donné que ce sujet a déjà fait l'objet d'une décision de la Régie dans le dossier R-3439-2000.

[289] Par ailleurs, par souci de clarté et pour éviter des renvois, une définition de « défaut de paiement » est ajoutée à l'article 20.1 des Conditions de service proposées et certains articles sont simplifiés :

« défaut de paiement : la situation qui survient lorsque le client ne paie pas à l'échéance une facture établie en vertu des présentes conditions de service, ne se conforme pas aux conditions d'une entente de paiement ou n'effectue pas le paiement d'un versement prévu à l'article 17.3.4 ».

[290] Le Distributeur propose d'intégrer plus clairement les principes de l'arrêt *Glykis c. Hydro-Québec*¹³⁵, à savoir que le risque est associé à un client et non à un abonnement. Notamment, le Distributeur modifie les Conditions de service afin d'y indiquer clairement qu'il peut exiger un dépôt pour chacun des abonnements d'un client, même si le défaut de paiement ne vise qu'un seul des abonnements.

Position des intervenants

FCEI

[291] La FCEI propose certaines modifications aux Conditions de service relatives à la politique de dépôt du Distributeur.

¹³⁴ Pièce [B-0105](#), p. 27 et 28.

¹³⁵ *Glykis c. Hydro-Québec*, [2004] 3 RCS 285, 2004 CSC 60.

[292] Selon la FCEI, la politique du Distributeur est trop exigeante pour la clientèle de petite et moyenne puissance par rapport au risque de dépenses de mauvaises créances spécifique à cette clientèle et au risque pour l'ensemble de ses activités¹³⁶.

[293] La FCEI constate que les dépôts ont augmenté de 43,9 % au cours des cinq dernières années pour la clientèle de petite et moyenne puissance (2012-2016) alors que le taux de dépenses de mauvaises créances a diminué en moyenne annuellement de 14 % au cours de la même période¹³⁷.

[294] Dans l'ensemble de ce qui est prélevé en dépôt de garantie (117,4 M\$ en 2016)¹³⁸, l'intervenante estime que la clientèle de petite et moyenne puissance contribue à 96,5 % du montant de dépôt total détenu (incluant les lettres de garanties et les cautionnements¹³⁹) par le Distributeur, tandis que la proportion des ventes est de 31 %¹⁴⁰.

[295] La FCEI estime également qu'il y a actuellement beaucoup de traitement discrétionnaire dans la sélection des clients qui auront à fournir un dépôt.

[296] En conséquence, la FCEI soumet ce qui suit¹⁴¹ :

- les petites et moyennes entreprises sont privées de capitaux importants avec la politique de dépôt actuelle et celle proposée par le Distributeur;
- les petites et moyennes entreprises sont davantage affectées par la politique de dépôt actuelle et les pratiques d'affaires et subissent davantage de pression, allant jusqu'à l'avis de suspension;
- l'insatisfaction de la clientèle augmente;
- le Distributeur ne supporte aucune dépense de mauvaises créances malgré l'importance du chiffre d'affaires de 11,1 milliards de dollars.

¹³⁶ Pièce [C-FCEI-0018](#), p. 17.

¹³⁷ Pièce [C-FCEI-0018](#), p. 16.

¹³⁸ Pièce [C-FCEI-0018](#), p. 39.

¹³⁹ Pièce [B-0199](#), p. 3.

¹⁴⁰ Pièce [A-0060](#), p. 204 et 205.

¹⁴¹ Pièce [C-FCEI-0018](#), p. 16 et 17.

[297] Selon la FCEI, le fait que le Distributeur ne dispose pas d'information sur la somme ou les proportions de dépôt qui sont utilisées pour couvrir des sommes impayées, combiné au taux très bas de dépenses de mauvaises créances pour la clientèle de petite et moyenne puissance, démontre que les modalités actuelles ne sont pas justifiées :

« [...] Il est étonnant que le Distributeur ne dispose pas de l'information sur l'utilisation des montants de dépôt utilisés en recouvrement, compte tenu du raffermissement des exigences réglementaires demandées et de leur application pour obtenir des sommes de dépôt de plus en plus importantes. [...] »

Le Distributeur n'a pas l'information pour évaluer la pertinence de la réglementation sur les dépôts et son application »¹⁴². [nous soulignons]

[298] Selon la FCEI, la réglementation et les pratiques d'affaires du Distributeur relatives aux dépôts pour la clientèle de petite et moyenne puissance sont trop exigeantes, voire abusive. Des modalités moins exigeantes et plus souples permettraient de réduire les sommes de dépôt exigées aux clients, tout en permettant au Distributeur de gérer le risque de recouvrement.

[299] La FCEI estime que la répartition des revenus de frais d'administration démontre qu'une grande proportion de ces derniers provient des clients en sérieuse difficulté de paiement (81,1 M\$/91 M\$ proviennent de compte de plus de 121 jours).

[300] Selon l'intervenante, si le Distributeur comptabilise ces revenus de frais d'administration, c'est qu'ils sont recouverts ou que la probabilité de recouvrement est grande.

[301] La FCEI recommande de modifier le texte des Conditions de service afin de¹⁴³ :

- réduire les montants maximums de dépôts exigibles en faisant passer la période de référence de calcul de deux à une période;
- réduire les durées de conservation des dépôts par le Distributeur à 24 mois;
- modifier les règles d'enclenchement de demande de dépôt occasionnées par un retard de paiement;

¹⁴² Pièce [C-FCEI-0018](#), p. 17.

¹⁴³ Pièce [C-FCEI-0018](#), p. 18.

- réduire les exigences reliées à l'évaluation du risque dans la demande de dépôt en cours d'abonnement.

[302] La FCEI propose également de modifier le texte des Conditions de service afin de prévoir des modalités additionnelles permettant une alternative à l'exigence de dépôts, dont¹⁴⁴ :

1. paiements à l'avance (1 mois);
2. paiement hebdomadaire ou bi-hebdomadaire;
3. réduction des délais de paiement;
4. combinaison des modalités 1, 2 et 3.

UPA

[303] Selon l'UPA, en raison des spécificités de leur activité, les producteurs agricoles ont relativement plus d'abonnements multiples que le reste de la clientèle. L'intervenante estime que plus du quart des abonnements agricoles seraient des compteurs additionnels et ne représenteraient pas forcément plus de risque du point de vue du Distributeur que le reste de la clientèle.

[304] Selon l'UPA, l'intégration par le Distributeur des principes de l'arrêt Glykis dans les Conditions de service, « à savoir que le risque est associé à un client et non à un abonnement », tant au niveau de la demande d'abonnement qu'en cours d'abonnement, entraîne un impact financier plus important pour la clientèle agricole :

« [...] En pratique, cette intégration entraîne un impact financier plus important pour la clientèle agricole, non seulement au moment de l'abonnement, mais aussi dans l'éventualité d'une interruption de service pour un client en défaut de paiement. En effet, un client qui serait en défaut de paiement pour un seul abonnement pourrait désormais subir une interruption de service pour tous ses abonnements, ce qui constitue une situation déraisonnable pour l'UPA »¹⁴⁵.

¹⁴⁴ *Ibid.*

¹⁴⁵ Pièce [C-UPA-0012](#), p. 12.

[305] Selon les Conditions de service proposées, le Distributeur peut exiger un dépôt pour chacun des abonnements, à moins que le client ne remplisse certaines conditions. Étant donné la part plus importante d'abonnements multiples chez la clientèle agricole, cette dernière serait plus touchée par l'obligation d'augmenter ses dépôts que le reste de la clientèle. De plus, l'une des deux conditions exemptant un abonné du dépôt de garantie est que le client soit déjà responsable d'un, ou de plusieurs abonnements, depuis au moins 24 mois à la date du dépôt :

« Cette disposition aura un impact encore plus prononcé sur la relève agricole qui, par définition, dispose plus rarement d'un long historique de transactions économiques et qui a des besoins de trésorerie importants lors du démarrage d'une entreprise. En cours d'abonnement, le risque financier, en cas de défaut de paiement, sera aussi beaucoup plus important pour les producteurs agricoles puisqu'un défaut de paiement sur un seul abonnement entraînerait l'interruption de service pour tous les abonnements, ce qui aurait un impact majeur sur les éventuelles pertes économiques »¹⁴⁶.

[306] Pour ces raisons, l'UPA recommande à la Régie d'ordonner au Distributeur de réviser les dispositions des Conditions de service relatives au dépôt de garantie afin de relier directement le risque à chaque abonnement et non au client¹⁴⁷.

Opinion de la Régie

[307] Selon la FCEI, la politique de dépôt du Distributeur est trop exigeante à l'endroit de la clientèle de petite et moyenne puissance par rapport au risque de dépenses de mauvaises créances spécifique à cette dernière et par rapport au risque que représente cette clientèle par rapport à l'ensemble de la clientèle du Distributeur.

[308] Essentiellement, l'intervenante estime que le niveau de risque associé à la clientèle de petite et moyenne puissance a baissé du fait que le taux de dépenses de mauvaises créances attribuables aux petites et moyennes puissances a diminué significativement par rapport à celui de l'ensemble de la clientèle depuis 2012. L'intervenante mesure le risque en fonction d'un ratio de dépenses de mauvaises créances de cette clientèle par rapport à celles de l'ensemble de la clientèle, ou par rapport aux ventes à l'ensemble des clientèles du Distributeur.

¹⁴⁶ Pièce [C-UPA-0012](#), p. 13.

¹⁴⁷ [Ibid.](#).

[309] La Régie juge que la preuve de la FCEI n'est pas suffisante pour qu'elle puisse conclure que la politique de dépôt du Distributeur est trop exigeante à l'endroit de la clientèle de petite et moyenne puissance par rapport au risque que cette clientèle représente.

[310] De plus, la Régie constate que le Distributeur a, conformément à ses instructions, amorcé depuis 2013 des discussions avec la FCEI à ce sujet. La Régie retient que les discussions ont permis d'assouplir la pratique de demande de dépôt des nouveaux abonnements en y intégrant certains éléments tels le nombre d'années d'activités et le nombre d'employés de l'entreprise. Elle constate enfin que ces discussions se continuent et que le Distributeur a ouvert un canal privilégié pour la FCEI en matière de questions par rapport aux dépôts :

« On poursuit d'ailleurs encore en 2017 nos tribunes. On a aussi ouvert un canal privilégié, en fait, unique pour la FCEI en matière de questions par rapport aux dépôts »¹⁴⁸.

[311] La Régie est également d'avis que la preuve au dossier ne permet pas de conclure que le Distributeur applique son pouvoir discrétionnaire en matière de dépôt de manière déraisonnable. La Régie retient à cet égard les explications du Distributeur¹⁴⁹. Elle retient également que, pour un dépôt en cours d'abonnement, le Distributeur tient compte des éléments suivants¹⁵⁰ :

- le nombre d'années en tant que client;
- le nombre d'années en affaires ainsi que le nombre d'employés;
- le nombre et la nature des avis de recouvrement envoyés au client;
- le nombre d'interruptions de service;
- l'indication de faillite antérieure au dossier du client.

[312] Dans ce contexte, la Régie ne retient pas les propositions de la FCEI¹⁵¹. Elle l'encourage toutefois à poursuivre ses discussions avec le Distributeur.

¹⁴⁸ Pièce [A-0049](#), p. 38 et 39.

¹⁴⁹ Pièce [B-0166](#), p. 32 et 33.

¹⁵⁰ Pièce [B-0211](#), p. 14 et 15.

¹⁵¹ Pièce [C-FCEI-0018](#), p. 18.

[313] En ce qui a trait à la recommandation de l'UPA de relier le risque à chaque abonnement et non au client, la Régie ne la retient pas. Elle considère que la proposition du Distributeur d'associer le risque au client est raisonnable.

Proposition de SÉ-AQLPA

[314] L'article 6.1.1 des Conditions de service proposées précise les situations dans lesquelles le Distributeur peut exiger un dépôt pour les abonnements à des fins d'usage domestique.

[315] SÉ-AQLPA propose la possibilité d'exiger un dépôt du client pour les frais liés au CNC (donc d'obtenir le paiement d'avance) si le client ne répond pas aux critères établis pour son obtention.

[316] Le Distributeur ne croit pas que le versement d'un dépôt d'un montant équivalent aux frais relatifs à l'option de CNC, comme proposé par l'intervenant, vienne effacer l'historique de paiement du client et modifier le risque financier qu'il représente.

[317] Par ailleurs, si le Distributeur devait procéder à une interruption de service dans le cadre de procédures de recouvrement, situation davantage susceptible de se produire pour un client représentant un risque avéré, cette dernière serait plus onéreuse puisqu'il faudrait alors nécessairement que des agents aillent sur place et procèdent au remplacement du compteur.

[318] La Régie comprend des explications données par le Distributeur au sujet de l'article 3.2.1 des Conditions de service proposées que le fait que le client ait été interrompu dans les derniers 24 mois est un bon indicateur du risque qu'il représente, notamment le risque de défaut de paiement. Elle comprend également que, dans le cas d'un tel client, une nouvelle situation d'interruption, assortie de l'installation d'un compteur communicant en vertu de l'article 3.2.2 des Conditions de service proposées, coûterait plus cher que si un compteur communicant était déjà en place.

[319] Pour les motifs exposés par le Distributeur, la Régie ne retient pas la recommandation de SÉ-AQLPA.

4.5 CONCLUSIONS SUR LA PARTIE II- ABONNEMENT AU SERVICE D'ÉLECTRICITÉ

[320] **La Régie a pris connaissance de l'ensemble des propositions du Distributeur qui apparaissent au texte proposé des Conditions de service – Partie II – Abonnement au service d'électricité¹⁵². La Régie approuve l'ensemble de ces propositions sous réserve des dispositions de la présente décision.**

5. PARTIE III - DEMANDES D'ALIMENTATION

[321] Le Distributeur observe que les modalités des Conditions de service en vigueur relatives à l'alimentation en électricité sont complexes et causent parfois des problèmes de compréhension de la part de la clientèle et des employés qui traitent les demandes¹⁵³.

[322] Les dispositions actuelles visent à répondre à une très grande variété de demandes. Elles sont structurées tant selon le type de travaux à réaliser (branchement, prolongement de ligne, modification et autres) qu'en fonction de l'usage de l'électricité, ou du type de client. Lorsqu'un client présente sa demande d'alimentation, il ne sait généralement pas quels seront les travaux qui devront être effectués. Il lui est donc difficile d'identifier quelles sont les modalités qui s'appliquent à sa demande.

[323] Actuellement, lorsque les travaux requis pour répondre à une demande d'alimentation s'inscrivent dans l'offre de référence, telle que déterminée par le Distributeur, seuls les frais de mise sous tension s'appliquent. À l'inverse, toute demande qui n'est pas comprise dans cette offre de référence est traitée comme une option dont le coût supplémentaire doit être assumé par le client. Les modalités relatives à l'offre de référence étant dispersées dans de nombreux articles des Conditions de service en vigueur, il est difficile pour un client de savoir si sa demande y correspond.

[324] Selon le Distributeur, la nouvelle structure des Conditions de service devrait faciliter la lecture et la compréhension des modalités relatives à une demande d'alimentation en électricité, tant pour le client que pour ses employés. Il fait valoir qu'en

¹⁵² Pièce [B-0106](#), p. 10.

¹⁵³ Pièce [B-0105](#), p. 30.

faisant moins appel aux particularités et aux cas d'exception, les délais et les coûts de traitement des demandes devraient en être réduits.

[325] Le Distributeur propose d'orienter le traitement de la demande du client sous l'angle de la puissance requise pour son installation électrique, sans égard à l'usage ou au type de clientèle. Ce changement devrait limiter les différences d'interprétation pour la qualification de la demande et lui permettre d'uniformiser le calcul du coût des travaux.

[326] Le Distributeur précise ainsi que la refonte proposée a comme objectif de réduire les délais, de simplifier le traitement des demandes, d'uniformiser l'application des modalités et d'assurer la neutralité tarifaire.

[327] Le Distributeur présente les modalités relatives à l'alimentation en électricité dans les trois chapitres suivants du texte proposé des Conditions de service :

- Le chapitre 8 *Présentation d'une demande d'alimentation et détermination des travaux inclus dans le service de base* présente les conditions pour lesquelles le client doit déboursier uniquement des frais minimaux pour sa demande d'alimentation en électricité. Une grande part du coût des travaux est incluse dans le prix de l'électricité. Le service de base remplace l'offre de référence.
- Le chapitre 9 *Calcul du montant à payer pour les travaux non inclus dans le service de base* précise les coûts applicables aux demandes d'alimentation qui ne sont pas comprises dans le service de base et donc, facturables au client. Lorsque le réseau est accessible, une approche à prix forfaitaire a été favorisée pour couvrir les interventions de même nature et les plus fréquentes, ce qui contribuera à alléger le traitement des demandes et à en réduire les délais. Cette approche a l'avantage de rendre le montant à assumer plus prévisible pour le client.
- Le chapitre 10 *Traitement des demandes d'alimentation* présente les modalités applicables au traitement de ces demandes pour la réalisation des travaux et la facturation. On y distingue les travaux inclus dans le service de base des interventions simples et des travaux mineurs et majeurs. Le processus de traitement des demandes est simplifié.

5.1 CHAPITRE 8 PRÉSENTATION D'UNE DEMANDE D'ALIMENTATION ET DÉTERMINATION DES TRAVAUX INCLUS DANS LE SERVICE DE BASE

[328] Dans cette section, la Régie aborde les sujets et termes suivants :

- 5.1.1 Demande d'alimentation;
- 5.1.2 Critères d'application du service de base au branchement du Distributeur;
- 5.1.3 Critères d'application du service de base au prolongement d'une ligne de distribution;
- 5.1.4 Critères d'application du service de base à la modification d'une ligne de distribution;
- 5.1.5 Position des intervenants;
- 5.1.6 Opinion de la Régie.

5.1.1 DEMANDE D'ALIMENTATION

[329] Les modalités relatives à une demande d'alimentation sont précisées à la section 8.1 des Conditions de service proposées par le Distributeur.

[330] Le Distributeur établit comme prémisse qu'un client faisant une demande d'alimentation en électricité s'attend à ce qu'un service de base soit couvert en grande partie par le tarif d'électricité. C'est pourquoi il propose que, dans un tel cas, seuls les « frais d'intervention sur le réseau » s'appliquent.

[331] Le Distributeur propose de codifier, à l'article 8.1 des Conditions de service, les informations requises pour initier la demande d'alimentation et de préciser qu'il n'est pas lié par une disposition réglementaire, dont la réglementation municipale. Selon le Distributeur, cette dernière proposition est conforme à sa pratique actuelle et à la jurisprudence de la Régie, tel que confirmée dans la décision D-2013-166¹⁵⁴ :

¹⁵⁴ Décision [D-2013-166](#), p. 21 et 27.

« [69] [...] « 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 » [note de bas de page omise]. [nous soulignons] ».

[...]

« [93] 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 ».

[332] Le Distributeur propose que toute demande d'alimentation doit inclure tous les renseignements obligatoires précisés à l'annexe I des Conditions de service. Lorsqu'un client présente une demande d'alimentation pour effectuer des travaux sur une installation électrique existante, le Distributeur doit être informé des nouvelles charges raccordées pour établir la facturation et répondre aux besoins du client. Ainsi, les renseignements que ce dernier doit fournir (annexe I des Conditions de service) sont nécessaires à l'exécution des travaux. Les demandes d'alimentation et demandes de travaux sont complétées par des maîtres électriciens en fonction d'un guide de la Régie du bâtiment du Québec.

[333] Le service de base offert par le Distributeur comprend des modalités pour chacun des types de travaux qu'il est susceptible de réaliser pour répondre à la demande d'alimentation d'un client, soit :

- le branchement;
- le prolongement;
- la modification du réseau de distribution.

[334] Ces critères d'application du service de base sont précisés aux sections 8.2 à 8.4 des Conditions de service proposées par le Distributeur.

[335] Le Distributeur précise que l'accessibilité au réseau de distribution aérien est un critère déterminant dans le coût des travaux. Pour bénéficier du service de base, le site visé par la demande de travaux doit être accessible. Il propose que dans tous les cas où le site est inaccessible, par un véhicule lourd ou une nacelle compacte, le client devra déboursier un coût supplémentaire pour les travaux.

[336] Également, dans le cadre de travaux de prolongement ou de modification du réseau existant, le client doit accorder un droit de passage au Distributeur s'il souhaite bénéficier du service de base.

5.1.2 CRITÈRES D'APPLICATION DU SERVICE DE BASE AU BRANCHEMENT DU DISTRIBUTEUR

[337] Les critères d'application du service de base au branchement du distributeur sont précisés à la section 8.2 des Conditions de service proposées par le Distributeur.

[338] Le Distributeur maintient, pour l'essentiel, les modalités actuelles relatives à la fourniture d'un branchement. Il fournit un branchement d'au plus 30 mètres pour une nouvelle installation électrique ou lors d'un remplacement, d'une modification ou d'un déplacement du branchement du distributeur à la suite d'une augmentation de charge. Par ailleurs, une précision est apportée pour inclure, lorsqu'elles sont nécessaires, les structures aériennes de soutènement dans le service de base. Certains ajustements sont également apportés au texte pour tenir compte du fait que le branchement du distributeur n'est pas nécessairement remplacé, mais qu'il peut également être simplement déplacé¹⁵⁵.

[339] Cette proposition vise d'abord à uniformiser les façons de faire du Distributeur et à limiter les cas d'exception. Étant donné que peu de demandes d'alimentation pour une distance de moins de 30 mètres nécessitent l'installation de poteaux, de haubans et d'ancrages, cette demande de modification est sans impact sur les coûts du Distributeur.

[340] De plus, le Distributeur propose de retirer le critère d'augmentation de charge pour préciser que c'est l'intensité nominale du coffret de branchement qui doit être augmentée, ou qu'il doit y avoir ajout d'un coffret de branchement ou d'un poste client. Lorsqu'il construit un réseau de distribution d'électricité, le Distributeur prend en considération

¹⁵⁵ Pièce [B-0105](#), p. 33.

l'intensité nominale des coffrets de branchement des clients. Il estime donc raisonnable d'assumer les coûts pour adapter ses équipements après la mise sous tension initiale, si la demande du client implique un accroissement de charge entraînant l'augmentation de l'intensité nominale de son coffret de branchement. Il s'agit d'un critère objectif et vérifiable par le Distributeur.

[341] Lorsqu'il n'y a pas d'augmentation de l'intensité nominale du coffret de branchement mais que la demande du client nécessite des travaux de remplacement, de modification ou de déplacement de branchement, les travaux requis ne sont pas inclus dans le service de base.

[342] Le Distributeur propose également d'ajouter des critères pour les cas où le branchement n'est pas fourni conformément à sa pratique actuelle. Afin de tenir compte des suggestions de plusieurs intervenants, une modification a été apportée au texte des Conditions de service proposées, précisant que le Distributeur ne fournit ni ne construit de branchement si la demande d'alimentation requiert un branchement situé en totalité ou en partie sur une propriété privée autre que celle du client et que ce dernier ne fournit pas la servitude requise. L'article 8.2.4 des Conditions de service reflète les modalités proposées par le Distributeur.

[343] Lorsque le Distributeur ne fournit ni ne construit un branchement, le client doit fournir, à ses frais, son propre branchement. Dans ce cas, un point de raccordement sur la ligne de distribution lui est fourni. Lorsque la situation le permet, le Distributeur peut fournir au client, après entente, un point de raccordement sur un poteau du réseau de distribution d'électricité.

[344] Le Distributeur établit un seuil minimal de 2 kW de puissance projetée en aérien. Ce critère vise à éviter le déploiement d'un réseau de distribution pour lequel des coûts importants seraient engendrés alors que l'alimentation de l'installation électrique pourrait se faire par le biais d'une autre source d'alimentation (par exemple, des panneaux solaires).

[345] Bien que le Distributeur ne puisse assurer qu'en aucune circonstance l'établissement du seuil de 2 kW n'aura pas pour conséquence d'exclure une habitation lors de la détermination de l'application du service de base, il demeure que le chauffage des locaux par l'électricité se fait généralement avec une puissance installée minimale d'environ 8 kW. Pour ce qui est des résidences non chauffées à l'électricité mais qui sont

équipées avec des électroménagers électriques, le seuil de 2 kW est rapidement atteint. À titre d'exemple, la puissance d'une cuisinière standard classique est environ de 2 à 2,5 kW.

[346] Le Distributeur est d'avis qu'il respecte son obligation de desserte et ce, même pour les installations de moins de 2 kW, car un point de raccordement est fourni au client. À l'instar des autres modalités, le seuil de 2 kW sert à déterminer les conditions auxquelles sera assujettie la demande d'alimentation.

5.1.3 CRITÈRES D'APPLICATION DU SERVICE DE BASE AU PROLONGEMENT D'UNE LIGNE DE DISTRIBUTION

[347] Les critères d'application du service de base au prolongement d'une ligne de distribution sont précisés à la section 8.3 des Conditions de service proposées par le Distributeur.

Prolongement d'une ligne de distribution aérienne

[348] Les modalités actuelles relatives au prolongement d'une ligne aérienne varient selon l'usage (domestique ou autre que domestique), le client (promoteur, particulier ou parc industriel) et l'emplacement du réseau (en avant-lot ou en arrière-lot).

[349] La construction d'une ligne aérienne en arrière-lot n'est actuellement pas comprise dans le service de base. Elle est considérée comme une option dont le coût supplémentaire doit être payé par le client. Ce coût supplémentaire est actuellement de 13 \$ par mètre, tel qu'indiqué dans la réponse du Distributeur à l'engagement n° 16 :

« Dans la structure de prix au 1^{er} avril 2016, le supplément pour l'arrière-lot correspond à l'écart entre le prix de l'arrière-lot et celui de l'avant-lot, soit 13 \$ par mètre, tant dans le cas de l'alimentation monophasée que de l'alimentation triphasée. Le déboursé par lot de 10 mètres de large serait donc de 130 \$ par lot que le réseau soit en monophasé ou triphasé »¹⁵⁶.

¹⁵⁶ Pièce [B-0215](#), p. 3.

[350] Le Distributeur propose d'inclure l'alimentation en arrière-lot dans le service de base uniquement lorsqu'un droit de passage par nacelle compacte jusqu'à la ligne de distribution est consenti par le client. Ce droit doit être inscrit dans un acte de servitude.

[351] Le Distributeur rappelle que le droit de passage par nacelle compacte, dûment inscrit dans un acte de servitude notarié, devra être consenti sur chacun des lots d'un projet résidentiel, et non seulement aux endroits où il y a présence d'équipements. S'il 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 et devront être assumés par l'ensemble de la clientèle. En conséquence, l'inclusion de l'alimentation aérienne en arrière-lot dans le service de base est conditionnelle au plein accès au réseau de distribution¹⁵⁷. Si tel n'est pas le cas, le prolongement ne sera pas inclus dans le service de base et un coût supplémentaire devra être payé, tel qu'indiqué à l'article 9.4.1 des Conditions de service proposées.

[352] Le Distributeur explique sa proposition comme suit :

« 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.

À la lumière des conclusions du groupe de travail multipartite en matière de distribution électrique lors de la modification et de prolongement de réseau (le groupe de travail multipartite), le Distributeur propose cependant d'inclure l'alimentation aérienne en arrière-lot dans le service de base, uniquement lorsqu'un droit de passage par nacelle compacte jusqu'à la ligne, dûment inscrit dans un acte de servitude, est consenti par le client (proposition 2.08). Le Distributeur rappelle que le droit de passage par nacelle compacte dûment inscrit dans un acte de servitude notarié devra être consenti sur chacun des lots d'un

¹⁵⁷ Pièce [B-0105](#), p. 35.

projet résidentiel et non seulement aux endroits où il y a présence d'équipement. 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 »¹⁵⁸. [note de bas de page omise]

[353] En fonction des prix proposés dans le cadre du présent dossier, le coût supplémentaire à payer pour un prolongement du réseau aérien en arrière-lot, sans droit de passage, est de 26 \$ ou 32 \$ par mètre dans le cas d'un réseau avec basse tension incluse, selon que le réseau est alimenté monophasé ou triphasé :

« Le supplément pour le « sans droit de passage » proposé dans la pièce HQD-4, document 4 révisée (B-0193), tableau II-B, correspond à 26 \$ et 32 \$ par mètre dans le cas d'un réseau avec basse tension incluse, selon que le réseau est alimenté monophasé ou triphasé. Pour un lot de 10 mètres de large, le déboursé additionnel serait donc de 260 \$ et 320 \$ respectivement »¹⁵⁹.

[354] Le Distributeur justifie la hausse du prix demandé pour un prolongement du réseau en arrière-lot comme suit :

« Le supplément pour le « sans droit de passage » est plus élevé que l'écart actuel entre le prix de l'arrière-lot et celui de l'avant-lot pour les raisons suivantes :

- 1. l'ajout, d'abord et surtout, d'une provision pour réinvestissement en fin de vie utile afin d'appliquer le même traitement que celui imputé dans le cas des options;*
- 2. l'inclusion d'un nombre plus grand de poteaux et de haubans afin de l'adapter à la situation rencontrée dans un quartier plus densément peuplé »¹⁶⁰.*

En présence d'un système d'aqueduc ou d'égout

[355] Le Distributeur propose d'étendre à l'ensemble des demandes pour lesquelles la puissance projetée est de moins de 5 mégavolts ampères (MVA), peu importe l'usage, le critère de la présence d'un réseau municipal d'aqueduc ou d'égout, pour bénéficier du service de base¹⁶¹. Lorsqu'il y a présence d'un réseau d'aqueduc ou d'égout, le service de

¹⁵⁸ *Ibid.*

¹⁵⁹ Pièce [B-0215](#), p. 3.

¹⁶⁰ Pièce [B-0215](#), p. 3.

¹⁶¹ Pièce [B-0105](#), p. 36.

base comprend le nombre de mètres de ligne requis pour répondre à la demande d'alimentation. Le Distributeur considère qu'il n'est pas nécessaire de limiter le nombre de mètres inclus dans le service de base pour les cas où le réseau d'aqueduc ou d'égout serait très étendu.

[356] Le Distributeur justifie cette proposition notamment en raison du fait que, lorsqu'une municipalité investit dans un réseau d'aqueduc ou d'égout, elle a l'assurance raisonnable que les projets de construction résidentiels et commerciaux se réaliseront et que les revenus tirés de la taxation foncière surpasseront les coûts d'investissement. De plus, la municipalité, comme le Distributeur, ont intérêt à déployer leur réseau à proximité des lieux de consommation. La présence de ce type d'infrastructures offre donc au Distributeur une assurance raisonnable que les revenus des ventes d'électricité permettront de couvrir les coûts de prolongement de ligne.

[357] Par ailleurs, le Distributeur propose d'abolir l'article 16.11 des Conditions de service en vigueur, qui porte sur le traitement distinct du prolongement de ligne à l'intérieur des parcs industriels.

En l'absence d'un système d'aqueduc ou d'égout

[358] Il est prévu aux Conditions de service en vigueur que les demandes d'alimentation électrique résidentielle nécessitant un prolongement de ligne, en l'absence d'un réseau municipal d'aqueduc et d'égout, bénéficient de 100 mètres de ligne sans frais. Le Distributeur soumet qu'au fil des ans, il est apparu que cette façon de faire est appréciée par la clientèle, qui la comprend facilement.

[359] Toutefois, l'allocation en dollars par kW appliquée pour la clientèle autre que domestique implique que plus la puissance requise est élevée, plus le montant alloué est élevé. Cette approche ne favorise pas toujours la densification des charges et pourrait conduire le Distributeur à effectuer plusieurs kilomètres de prolongement de ligne pour une seule installation électrique. Ce dernier donne comme exemple le cas d'un client qui, demandant un prolongement de ligne pour une installation de 4 MVA, aurait droit à un montant alloué de 1,3 M\$. En utilisant le prix au mètre de 84 \$, le Distributeur aurait pu être amené à construire jusqu'à 16 km de ligne, pour répondre à une seule demande d'alimentation. Dans un tel cas, ce dernier pourrait opter pour un terrain moins dispendieux, puisqu'éloigné du réseau de distribution, et bénéficier d'un prolongement de réseau jusqu'à ce terrain, dont le coût serait supporté par l'ensemble de la clientèle.

[360] Le Distributeur estime, notamment pour des considérations de développement durable, que les modalités qu'il propose doivent viser une certaine densification. Toutefois, le Distributeur doit aussi considérer que certains demandeurs n'implantent pas leurs installations près d'un centre urbain en raison de la nature de leurs activités. C'est pourquoi il propose que la distance maximale puisse être d'un kilomètre, et ce, à partir du réseau existant¹⁶².

[361] Le Distributeur soumet que, bien que cette limite d'un kilomètre puisse apparaître contraignante, un examen sommaire de près de 1 000 projets réalisés en 2015 a permis de confirmer que les clients n'auraient pas été pénalisés si cette pratique avait été en vigueur. De plus, le Distributeur soutient que les actions des différents intervenants du milieu en faveur de la densification urbaine vont probablement contribuer à contenir les prolongements à l'intérieur de cette limite d'un kilomètre.

[362] Conséquemment, le Distributeur considère qu'il est souhaitable de remplacer l'allocation actuelle en dollars par kW par une allocation exprimée en mètres par kW pour l'ensemble des demandes, tous usages confondus, pour lesquelles la puissance projetée est de moins de 5 MVA.

[363] Le Distributeur propose une allocation de 2 mètres par kW de puissance projetée pour un projet, calculée en fonction de la puissance requise par l'installation électrique à alimenter. Cette allocation sera applicable pour un seuil minimal de prolongement de ligne de 100 mètres par bâtiment et un seuil maximal de 1 000 mètres par bâtiment.

[364] En somme, le Distributeur propose de remplacer l'allocation monétaire par deux mesures combinées (le nombre de mètres requis lorsqu'il y a présence d'aqueduc ou d'égout et le seuil minimal de 100 mètres), et cela, à l'avantage de tous. Ainsi, l'ensemble des clients dont l'usage est autre que domestique pourra dorénavant bénéficier du service de base et de l'exemption de 100 mètres de ligne qui étaient auparavant réservés aux clients dont l'usage est domestique.

[365] À la suite des ateliers, le Distributeur modifie sa proposition afin d'en clarifier l'application. Pour ce faire, la notion de bâtiment a été remplacée par « coffret de branchement principal ou poste client à alimenter » aux articles concernés. De plus, les engagements du client pour une installation électrique de 50 kW à moins de 5 000 kW ont

¹⁶² Pièce [B-0105](#), p. 37.

été rectifiés, afin que le suivi de la puissance facturée soit effectué jusqu'à concurrence de 500 kW¹⁶³.

[366] Cependant, le Distributeur ne permet pas le cumul des portions des 100 mètres inutilisés par coffret de branchement principal ou poste client à alimenter. Il estime que le suivi d'une telle proposition serait beaucoup trop lourd et, de ce fait, aurait certainement un impact sur ses coûts.

Prolongement d'une ligne de distribution souterraine

[367] Le Distributeur privilégie, pour des raisons techniques, une alimentation souterraine lorsqu'une certaine densité électrique est atteinte. Actuellement, seule deux zones sont désignées par le Distributeur comme étant des secteurs de référence pour une alimentation souterraine, soit le centre-ville de Montréal et le Vieux-Québec.

[368] Les échanges qui ont eu lieu dans le cadre du groupe de travail multipartite en matière de distribution électrique lors de modification ou de prolongement de réseau ont permis d'explorer l'opportunité de faire évoluer le service de base en souterrain. Le Distributeur a pris en compte les conclusions de ce groupe de travail dans l'établissement des nouvelles propositions.

[369] Le Distributeur propose de préciser, dans les Conditions de service, les paramètres de densification qui conditionnent le développement du réseau souterrain, afin de les rendre explicites aux clients et aux municipalités de manière à ce qu'ils puissent les intégrer dans leur planification.

[370] Selon ces paramètres, le prolongement et la modification du réseau souterrain seront pris en compte dans le service de base dans la mesure où une densité électrique minimale est atteinte à l'endroit visé par la demande d'un client. Le Distributeur propose que le rapport de la capacité de transformation des installations soit d'au moins 6 MVA par km de réseau de distribution. Cette densité doit toutefois être calculée sur une longueur de deux km de réseau, afin d'assurer que le total des charges dans le secteur puisse justifier la présence d'un réseau souterrain.

¹⁶³ Pièce [B-0105](#), p. 38.

[371] Le Distributeur propose également certaines conditions lorsque l'endroit est visé par un plan d'aménagement municipal convenu avec Hydro-Québec et que ce plan offre une assurance raisonnable d'atteindre la densité électrique minimale sur une période de 10 ans. Ces conditions sont précisées à l'alinéa 1, paragraphe c) de l'article 8.3.2 des Conditions de service proposées.

[372] Le Distributeur est d'avis que ses propositions préservent un équilibre entre le choix d'une municipalité pour ses citoyens et l'offre d'un service de base pour la conception du réseau de distribution. Il est important pour lui que les coûts occasionnés par la construction d'un réseau souterrain n'exercent pas de pression à la hausse sur les tarifs d'électricité.

Réseaux autonomes au nord du 53^e parallèle

[373] Les Conditions de service en vigueur prévoient que le coût des travaux pour les demandes d'alimentation des installations électriques situées au nord du 53^e parallèle est calculé en tenant compte, notamment, du coût complet pour la réalisation des travaux et le transport de la main-d'œuvre. Le coût des travaux peut être très élevé en raison de l'éloignement de ces réseaux. Cependant, lorsqu'ils se déplacent au nord du 53^e parallèle, les équipes de monteurs réalisent généralement le raccordement de nouvelles installations électriques, mais aussi des travaux liés à l'exploitation et l'entretien des lignes du Distributeur. Par ailleurs, en raison des conditions climatiques qui prévalent au nord du 53^e parallèle, les villages nordiques ne disposent pas de réseau d'aqueduc ou d'égout, et la distribution de l'eau potable et la récupération des eaux usées sont effectuées à l'aide de camions citernes.

[374] Par conséquent, le Distributeur propose d'appliquer aux demandes d'alimentation en aérien au nord du 53^e parallèle les mêmes modalités que celles applicables aux installations situées au sud et qui ne sont pas desservies par un système d'aqueduc ou d'égout, puisque ces demandes présentent les mêmes caractéristiques. Ainsi, le coût des travaux sera calculé sur les mêmes bases.

[375] Comme le Distributeur a éliminé le traitement différencié selon la catégorie d'usage, il ne juge pas nécessaire de préciser dans les nouvelles modalités que les conditions s'appliquent également aux réseaux autonomes au nord du 53^e parallèle. De

plus, le Distributeur tient à souligner que cette proposition est conforme à la pratique actuelle¹⁶⁴.

5.1.4 CRITÈRES D'APPLICATION DU SERVICE DE BASE À LA MODIFICATION D'UNE LIGNE DE DISTRIBUTION

[376] Les critères d'application du service de base à la modification d'une ligne de distribution sont précisés à la section 8.4 des Conditions de service proposées par le Distributeur.

Modification d'une ligne de distribution aérienne ou souterraine

[377] Pour les demandes d'alimentation qui nécessitent de modifier une ligne de distribution déjà existante, le Distributeur souhaite éviter qu'un client doive assumer des coûts du seul fait que la capacité maximale de la ligne a déjà été atteinte¹⁶⁵.

[378] Actuellement, le client ne contribue pas au coût des travaux lorsqu'il y a accroissement de charge et que la tension demandée est disponible à partir de la ligne existante. L'augmentation de puissance doit être inférieure à 5 MVA, incluant la puissance initiale, si la mise sous tension a eu lieu depuis moins de cinq ans avant la date de la demande d'alimentation.

[379] Pour l'alimentation en aérien, le Distributeur propose de maintenir les critères actuels pour le service de base. Il propose cependant de modifier les Conditions de service relatives aux demandes d'alimentation en souterrain.

[380] De plus, comme pour le branchement du Distributeur, le critère d'augmentation de charge a été modifié par les critères plus objectifs et vérifiables d'augmentation de l'intensité nominale du coffret de branchement, d'ajout d'un coffret de branchement ou d'ajout d'un poste client.

¹⁶⁴ Pièce [B-0105](#), p. 39.

¹⁶⁵ Pièce [B-0105](#), p. 41.

Modification d'une ligne monophasée à triphasée

[381] Si la demande d'alimentation nécessite de modifier une ligne aérienne monophasée pour une ligne aérienne triphasée, les coûts des travaux à réaliser varient grandement d'un cas à l'autre, même s'il s'agit d'une demande d'alimentation dont la finalité est similaire. De plus, les travaux nécessaires dans ce type de demande requièrent généralement de démanteler une portion de la ligne existante, notamment parce que les portées de câbles ne sont pas les mêmes.

[382] Pour ces raisons, le Distributeur propose de traiter ces demandes en appliquant les modalités prévues pour les demandes de prolongement de ligne, c'est-à-dire, un prix par mètre, en fonction de l'augmentation de la puissance projetée. Les clients dont l'installation requiert une alimentation en triphasé bénéficieront ainsi des mêmes conditions qu'un nouveau client.

[383] Actuellement, lorsqu'une demande d'alimentation nécessite la modification d'une ligne à la tension monophasée (120/240 V) par une ligne à la tension triphasée (347/600 V), le Distributeur conçoit la configuration technique de cette ligne en tenant compte des besoins du client et en recherchant la solution la moins coûteuse qui, généralement, correspond à un réseau en avant-lot sur des poteaux de bois.

[384] La proposition du Distributeur ne modifie pas la façon de concevoir la solution technique mais plutôt la façon d'établir le montant à payer par le client. Ainsi, le calcul détaillé du coût des travaux qui est actuellement appliqué pour ce type de demande sera dorénavant remplacé par l'application d'un prix par mètre. L'allocation maximale en mètre sera quant à elle établie sur la base de l'augmentation de sa puissance projetée¹⁶⁶.

[385] En ce qui a trait aux commentaires de l'UPA, le Distributeur précise que sa proposition est plus avantageuse pour la clientèle représentée par l'intervenante. Elle comporte un prix plus bas pour une alimentation monophasée ou triphasée pour une ligne sans basse tension. L'exemption de 100 mètres et de 2 mètres par kW supplémentaire s'applique¹⁶⁷. En ce qui concerne le commentaire de l'UPA relatif au critère déclencheur de la nécessité d'une alimentation triphasée, le Distributeur rappelle que le seul

¹⁶⁶ Pièce [B-0105](#), p. 42.

¹⁶⁷ Pièce [B-0212](#), p. 10.

déclencheur est la tension demandée par le maître électricien du client à même les demandes d'alimentation et de travaux transmises au Distributeur¹⁶⁸.

5.1.5 POSITION DES INTERVENANTS

APCHQ

Service de base – Prolongement du réseau aérien en arrière-lot

[386] L'APCHQ recommande à la Régie d'approuver la proposition du Distributeur en lui demandant de limiter le nombre de droits de passage (servitudes latérales) qui seraient exigés aux seuls lots où sont localisés les poteaux et ancrages.

[387] En effet, l'intervenante est d'avis que l'argumentation du Distributeur n'est pas convaincante quant au fait que les servitudes latérales sont nécessaires sur chacun des lots. La prise de servitude sur chaque lot a pour conséquence la perte d'espace utilisable et constructible sur chacun des terrains et des coûts de gestion accrus, tant pour les promoteurs immobiliers (et par voie de conséquence, des acheteurs d'habitations) que pour le Distributeur.

[388] Comme les principaux équipements de distribution des lignes aériennes sont situés sur les poteaux, il apparaît raisonnable pour l'APCHQ que des droits de passage par servitudes latérales soient accordées uniquement sur les lots où sont situés ces poteaux et ancrages. Les membres de l'APCHQ accueilleraient sans réserve une telle proposition.

[389] Subsidiairement, l'intervenante recommande à la Régie de demander au Distributeur de proposer une solution causant moins de préjudice aux propriétaires et moins de difficulté d'application.

¹⁶⁸ *Ibid.*

Service de base – Prolongement du réseau souterrain

[390] L'APCHQ soutient que la proposition du Distributeur équivaut au *statu quo*. Bien que le nouveau service de base en souterrain proposé par le Distributeur constitue une avancée à saluer, ce dernier connaîtra très peu d'application concrète¹⁶⁹. Par conséquent, l'APCHQ est d'avis que l'esprit de la demande d'examen de l'offre de référence faite par la Régie dans sa décision D-2014-160 n'a pas été respecté par le Distributeur¹⁷⁰.

[391] L'APCHQ demande que la proposition du Distributeur soit bonifiée, afin de réduire la longueur minimale de réseau à un km et qu'elle s'applique à des projets de 40 logements à l'hectare et plus. L'intervenante évalue l'impact tarifaire de sa proposition à 40,3 M\$ par année¹⁷¹.

FCEI

Branchement - Remplacement du critère d'augmentation de charge par celui d'intensité nominale du coffret de branchement

[392] La FCEI considère que le fait de remplacer le critère d'ajout de charge par celui d'intensité nominale du coffret de branchement aura un impact significatif sur le déclenchement des demandes de contribution et leurs montants.

[393] Elle soutient que le nombre de demandes d'ajout de charges, nécessitant une modification de l'alimentation du Distributeur sans changement au niveau de la capacité nominale du coffret de branchement du requérant est très fréquent au niveau de la clientèle de petite et moyenne puissance. Avec les nouvelles modalités, ces modifications ne seraient plus couvertes par le service de base, tel qu'il l'est avec les dispositions actuelles. Les ajouts de charges ne donneront plus droit à une allocation lorsque le remplacement du coffret de branchement du client n'est pas nécessaire.

[394] La FCEI recommande que le Distributeur conserve les modalités actuelles relatives à la notion d'ajout de charges.

¹⁶⁹ Pièce [C-APCHQ-0013](#), p. 65.

¹⁷⁰ Pièce [C-APCHQ-0028](#), p. 4.

¹⁷¹ Pièce [C-APCHQ-0013](#), p. 24 à 65.

Remplacement de l'allocation monétaire en \$/kW par une allocation en m/kW

[395] La FCEI soutient que la proposition qui consiste à modifier la méthode actuelle basée sur des allocations en dollars par une allocation en mètres peut entraîner des augmentations de contribution pour certaines catégories de clients et une réduction des montants de remboursements potentiels actuellement prévus dans une situation d'ajout de charges.

[396] En regard de l'allocation, la FCEI propose de réaliser une étude comparative des deux méthodes pour un échantillon représentatif de projets afin de présenter l'impact de la réforme. En attendant les résultats de cette étude, elle propose de conserver les modalités actuelles sur la base de l'allocation en \$ par kW puisque cette méthode permet la neutralité tarifaire.

SÉ-AQLPA

Article 8.2.1 – Cas où le service de base est applicable au branchement du Distributeur (quant au dégroupement de compteurs)

[397] SÉ-AQLPA propose de modifier le texte proposé de l'article 8.2.1 b) ainsi : « *b) le remplacement, la modification ou le déplacement du branchement du distributeur à la suite d'une augmentation de l'intensité nominale du coffret de branchement principal ou de l'ajout ou du déplacement d'embases de compteurs, d'un coffret de branchement principal ou d'un poste client* »¹⁷². [les soulignés de SÉ-AQLPA]

[398] Selon SÉ-AQLPA, cette modification vise à appliquer le coût nominal du service de base également aux remplacements, modifications ou déplacements du branchement du distributeur lorsque ces derniers sont occasionnés par l'ajout ou le déplacement d'embases de compteurs d'un coffret de branchement principal. Il précise que de tels travaux au branchement du distributeur pourraient par exemple survenir si le propriétaire décidait de mettre fin à une situation de compteurs groupés de manière à ce que chaque embase de compteur, avec le coffret de branchement, se trouve dans le logement qui lui correspond.

¹⁷² Pièce [C-SÉ-AQLPA-0023](#), p. 65.

[399] L'intervenant suggère enfin que le Distributeur pourrait éventuellement offrir à sa clientèle un programme commercial d'aides financières pour de tels travaux, ce qui pourrait permettre de résoudre le problème des compteurs groupés.

UMQ

Prolongement d'une ligne aérienne en l'absence d'un système d'aqueduc ou d'égout

[400] L'UMQ est en accord avec la proposition du Distributeur qui reconnaît, selon elle, l'importance et la pertinence du rôle que jouent les municipalités dans l'aménagement du territoire et l'impact de ce dernier sur le déploiement du réseau du Distributeur.

[401] L'UMQ dit prendre acte du refus du Distributeur d'envisager sa proposition de permettre un cumul de portions inutilisées du crédit de 100 mètres de ligne aérienne par bâtiment (changé depuis en coffret de branchement principal).

Service de base – Prolongement du réseau souterrain

[402] Tout comme l'APCHQ, l'UMQ est d'avis que la proposition du Distributeur relative au prolongement du réseau souterrain implique le *statu quo*. L'intervenante propose d'approfondir l'élaboration des paramètres qui encadrent le service de base en souterrain et souhaite que le Distributeur fasse évoluer davantage ce service.

UPA

Modification d'une ligne monophasée à triphasée

[403] L'UPA salue cette modification qui permet, sous certaines conditions, que l'accès au réseau triphasé puisse se faire dans le cas du service de base. Cependant, l'article proposé n'est pas suffisamment clair et laisse entendre que le Distributeur déterminera si le triphasé est nécessaire. Selon l'intervenante, cela laisse une grande discrétion au Distributeur, qui peut donner lieu à des décisions arbitraires. L'UPA se questionne sur le développement économique du milieu rural de façon équitable avec le milieu urbain dans les conditions d'accès au triphasé telles que présentées.

[404] Dans son mémoire, l'UPA souligne de nouveau l'iniquité d'accès au service d'électricité par rapport aux objectifs commerciaux du Distributeur. En effet, alors que ce dernier vient de déposer devant la Régie une demande d'approbation d'un programme pour la conversion à l'électricité des équipements fonctionnant au mazout ou au propane dans les marchés commercial, institutionnel et industriel¹⁷³, plusieurs producteurs agricoles constatent que l'accès au réseau triphasé serait un prérequis pour pouvoir convertir leur équipement à l'électricité¹⁷⁴.

[405] Dans ce contexte, l'UPA ne partage pas l'opinion du Distributeur dans sa réponse à la question 8.9 de la FCEI dans laquelle il indique que : « *L'abandon d'un projet est généralement attribuable à des raisons économiques, obligeant le promoteur à revoir son projet, et non pas aux coûts liés aux travaux et équipements requis pour son alimentation électrique* »¹⁷⁵.

[406] D'une part, l'UPA estime que les coûts liés aux travaux requis pour l'alimentation électrique font partie du calcul permettant de déterminer la rentabilité économique d'un projet. D'autre part, l'intervenante dispose de cas concrets de producteurs serricoles ayant renoncé à la conversion à l'électricité de leur équipement fonctionnant au mazout en raison des coûts d'alimentation électrique en triphasé.

[407] L'UPA questionne donc l'usage de prix forfaitaires par le Distributeur et redoute son impact redistributif en défaveur de la clientèle en milieu rural. Elle s'interroge également sur les écarts de coûts réels entre les travaux du Distributeur en milieu urbain et en milieu rural pour un prolongement de ligne triphasée¹⁷⁶.

[408] Pour ces raisons, l'UPA demande :

« de s'assurer que le service de base, particulièrement en matière de réseau triphasé, ne crée ou n'accroît pas l'iniquité entre la clientèle en milieu rural et celle en milieu urbain.

[...]

¹⁷³ Dossier [R-4000-2017](#).

¹⁷⁴ Pièce [C-UPA-0012](#), p. 13.

¹⁷⁵ Pièce [B-0166](#), p. 38.

¹⁷⁶ Pièce [C-UPA-0012](#), p. 15.

de réaliser un balisage des montants attribués aux coûts des travaux d'alimentation électrique, particulièrement pour le prolongement de ligne aérienne en milieu rural et le réseau triphasé, en distinguant le milieu rural et le milieu urbain »¹⁷⁷.

[409] Selon l'UPA, il semble exister des critères pour déterminer la nécessité de remplacer une ligne monophasée par une ligne triphasée. Si ces critères sont appliqués par le Distributeur, ils doivent être explicités aux Conditions de service à l'article 8.4.1. Cependant, l'UPA estime qu'il doit y avoir au préalable une consultation sur ces critères auprès des intervenants¹⁷⁸.

5.1.6 OPINION DE LA RÉGIE

Demande d'alimentation

[410] Le Distributeur propose de préciser au bloc « Montant à payer pour les travaux non inclus dans le service de base » de l'article 8.1 des Conditions de service, qu'il n'est pas lié par une disposition réglementaire. Ce bloc se lit comme suit :

« 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 ».

[411] Le Distributeur soumet que cette proposition est conforme à sa pratique actuelle et à la jurisprudence de la Régie, telle que confirmée par la décision D-2013-166.

[412] La Régie a posé quelques questions au Distributeur sur l'expression « disposition réglementaire »¹⁷⁹ :

¹⁷⁷ Pièce [C-UPA-0012](#), p. 14 et 15.

¹⁷⁸ Pièce [C-UPA-0021](#), p. 13 et 14.

¹⁷⁹ Pièce [B-0163](#), p. 22.

« 13.3 Veuillez indiquer si l'expression « disposition réglementaire » vise uniquement la réglementation municipale.

Réponse :

L'expression « disposition réglementaire » vise principalement, mais non limitativement, la réglementation municipale. Elle permet d'inclure toutes autres entités administratives, par exemple les municipalités régionales de comté (MRC), ayant la compétence d'adopter et de faire appliquer des règlements.

13.4 Outre la réglementation municipale favorisant l'enfouissement, veuillez indiquer la réglementation visée par cette expression.

Réponse :

La réglementation municipale pourrait favoriser l'installation de poteaux de béton ou d'acier, la construction d'un réseau aérien en arrière-lot ou l'établissement d'un tracé particulier pour le réseau de distribution.

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.

Réponse :

L'alinéa 2 de l'article 16.1 des CSÉ en vigueur prévoit que :

Toute demande du requérant supplémentaire à l'offre de référence est conditionnelle à l'acceptation d'Hydro-Québec et constitue une option. Le coût des travaux supplémentaires occasionnés par une option doit être payé par le requérant, avant le début des travaux, et n'est pas remboursable. Aucun montant alloué ne s'applique à une option.

En vertu de l'article 16.1, les clients doivent donc actuellement assumer le coût lié au respect des dispositions réglementaires lorsque les travaux demandés ne sont pas inclus dans l'offre de référence.

L'offre de référence est définie à l'article 3.1 des CSÉ en vigueur, de la façon suivante :

« offre de référence » : proposition faite au requérant pour alimenter une installation électrique, dont le contenu est déterminé par Hydro-Québec ». [nous soulignons]

[413] Le Distributeur n'a pas convaincu la Régie de la nécessité d'adopter le texte qu'il propose. D'une part, l'expression « disposition règlementaire » paraît très englobante. Bien que la Régie ne remette pas en question la pratique du Distributeur en cette matière, elle n'est pas en mesure, à partir de la preuve et des arguments présentés par ce dernier, d'identifier et de bien circonscrire les impacts d'une telle précision. Enfin, le Distributeur ne fait état d'aucune problématique particulière à résoudre. **Pour ces motifs, la Régie ne retient pas cette proposition du Distributeur et lui demande de retirer les mots suivants « même si ces travaux sont nécessaires pour que soit respectée une disposition règlementaire » au bloc « Montant à payer pour les travaux non inclus dans le service de base » de l'article 8.1 des Conditions de service.**

Critères d'application du service de base au branchement du Distributeur

[414] Le Distributeur propose que le branchement ne soit pas fourni dans le cas où la demande d'alimentation requiert un branchement de plus de 30 mètres et que le client ne fournit pas la servitude requise par Hydro-Québec. Ce critère a été proposé par le Distributeur avant l'audience dans le but de préciser les situations où une servitude pourrait être requise, sans ajouter plus de précision¹⁸⁰. Il a également proposé d'ajouter « ou d'un branchement » à l'alinéa 1, paragraphe 7 de l'article 8.1 des Conditions de service, par cohérence avec l'ajout proposé à l'article 8.2.4.

[415] La Régie est d'avis que le Distributeur n'a pas suffisamment justifié cette proposition, ni analysé ses impacts. **En conséquence, elle ne la retient pas.**

[416] En ce qui a trait à la proposition de SÉ-AQLPA visant à modifier le texte de l'article 8.2.1 b) pour résoudre le problème des compteurs groupés, la Régie juge que cette proposition de l'intervenant n'est pas suffisamment justifiée. Elle ne la retient pas.

[417] **En conséquence, la Régie approuve les critères d'application du service de base au branchement du distributeur, tels que proposés, à l'exception du critère prévu à l'alinéa 1, paragraphe b) de l'article 8.2.4 des Conditions de service**

¹⁸⁰ Pièce [B-0192](#), p. 12.

proposées. Le texte « ou d'un branchement » ajouté au bloc « Servitudes requises sur une propriété privée » de l'article 8.1 des Conditions de service devra être retiré également.

Critères d'application du service de base au prolongement d'une ligne de distribution

*Prolongement d'une ligne de distribution aérienne en arrière-lot et d'une ligne de distribution souterraine*¹⁸¹

[418] La Régie est d'avis que la proposition du Distributeur à l'égard du prolongement d'une ligne de distribution aérienne en arrière-lot implique des conséquences importantes sur le droit de propriété. En voici quelques exemples :

- la servitude latérale s'ajouterait à la servitude arrière-lot, ce qui restreint davantage la possibilité pour un propriétaire d'aménager son terrain (haie de cèdre, cabanon, garage) et de jouir de sa propriété;
- le promoteur, ainsi que tous les propriétaires subséquents, verraient leurs terrains grevés d'une servitude latérale pour une durée illimitée¹⁸²;
- les propriétaires subséquents, contrairement au promoteur initial, n'auront pas la possibilité de payer un coût supplémentaire pour éviter que leur terrain soit grevé d'une servitude latérale.

[419] Ces restrictions du droit de propriété dépendent du choix du promoteur initial. Ce choix aura un impact sur tous les propriétaires subséquents quant à la jouissance de leur propriété et aux coûts qu'ils auront à payer par la suite.

[420] En effet, le propriétaire d'un terrain qui n'est pas grevé d'une servitude latérale n'aura aucun coût supplémentaire à payer lorsque le Distributeur, ne pouvant accéder au

¹⁸¹ Pièce [B-0105](#), p. 35 à 41.

¹⁸² Une servitude est un droit perpétuel qui suit le bien.

réseau en arrière-lot avec une nacelle compacte, utilisera des monteuses pour effectuer les travaux directement sur les poteaux¹⁸³.

[421] Par ailleurs, le propriétaire d'un terrain grevé d'une servitude latérale pourrait devoir payer un coût supplémentaire si le Distributeur ne peut utiliser une nacelle compacte pour accéder au réseau arrière-lot (ou si un cabanon devait être déplacé, par exemple)¹⁸⁴.

[422] En réponse à une question de la Régie portant sur la raisonnable de la proposition au regard des restrictions qu'elle implique au droit de propriété, restrictions qui relèvent de plus du choix du promoteur initial, le Distributeur répond :

« Il faut se rapporter que le début des travaux qu'il y a eu, c'était vraiment de trouver une solution pour offrir l'arrière lot dans le service de base. Alors, de notre côté, le critère c'était d'accord, mais au même coût que l'avant lot. Alors, avec tous les travaux qu'il y a eu dans les rencontres, c'est la solution qui a été trouvée pour ne pas que les coûts soient affectés. Mais on est conscients, effectivement, que ça a des impacts chez tous les propriétaires qui vont suivre, on est conscients de ça »¹⁸⁵.

[423] La Régie est d'avis que la proposition du Distributeur est déraisonnable, eu égard aux conséquences sur le droit de propriété. Ces conséquences paraissent entre autres déraisonnables au regard de l'objectif recherché, qui est de permettre à un promoteur de bénéficier d'un coût moins élevé pour le prolongement d'une ligne aérienne en arrière-lot.

[424] Pour ces motifs, la Régie ne retient pas la proposition du Distributeur d'inclure le prolongement du réseau aérien en arrière-lot dans le service de base aux conditions proposées¹⁸⁶.

[425] Par ailleurs, la Régie est d'avis que la preuve au dossier ne lui permet pas de rendre une décision éclairée quant aux critères d'application du service de base au prolongement d'une ligne aérienne en arrière-lot.

¹⁸³ Pièces [B-0163](#), p. 30, et [B-0178](#), p. 22.

¹⁸⁴ Pièce [A-0052](#), p. 176, 177, 179 et 180.

¹⁸⁵ Pièce [A-0052](#), p. 183.

¹⁸⁶ La Régie se prononce à la section 5.1.6 sur la hausse du coût supplémentaire à payer pour un prolongement du réseau en arrière-lot par rapport au prix actuel.

[426] **En conséquence, la Régie demande au Distributeur de déposer une preuve additionnelle sur les éléments suivants, au plus tard le 31 janvier 2018 à 12 h :**

- déterminer l'impact tarifaire d'un service de base de prolongement d'une ligne aérienne en arrière-lot ayant comme critère d'application l'exigence d'une servitude latérale sur les lots où il y a présence d'un poteau;
- déterminer l'impact tarifaire d'un service de base de prolongement d'une ligne aérienne en arrière-lot sans frais ni servitude latérale;
- tout autre élément de preuve jugé pertinent par le Distributeur.

[427] Cet enjeu sera traité dans le cadre de la phase 2 du présent dossier, dont l'échéancier de traitement sera déterminé ultérieurement.

[428] Tel que déjà mentionné, en ce qui a trait au service de base en souterrain, la Régie a rendu sa décision D-2017-072¹⁸⁷ dans laquelle elle juge que la preuve au dossier ne lui permet pas de rendre une décision éclairée, notamment quant aux impacts tarifaires d'un élargissement de la proposition du Distributeur. Cet enjeu sera examiné plus à fond dans le cadre de la phase 2 du présent dossier.

[429] Par ailleurs, la Régie constate, à l'égard des critères d'application du service de base au prolongement d'une ligne de distribution souterraine, que les intervenants sont globalement favorables à l'application d'un concept de densité électrique minimale mais qu'il y a divergence d'opinions sur l'étendue de cette densité. À l'instar des intervenants, la Régie juge que les critères proposés par le Distributeur constituent une avancée. Ces derniers pourront, le cas échéant, être élargis à la suite de l'examen de la phase 2 du présent dossier.

[430] **En conséquence, la Régie maintient, pour le moment, les règles en vigueur à l'égard du prolongement d'une ligne de distribution aérienne en arrière-lot et approuve les critères d'application du service de base au prolongement d'une ligne de distribution souterraine, tels que proposés par le Distributeur.**

¹⁸⁷ Décision [D-2017-072](#), p. 10 et 11.

[431] **La Régie approuve les critères d'application du service de base au prolongement d'une ligne de distribution aérienne en avant-lot, tels que proposés par le Distributeur.**

Réseaux autonomes au nord du 53^e parallèle

[432] Le Distributeur élimine le traitement différencié selon la catégorie d'usage pour les modalités de prolongement de ligne aérienne.

[433] Il souhaite maintenant appliquer aux demandes d'alimentation en aérien au nord du 53^e parallèle les mêmes modalités que celles applicables aux installations situées au sud et qui ne sont pas desservies par un système d'aqueduc ou d'égout.

[434] La Régie note que le changement proposé par le Distributeur est avantageux pour la clientèle au nord du 53^e parallèle, par rapport à la situation actuelle. **Elle approuve en conséquence la proposition du Distributeur.**

[435] **Par ailleurs, comme il n'y a pas de différences de traitement entre les clients situés au nord du 53^e parallèle et les autres clients, la Régie estime, comme le Distributeur, qu'il n'est pas nécessaire de préciser que l'article 8.3.1 des Conditions de service proposées s'applique aussi aux demandes d'alimentation au nord du 53^e parallèle.**

Critères d'application du service de base à la modification d'une ligne de distribution

[436] Pour l'alimentation en aérien, le Distributeur propose de maintenir les critères actuels du service de base à la modification d'une ligne de distribution. De plus, comme pour le branchement du distributeur, le critère d'augmentation de charge a été modifié par des critères plus objectifs et vérifiables d'augmentation de l'intensité nominale du coffret de branchement, d'ajout d'un coffret de branchement ou d'ajout d'un poste client. **La Régie approuve ces modifications.**

[437] Par ailleurs, la Régie ne juge pas opportun de demander au Distributeur un balisage des montants attribués aux coûts de travaux en distinguant le milieu rural et le milieu urbain. **En conséquence, elle ne retient pas la proposition de l'UPA.**

[438] En ce qui a trait au critère permettant de déterminer la nécessité d'une alimentation triphasée, la Régie retient de la preuve que le seul critère déclencheur est la tension demandée par le maître électricien du client à même les demandes d'alimentation et de travaux transmises au Distributeur.

[439] **La Régie accepte les critères d'application du service de base à la modification de ligne de distribution, tels que proposés par le Distributeur.**

5.2 CHAPITRE 9 CALCUL DU MONTANT À PAYER POUR LES TRAVAUX NON INCLUS DANS LE SERVICE DE BASE

[440] Lorsque la demande d'alimentation requiert d'effectuer des travaux non inclus dans le service de base, le Distributeur doit en établir le coût et déterminer le montant à payer par le client.

[441] Dans les Conditions de service en vigueur, le calcul du coût des travaux se trouve aux chapitres 15, 16 et 17. Le Distributeur propose de regrouper toutes les informations relatives au montant à payer pour les travaux non inclus dans le service de base dans un seul chapitre.

[442] Actuellement, le coût des travaux peut être déterminé en appliquant un prix par mètre de ligne, un prix par intervention, ou la méthode de calcul détaillé du coût des travaux prévus à l'article 17.1 des Conditions de service en vigueur. Le Distributeur propose maintenant une approche de prix unitaires et forfaitaires, pour établir un coût des travaux qui comprend l'ensemble des coûts relatifs à la main-d'œuvre et aux équipements nécessaires, de même que les frais applicables.

[443] Selon le Distributeur, les prix forfaitaires sont souhaitables. Ils sont simples d'application, prévisibles et lui permettent de fournir une réponse rapide aux demandes des clients tout en réduisant les coûts d'analyse au bénéfice de l'ensemble de la clientèle. Cette nouvelle approche rendra le montant à payer plus prévisible et compréhensible pour le client. Aussi, elle permettra de présenter sur la facture une meilleure description des équipements installés et de standardiser le temps applicable à la main-d'œuvre requise. Si, en raison de la nature des travaux à effectuer, il n'est pas possible d'utiliser les prix unitaires et forfaitaires pour calculer le montant que le client doit payer, la méthode de calcul détaillé du coût des travaux sera appliquée.

[444] L'article 9.1 des Conditions de service proposées présente les méthodes de calcul du coût des travaux lorsque la demande d'un client implique des travaux qui ne sont pas inclus dans le service de base :

« 9.1 Méthodes de calcul du coût des travaux

Pour déterminer le montant que vous devez payer pour les travaux qui ne sont pas inclus dans le service de base, Hydro-Québec applique l'une ou l'autre des méthodes suivantes, selon la nature des travaux à effectuer :

- a) Méthode de calcul selon les prix spécifiquement indiqués dans l'article concerné.*
- b) Méthode de calcul selon les prix prévus au chapitre 12 des Tarifs.*
- c) Méthode de calcul détaillé du coût des travaux, présentée à l'article 9.1.2, s'il n'est pas possible d'utiliser les prix indiqués dans le chapitre 12 des Tarifs ou si votre demande d'alimentation vise des travaux assujettis à des conditions particulières, notamment la traversée d'un lac ou d'une rivière »¹⁸⁸.*

[445] Les modalités applicables au calcul du coût pour les différents types de travaux sont prévues aux articles 9.2 et suivants des Conditions de service proposées :

- Article 9.2 : Calcul du montant à payer pour les travaux relatifs à un branchement du distributeur;
- Article 9.3 : Calcul du montant à payer pour les travaux relatifs à la modification d'un branchement du Distributeur;
- Article 9.4 : Calcul du montant à payer pour les travaux relatifs au prolongement d'une ligne de distribution;
- Article 9.5 : Calcul du montant à payer pour les travaux relatifs à la modification d'une ligne de distribution;
- Article 9.6 : Calcul du montant à payer pour faire déplacer une ligne de distribution existante;
- Article 9.7 : Autres montants à payer.

¹⁸⁸ Pièce [B-0106](#), p. 33.

[446] Ces modalités, ainsi que les frais et prix liés à l'alimentation appliqués par le Distributeur, sont présentés ci-après. Cette section traite de la révision effectuée par le Distributeur à l'égard de l'ensemble des frais et prix liés au service d'électricité qui sont prévus au chapitre 12 des Tarifs en vigueur. Plus spécifiquement, cette section aborde les sujets et thèmes suivants :

- 5.2.1 Frais et prix liés au service d'électricité;
- 5.2.2 Frais généraux, prix des interventions simples et frais spéciaux de mesurage;
- 5.2.3 Structure de prix des travaux mineurs et majeurs pour prolongement et modification du réseau;
- 5.2.4 Position des intervenants;
- 5.2.5 Opinion de la Régie.

5.2.1 FRAIS ET PRIX LIÉS AU SERVICE D'ÉLECTRICITÉ

[447] Concernant les frais et prix liés au service d'électricité, particulièrement ceux liés à l'alimentation en électricité, le Distributeur est également d'avis qu'il doit privilégier une approche favorisant une gestion plus efficace des demandes et une meilleure prévisibilité des coûts pour la clientèle.

[448] En complément des modifications aux Conditions de service, le Distributeur a procédé à la révision des frais liés au service d'électricité prévus au chapitre 12 des Tarifs en vigueur. Il en propose une mise à jour et l'introduction de nouveaux frais et prix unitaires¹⁸⁹.

Structure actuelle du chapitre 12 des Tarifs

[449] Les frais liés au service d'électricité prévus au chapitre 12 des Tarifs en vigueur couvrent trois grandes catégories selon la nature des activités visées :

- Les « frais de nature administrative » ciblent des activités courantes réalisées auprès de la clientèle, tels les frais de gestion et d'ouverture de dossier, les

¹⁸⁹ Pièce [B-0109](#), p. 3 à 5.

frais pour provision insuffisante et les frais d'inspection. On les retrouve à l'article 12.3 des Tarifs.

- Les « frais liés à l'alimentation électrique » et les prix forfaitaires sont applicables lors d'une intervention ou des travaux mineurs à réaliser sur le branchement du distributeur ou sur le réseau. On les retrouve aux articles 12.4, 12.8 et 12.9 des Tarifs.
- Les « prix unitaires » qui s'appliquent pour le calcul du coût des travaux liés à la demande d'un nouveau client ou d'un client existant qui excède l'offre de référence. Ces prix prennent la forme, notamment, de prix par mètre pour le prolongement du réseau aérien ou de prix par bâtiment appliqués au prolongement du réseau souterrain, dans le cas d'un projet domiciliaire. On les retrouve à l'article 12.7 des Tarifs.

[450] À ces frais s'ajoutent les allocations monétaires applicables dans le calcul des contributions des clients (articles 12.5 et 12.6 des Tarifs en vigueur), ainsi que les taux et frais constituant les composantes de la grille de calcul du coût des travaux prévus à l'annexe VI des Conditions de service proposées.

Nouvelle structure du chapitre 12 des Tarifs

[451] Le Distributeur propose de regrouper les frais et prix liés au service d'électricité dans deux grandes parties :

- Partie I - Frais généraux, prix des interventions simples et frais spéciaux de mesurage;
- Partie II - Structure de prix des travaux mineurs et majeurs pour le prolongement et modification de réseau.

[452] Les prix forfaitaires pour le mesurage ne sont pas modifiés, mais sont regroupés avec les interventions liées à l'alimentation temporaire (partie I), tandis que les prix du mesurage relatif à une option ou pour une installation de petite puissance sont présentés dans les « frais spéciaux de mesurage ». L'une de ces grilles se retrouve dans la partie I et l'autre dans la partie II.

[453] Les prix forfaitaires applicables dans le cas des travaux relatifs à la modification d'un branchement du Distributeur (article 12.8, alinéas d) et e) des Tarifs en vigueur) et à l'entretien préventif (alinéa f)) sont inclus aux prix des interventions simples (partie I). Les prix prévus aux alinéas a) à c) de l'article 12.8 des Tarifs en vigueur visent des situations de demande d'alimentation temporaire et sont maintenant intégrés à la partie II avec toutes les interventions liées à une alimentation temporaire, conjointement aux frais de mesurage temporaire dans le tableau II-L « Prix liés à une alimentation temporaire ».

[454] Finalement, les prix unitaires (article 12.7 des Tarifs en vigueur) applicables dans le cas de prolongement et de modification du réseau font l'objet d'une refonte majeure. Ces prix sont en grande partie remplacés ou complétés par une gamme plus étendue de prix, afin de faciliter la facturation des travaux. Tous ces prix se retrouvent à la partie II de la grille des frais et prix liés au service d'électricité.

[455] Les nouveaux prix unitaires ou forfaitaires proposés par le Distributeur sont établis à partir de la grille de calcul du coût des travaux de l'annexe VI des Conditions de service en vigueur. Le Distributeur ne propose pas de modifications à cette grille de calcul, qui permet déjà de tenir compte de tous les éléments pertinents au calcul du coût des travaux.

[456] La nouvelle grille des frais et prix liés au service d'électricité¹⁹⁰ comprend les tableaux suivants :

Partie I – Frais généraux, prix des interventions simples et frais spéciaux de mesurage

Tableau I-A	Frais généraux
Tableau I-B	Prix des interventions simples
Tableau I-C	Frais spéciaux de mesurage

Partie II – Structure de prix des travaux mineurs et majeurs pour prolongement et modification du réseau

Tableau II-A	Prix du branchement en aérien
Tableau II-B	Prix par mètre pour le prolongement d'une ligne aérienne
Tableau II-C	Prix des travaux en aérien
Tableau II-D	Prix des équipements en aérien

¹⁹⁰ Pièces [B-0113](#) et [B-0194](#), p. 18.

Tableau II-E	Prix unitaires pour un projet résidentiel en souterrain
Tableau II-F	Prix pour l'assemblage d'une section de câble pour un branchement en basse tension en souterrain
Tableau II-G	Prix des liaisons aérosouterraines
Tableau II-H	Prix pour l'assemblage d'une section de câble en souterrain - tirage du câble et jonction
Tableau II-I	Prix par mètre de câble en souterrain
Tableau II-J	Prix des transformateurs en souterrain
Tableau II-K	Prix des équipements de sectionnement en souterrain
Tableau II-L	Prix liés à une alimentation temporaire
Tableau II-M	Allocation monétaire, taux et coût du capital prospectif

[457] Le Distributeur considère que la refonte proposée constitue une suite logique à l'évolution des Conditions de service au cours des dernières années.

5.2.2 PARTIE I - FRAIS GÉNÉRAUX, PRIX DES INTERVENTIONS SIMPLES ET FRAIS SPÉCIAUX DE MESURAGE

[458] Dans la présente section, la Régie aborde les sujets suivants :

- 5.2.2.1 Contexte;
- 5.2.2.2 Frais généraux;
- 5.2.2.3 Prix des interventions simples;
- 5.2.2.4 Frais spéciaux de mesurage.

5.2.2.1 Contexte

[459] Dans le cadre du dossier R-3535-2004, le Distributeur a complété l'examen des frais de service pour en arriver à la structure actuelle. Seuls certains frais se sont ajoutés au cours des années, notamment, les frais d'inspection et les frais associés à l'option de CNC applicables dans le cas où le client se prévaut d'un tel compteur.

Grilles de frais et de prix proposés

[460] Le Distributeur propose d'apporter des ajustements à sa façon d'appliquer certains frais actuellement prévus aux articles 12.3 et 12.5 des Tarifs en vigueur et d'uniformiser la terminologie selon les types d'activités. À cette fin, une catégorie appelée « frais généraux » est créée, comme présenté au tableau I-A¹⁹¹.

[461] Par ailleurs, la catégorie « prix des interventions simples » est introduite pour les interventions dont le traitement administratif est allégé. Par exemple, la réalisation des interventions ne sera plus conditionnelle à l'obtention au préalable du paiement par le client. Les prix des interventions simples sont présentés au tableau I-B¹⁹².

Intrants utilisés pour l'établissement des frais généraux et des prix des interventions simples

[462] Comme il l'a fait par le passé, le Distributeur a évalué le coût de chacune des interventions visées à partir du coût complet de la main-d'œuvre, du temps moyen de réalisation et du matériel requis pour établir les frais et prix.

[463] Il présente le taux horaire de la main-d'œuvre des différentes catégories d'emploi¹⁹³. Le taux horaire de deux catégories d'emplois sur trois baisse légèrement, due à une augmentation des heures productives supérieure à la hausse du coût de la main-d'œuvre. La charge de travail correspond au temps moyen observé pour réaliser les travaux et, s'il y a lieu, au temps de déplacement. La charge de travail varie selon la nature des interventions à effectuer.

[464] Le Distributeur propose de déposer, le cas échéant, une mise à jour de l'ensemble des frais généraux et des prix des interventions simples sur la base des données les plus récentes avant leur mise en application, cela, en fonction de l'échéancier réglementaire.

¹⁹¹ Pièce [B-0113](#), p. 3.

¹⁹² Pièce [B-0113](#), p. 4 et 5.

¹⁹³ Pièce [B-0111](#), p. 7.

5.2.2.2 Frais généraux

[465] Le Distributeur a renommé « frais généraux » la catégorie de frais qui porte le nom de « frais de service » dans les Conditions de service actuelles. Il considère que cette appellation est plus représentative des types de frais qui y sont compris¹⁹⁴.

[466] À la suite de l'examen des différents frais et taux, le Distributeur propose de maintenir inchangés les frais et taux suivants :

- Frais spéciaux de raccordement dans un réseau autonome;
- Taux applicables aux dépôts;
- Frais pour provision insuffisante;
- Frais d'administration applicables à la facturation par Hydro-Québec.

[467] Pour les autres frais, le Distributeur propose d'uniformiser la terminologie selon les types d'activités auxquels ils s'appliquent et de les ajuster sur la base du temps de réalisation¹⁹⁵ :

- Frais d'abonnement (voir section 4.1.2 de la présente décision);
- Frais d'intervention;
- Frais liés à l'inaccessibilité du compteur (voir section 4.2.2 de la présente décision);
- Frais mensuels de relève (voir section 4.3.2 de la présente décision);
- Frais d'inspection.

Frais d'intervention à distance, au compteur ou sur le réseau et frais de déplacement sans intervention

[468] Comme le déploiement massif des compteurs communicants est complété et que ces derniers sont désormais implantés sur la majorité du territoire québécois, le Distributeur a suffisamment d'informations pour répondre à la demande de la Régie présentée dans sa décision D-2015-018 de revoir les frais d'interruption et de remise en

¹⁹⁴ Pièce [B-0111](#), p. 5.

¹⁹⁵ Pièce [B-0111](#), p. 7 et 8.

service. La Régie demandait spécifiquement au Distributeur de déposer « *les analyses démontrant clairement le coût moyen sur la base duquel seront fixés les futurs frais d'interruption et de remise sous tension* ».

[469] Le Distributeur a procédé à l'analyse des types d'intervention qu'il réalise pour interrompre ou remettre en service l'alimentation en électricité d'un lieu de consommation. Son analyse a permis d'établir que trois types d'intervention sont réalisés :

- intervention à distance;
- intervention au point de livraison (au compteur);
- intervention sur le réseau (au point de branchement ou au point de raccordement).

Frais d'intervention à distance

[470] Comme mentionné dans le dossier R-3788-2012, seules les installations électriques monophasées dont l'intensité nominale du coffret de branchement est d'au plus 200 A peuvent avoir un compteur avec la fonction d'interruption et de rétablissement du service à distance, ce qui représente environ 95 % des abonnements.

[471] Par ailleurs, avec la fin du déploiement du projet LAD, le Distributeur constate qu'environ 2 % de sa clientèle a fait le choix d'un compteur non communicant. Bien que ce pourcentage puisse très légèrement augmenter avec la proposition présentée dans le présent dossier, le Distributeur peut affirmer que pour la grande majorité des abonnements, un compteur avec la fonction d'interruption et de rétablissement du service à distance est en place.

[472] Par conséquent, le Distributeur propose que l'intervention à distance se fasse sans frais pour le client.

[473] Les « frais d'intervention à distance » viendraient donc remplacer les « frais d'interruption de service » de 50 \$ facturés en vertu des articles 6.8 et 12.9 des Conditions de service en vigueur.

Frais d'intervention au compteur

[474] En présence d'un compteur non communicant, l'intervention au compteur nécessite le déplacement d'un agent, par exemple, lors du rétablissement de service à la suite d'une interruption ou lors de l'installation du compteur. Puisque dans ces situations, les tâches et les catégories d'employés nécessaires sont sensiblement les mêmes, les mêmes frais devraient s'appliquer, soit les « frais d'intervention au compteur ».

[475] Dans sa décision D-2014-164, la Régie fixe les frais initiaux pour l'installation d'un compteur non communicant à 85 \$ ou 15 \$ et mentionne que ces frais pourraient être réévalués par le Distributeur, en dehors de la période de déploiement du projet LAD. De plus, dans la décision D-2015-018, une mesure temporaire a été approuvée par la Régie dans l'attente de la fin du déploiement des compteurs communicants. À cet égard, des frais d'interruption de service de 50 \$ sont facturés au propriétaire lors du rétablissement d'une installation électrique monophasée de 200 A et moins. Considérant que le déploiement massif des compteurs communicants est terminé, le Distributeur propose que ces frais soient remplacés par les frais d'intervention au compteur lorsqu'un déplacement est nécessaire.

[476] Avec la fin du déploiement massif, le Distributeur doit traiter ces demandes de manière plus ciblée dans le cadre des interventions courantes. Ainsi, le Distributeur estime que le temps de transport et de travail à pied d'œuvre présenté lors du dossier lié au projet LAD (soit 1 0,87 heure) est toujours adéquat et reflète le temps d'intervention moyen constaté actuellement. Les frais proposés seraient composés d'un coût d'intervention de 123,54 \$ auquel s'ajoute le coût du traitement administratif de 14,88 \$, pour un total de 138,42 \$. Sur cette base, les frais d'intervention au compteur proposés sont de 140 \$.

[477] Les « frais d'intervention au compteur » viendraient remplacer les « frais initiaux d'installation » prévus à l'article 10.4 et les « frais d'interruption de service » facturés en vertu des articles 6.8 et 12.9 des Conditions de service en vigueur lorsqu'une intervention avec déplacement au compteur est nécessaire.

Frais d'intervention sur le réseau

[478] Les « frais d'intervention sur le réseau » seront applicables notamment lors de la mise sous tension d'une nouvelle installation. Ils seront également applicables lors d'un

rétablissement de service devant être effectué sur le réseau à la suite d'une interruption. Dans les circonstances où le Distributeur n'a pas accès au compteur, ou que le client lui en refuse l'accès, alors la remise en service de l'électricité doit se faire par une équipe de monteurs au point de raccordement ou au point de branchement. Cette intervention sera donc facturée à un montant équivalant aux frais de mise sous tension actuels (si ce n'est que ce montant a été arrondi à 360 \$).

Frais de déplacement sans intervention

[479] Lorsque le Distributeur est appelé à se déplacer pour une intervention sur le réseau visant la mise ou la remise sous tension d'une installation, à la demande du client, et que le Distributeur constate qu'aucune intervention n'est nécessaire ou possible (par exemple, dans le cas où le maître électricien n'aurait pas exécuté les travaux préalables), des frais de déplacement sans mise sous tension de 172 \$ sont actuellement facturés au client. Ce montant correspond à une heure de déplacement au taux horaire à coût complet d'un employé métier-route. Aucun changement n'est apporté au calcul de ces frais, si ce n'est que le montant est arrondi à 170 \$. Toutefois le Distributeur propose, en cohérence avec ce qui précède, de les renommer « frais de déplacement sans intervention ».

[480] Quant aux frais d'inspection¹⁹⁶, actuellement de 1 160 \$, le Distributeur les révisé à 1 140 \$ à la suite de la baisse du taux horaire des employés en mesurage.

5.2.2.3 Prix des interventions simples

[481] Le Distributeur introduit la catégorie « prix des interventions simples » et en allège le traitement administratif. Par exemple, la réalisation des interventions ne sera plus conditionnelle à l'obtention au préalable du paiement par le client. Les prix des interventions simples sont présentés au tableau I-B¹⁹⁷.

[482] Par rapport aux Conditions de service actuelles, les interventions simples faisant l'objet du tableau I-B ont toutes été révisées, sauf l'intervention « interruptions planifiées et entretien préventif », avec toutefois la précision à l'effet que le montant est applicable par tranche de cinq heures additionnelles¹⁹⁸.

¹⁹⁶ Pièce [B-0111](#), p. 17.

¹⁹⁷ Pièce [B-0113](#), p. 4 et 5.

¹⁹⁸ Pièce [B-0111](#), p. 17.

[483] Les autres interventions simples sont :

- modification d'un branchement;
- déplacement d'un poteau;
- services connexes à l'éclairage public;
- travaux de sécurisation du réseau à la demande du client.

Remplacement ou déplacement de branchement du distributeur en aérien

[484] Une demande d'un client touchant une intervention sur le branchement du distributeur peut impliquer le déplacement de ce dernier en conservant ou en remplaçant le conducteur actuel. Le Distributeur peut être également être appelé à modifier un conducteur sans faire de déplacement, mais cette situation se produit rarement. Le coût de ces travaux est facturable dans le cas où il n'y a pas d'augmentation de l'intensité nominale du coffret de branchement, car aucun revenu additionnel ne vient compenser ce coût additionnel.

[485] Le Distributeur présente les prix applicables au remplacement ou déplacement de branchement du distributeur en aérien en basse tension au tableau 11 de la pièce B-0111¹⁹⁹.

Déplacement du branchement en raison de contraintes liées à une piscine

[486] Le Distributeur propose de moduler les modalités applicables à la modification, au déplacement et au remplacement du branchement du Distributeur en aérien en fonction des types de travaux à effectuer pour répondre à la demande d'alimentation.

[487] Le Distributeur explique que, lorsque l'intervention à prix forfaitaire « Déplacement de branchement, basse tension, en aérien » a été introduite à l'article 12.9 e) des Tarifs actuels, elle visait à répondre à des demandes principalement occasionnées par l'installation de piscines ou de dépendances sous, ou à proximité du branchement existant. Le déplacement du branchement devenait nécessaire afin de respecter les normes de dégagement et de garantir la sécurité des clients²⁰⁰.

¹⁹⁹ Pièce [B-0111](#), p. 18.

²⁰⁰ Pièce [B-0105](#), p. 44 et 45.

[488] Le déplacement de branchement nécessite l'exécution d'activités similaires à celles de la modification d'un coffret de branchement et implique le déplacement d'une équipe de monteurs afin de débrancher, déplacer et rebrancher l'alimentation électrique du client et, lorsque requis, retirer et ajouter un câble basse tension.

[489] Le Distributeur veut conserver la finalité de l'intervention forfaitaire en ajoutant un prix pour le déplacement du branchement en raison de contraintes liées à une piscine. Compte tenu du danger potentiel et récurrent que représente l'entretien d'une piscine en utilisant une perche à proximité du réseau de distribution, le Distributeur propose de maintenir un prix inférieur pour ce type de demandes, afin d'inciter les clients à demander le déplacement du branchement pour leur propre sécurité.

[490] Cependant, dans le but d'éviter une pression à la hausse sur les tarifs, le Distributeur ne souhaite pas que ce type de demandes soit sans frais additionnels facturés au client. Pour la même raison, il ne souhaite pas étendre ce prix à l'ensemble des travaux liés à une mise en conformité, par exemple, pour une telle demande aux fins de respecter les normes de dégagements pour un cabanon.

[491] Actuellement, le Distributeur facture 361 \$ pour une demande de déplacement de branchement occasionnée par l'installation d'une piscine dans le cas d'un coffret de 200 A, et 895 \$ dans le cas d'un coffret de 400 A. Dans l'optique de trouver un équilibre entre la nécessité de faire payer au client les coûts qui résultent de son choix et la sécurité du public et afin d'inciter les clients à adopter un comportement sécuritaire, le Distributeur propose que seuls des frais de 360 \$ soient facturés au client, dans tous les cas²⁰¹.

Déplacement d'un poteau

[492] Compte tenu des demandes fréquentes relatives aux déplacements d'un seul poteau, le Distributeur propose d'introduire des prix spécifiques en fonction du niveau de tension, afin de faciliter la facturation de cette intervention. Les prix proposés sont applicables pour le déplacement d'un poteau en considérant qu'un certain nombre de poteaux supportent des équipements, tels que des transformateurs ou des coupes circuits. Le détail du calcul est présenté au tableau 12 de la pièce B-0111²⁰². Il est à noter que les

²⁰¹ Pièce [B-0111](#), p. 18.

²⁰² Pièce [B-0111](#), p. 19.

prix proposés ne s'appliquent pas pour le déplacement de plus d'un poteau. Dans ce cas, le montant à payer doit être calculé à l'aide des tableaux II-C et II-D²⁰³.

Déplacement de ligne aérienne

[493] Les Conditions de service en vigueur ne mentionnent pas la méthode de calcul à utiliser pour évaluer le coût des travaux lors d'un déplacement de ligne aérienne. Le Distributeur propose donc d'ajouter aux nouvelles modalités que le montant à payer par le client pour un déplacement de ligne aérienne ou souterraine soit déterminé selon les prix indiqués dans la pièce B-0113, s'ils s'appliquent, sinon, selon le calcul détaillé du coût des travaux. Si seul le déplacement de poteaux est requis sans que l'ajout de conducteurs soit nécessaire, le montant à payer par le client pour les travaux est déterminé selon le prix pour le « déplacement d'un poteau »²⁰⁴.

Services connexes à l'éclairage public

[494] L'article 9.6 des Tarifs en vigueur prévoit que le Distributeur exige le remboursement intégral par le client, généralement une municipalité, des coûts relatifs à l'installation, au remplacement ou à l'enlèvement d'un luminaire sur un poteau de son réseau de distribution.

[495] En raison du volume des demandes et de l'optimisation de leur traitement, le Distributeur propose d'utiliser le temps de transport requis pour installer et mettre sous tension un luminaire correspondant à celui d'une intervention sur le réseau, auquel s'ajoute un coût moyen par luminaire pour la collecte du luminaire par le Distributeur. Les explications et le détail du calcul du coût associé aux interventions sur le réseau du Distributeur relatives à l'éclairage public se trouvent au tableau 13 de la pièce B-0111²⁰⁵.

Sécurisation du réseau à la demande du client

[496] Le Distributeur propose d'introduire des prix fixes applicables lorsqu'il doit sécuriser temporairement le réseau de distribution à la demande d'un client qui, par exemple, veut effectuer des travaux près des lignes. Aucuns frais ne seraient toutefois

²⁰³ Pièce [B-0113](#), p. 9 et 10.

²⁰⁴ Pièce [B-0105](#), p. 48.

²⁰⁵ Pièce [B-0111](#), p. 19 à 21.

facturés lorsque les travaux sont demandés par un client résidentiel pour un immeuble de quatre logements et moins.

[497] Pour les autres cas, soit pour les demandes visant un immeuble de plus de quatre logements ou un immeuble à vocation commerciale, dans la mesure où les travaux de sécurisation se réalisent durant les heures normales de travail, les prix proposés figurent au tableau 15 de la pièce B-0111²⁰⁶.

5.2.2.4 Frais spéciaux de mesurage

[498] Les frais spéciaux de mesurage permettent de facturer le mesurage dans certaines situations qui ne sont pas incluses dans le service de base, par exemple, lorsqu'un client exige une installation de mesurage qui n'est pas standard ou désire un mesurage en moyenne tension, bien que son installation soit alimentée en basse tension. Les prix des interventions simples sont présentés au tableau I-C²⁰⁷. Le Distributeur présente le détail de leurs calculs à la pièce B-0111²⁰⁸.

5.2.3 PARTIE II - STRUCTURE DE PRIX DES TRAVAUX MINEURS ET MAJEURS POUR PROLONGEMENT ET MODIFICATION DU RÉSEAU

[499] Dans cette sous-section, la Régie aborde les sujets suivants :

- 5.2.3.1 Contexte;
- 5.2.3.2 Alimentation en aérien;
- 5.2.3.3 Alimentation en souterrain;
- 5.2.3.4 Autres situations;
- 5.2.3.5 Mise à jour de la grille de calcul du coût des travaux et indexation des prix.

²⁰⁶ Pièce [B-0111](#), p. 21.

²⁰⁷ Pièce [B-0113](#), p. 4 et 5.

²⁰⁸ Pièce [B-0111](#), p. 22 et 23.

5.2.3.1 Contexte

[500] L'approche proposée par le Distributeur en matière de facturation du coût des travaux de prolongement de branchement ainsi que de prolongement et de modification de ligne de distribution fait appel à une utilisation plus généralisée de prix unitaires ou forfaitaires en remplacement, lorsque cela est possible, de la méthode de calcul détaillé du coût des travaux décrits à l'annexe VI du texte des Conditions de service en vigueur.

[501] Cette approche n'est pas nouvelle pour le Distributeur, puisque plusieurs prix unitaires ou forfaitaires ont été introduits à la suite de leur examen dans le cadre du dossier R-3535-2004.

[502] L'application de prix unitaires ou forfaitaires comporte plusieurs avantages. Elle permet de simplifier le calcul du coût des travaux, de facturer toutes les demandes de même nature sur une base commune et de réaliser des estimations de coût plus rapidement pour répondre aux besoins des clients. Pour ces derniers, l'approche proposée facilitera la vérification de la conformité de ce qui leur est facturé considérant les travaux à réaliser pour répondre à leur demande.

[503] L'introduction de nouvelles grilles de prix constitue une suite logique de l'évolution des Conditions de service au cours des dernières années. La méthode de calcul détaillé des coûts des travaux continuera à être utilisée, au besoin, en complément des grilles de prix dans le cas où la demande d'un client nécessitera des travaux non standards.

[504] Les principales modifications proposées par le Distributeur sont les suivantes²⁰⁹ :

- Remplacement des prix actuellement utilisés pour la facturation des excédents de câble de branchement (article 12.7, alinéa e) des Tarifs) par des prix forfaitaires visant des branchements dont la longueur se situe entre 30 et 60 mètres et, au-delà de 60 mètres, par des prix par mètre pour les excédents de câble de branchement.

²⁰⁹ Pièce [B-0112](#), p. 8 et 9.

- Mise à jour et élargissement de la grille des interventions à prix forfaitaire visant les alimentations temporaires en aérien et en souterrain prévue aux Tarifs (article 12.8, alinéas a) à c) des Tarifs).
- Introduction de nouveaux prix par mètre distincts pour le prolongement de ligne aérienne selon que celle-ci doit supporter une structure de réseau de basse tension déployée dans des zones de plus forte densité.
- Pour les modifications de ligne aérienne, établissement de prix par élément de structure de réseau ciblant les coûts des composants facturables dans le cas de demandes régulières. Pour les demandes particulières qui nécessitent la facturation d'équipements spécifiques, le Distributeur propose également des prix par équipement.
- Établissement de prix relatifs au réseau souterrain basés sur le coût des composants de structure. Dans ce cas, les grilles de prix seraient utilisées tant pour le prolongement que pour la modification de réseau.
- Élargissement de la grille de prix par bâtiment établis pour la facturation des travaux en souterrain dans le cas de projets domiciliaires afin d'y inclure les bâtiments de plus de huit logements.

Avantages de la méthode d'établissement des prix proposés

[505] Le Distributeur indique que l'objectif premier de cette approche est de simplifier la facturation des travaux liés au prolongement et à la modification du réseau dans le cas où une demande excède le service de base. Bien que la méthode actuelle, caractérisée par une approche au cas par cas, reflète peut-être plus adéquatement le coût des travaux, elle est beaucoup trop complexe à appliquer et difficile à comprendre pour le client ou les tierces parties concernées (électriciens, contracteurs et promoteurs). Par ailleurs, elle ne garantit pas l'équité entre les demandeurs²¹⁰.

²¹⁰ Pièce [B-0112](#), p. 9 et 10.

[506] Pour une question d'équité, le Distributeur cite en exemple le cas d'un client qui doit effectuer des travaux nécessitant le déplacement d'un poteau. Avec la méthode actuelle, il doit assumer des coûts différents selon que le poteau supporte ou non un transformateur nécessaire pour l'ensemble du réseau. Dans la nouvelle approche, le prix d'un déplacement de poteau tiendra compte de la répartition des transformateurs sur le réseau en incluant une quote-part de leurs coûts²¹¹.

[507] Ainsi, l'approche forfaitaire basée sur un coût moyen, outre sa plus grande simplicité d'application, constitue une façon de rehausser l'équité dans la facturation des travaux de prolongement et de modification de réseau. Elle permet de lisser les différences liées à la configuration du réseau, tout en étant plus prévisible pour les demandeurs.

[508] Également, dans les Conditions de service actuelles, il existe une gamme de prix différents entre les poteaux à usage exclusif par Hydro-Québec et ceux dont l'usage est partagé avec d'autres utilisateurs, tels que les compagnies de télécommunication. Le Distributeur propose de supprimer la signature de la convention d'usage en commun par le client et d'établir les divers prix et frais en présumant qu'il y a, par défaut, usage en commun, afin d'alléger la gestion des demandes de travaux et des coûts à payer par les clients²¹².

Grille de calcul du coût des travaux utilisée pour l'établissement des prix

[509] De façon plus spécifique, le Distributeur propose de maintenir l'utilisation du coût complet pour le calcul du coût de la main-d'œuvre des employés métiers-route. Ce coût se maintient à 172 \$ de l'heure à l'horizon 2017. Il permet de facturer les travaux prévus pour les prolongements et modifications de ligne sur la même base que celle utilisée pour tous les autres frais ou services du Distributeur²¹³.

[510] Le Distributeur explique que l'utilisation du coût de prestation au lieu du coût complet porterait le taux horaire à 146 \$, soit une baisse de 15 %. L'impact de cette baisse sur les prix unitaires ou forfaitaires est directement proportionnel à l'importance de la quote-part de la main-d'œuvre dans le coût total des travaux. Par exemple, l'impact à la baisse sur les taux unitaires serait de l'ordre de 5 à 8 % dans le cas du prix par mètre de

²¹¹ Pièce [B-0112](#), p. 10.

²¹² Pièce [B-0105](#), p. 43.

²¹³ Pièce [B-0112](#), p. 11.

prolongement aérien, et de 2 à 4 % dans le cas des prix par bâtiment pour les unités avec ligne principale en aérien.

[511] Les coûts, frais, taux et provisions utilisés comme intrants à l'établissement des prix unitaires et forfaitaires (article 12.6 des Tarifs) ont été mis à jour sur la base des données disponibles en 2016. Toutefois, le Distributeur propose, dans un souci de simplification, d'arrondir les pourcentages utilisés. Le tableau 22 de la pièce B-0112²¹⁴ présente les composantes de la grille de calcul prévue à l'annexe VI des Conditions de service proposées.

Grilles de prix proposés

[512] La conception des grilles de prix est fondée sur le principe que ces dernières doivent être cohérentes avec les modalités proposées et refléter les éléments facturables. En établissant les grilles sur la base des tâches et unités de conception usuelles, tout en tenant compte des normes de configuration du réseau applicables, le Distributeur cherche à récupérer les mêmes revenus que ceux obtenus à partir du calcul détaillé du coût des travaux. Le Distributeur dit avoir testé les grilles finales dans cette optique sur des cas réels²¹⁵. Tous les prix qu'il propose se retrouvent à la grille des frais et prix liés au service d'électricité²¹⁶.

5.2.3.2 Alimentation en aérien

[513] Selon le Distributeur, les nouvelles grilles de prix qu'il propose pour le branchement, le prolongement et la modification d'une ligne aérienne généreront globalement le même niveau de revenus que la méthode de calcul du coût des travaux actuellement utilisée.

Branchement en aérien

[514] Actuellement, un branchement d'une longueur d'au plus 30 mètres est inclus dans le service de base. Lorsque le branchement doit excéder cette longueur en raison de l'emplacement de l'installation électrique du client, les prix présentés à l'article 12.7,

²¹⁴ Pièce [B-0112](#), p. 44.

²¹⁵ Pièce [B-0112](#), p. 11 et 12.

²¹⁶ Pièces [B-0113](#) et [B-0194](#), p. 18.

alinéa e) des Tarifs sont applicables. Des prix unitaires sont déterminés pour chacun des composants nécessaires pour construire un branchement, soit les poteaux, les haubans, les ancrages et le type de conducteur selon la longueur utilisée. Pour une demande de branchement, il faut donc établir un prix total à partir du prix des composants requis pour sa réalisation²¹⁷. Le Distributeur doit faire un calcul spécifique pour chaque client.

[515] Afin de simplifier l'application des prix et leur facturation, le Distributeur propose de remplacer les prix actuels par des prix forfaitaires, selon l'ampérage requis, pour un branchement dont la longueur varie entre 30 et 60 mètres inclusivement.

[516] Aux fins du calcul, il est supposé que les branchements sont d'une longueur moyenne de 45 mètres et qu'un seul poteau est requis. Les coûts d'installation d'un branchement sont alors composés principalement de coûts fixes : le coût relatif au temps de déplacement de la main-d'œuvre, le coût du poteau et le coût du matériel. Le Distributeur présente le détail des coûts aux tableaux 1 et 2 de la pièce B-0112²¹⁸.

[517] L'objectif principal d'introduire un prix forfaitaire pour les branchements est de simplifier la facturation des excédents de branchement qui, dans la très grande majorité des cas, n'impliquent qu'un seul poteau.

[518] Quant au branchement au-delà de 60 mètres, un prix par mètre pour l'excédent des 60 mètres s'ajoutera au prix forfaitaire fixé pour un branchement d'une longueur entre 30 et 60 mètres. Le détail des coûts pour les excédents de branchement au-delà de 60 mètres est présenté au tableau 3 de la pièce B-0112²¹⁹.

Alimentation temporaire

[519] Dans le cas d'une demande d'alimentation temporaire, le branchement n'est pas inclus dans le service de base. Les travaux de démantèlement sont également facturables, de même que l'installation des appareillages de mesure qui sont facturés à l'aide des prix prévus à l'article 12.9, alinéa a) des Tarifs en vigueur.

²¹⁷ Pièce [B-0112](#), p. 12.

²¹⁸ Pièce [B-0112](#), p. 13 et 14.

²¹⁹ Pièce [B-0112](#), p. 15.

[520] Le Distributeur a déjà introduit des prix par intervention qui visent des tâches pour un coffret de branchement de 200 A. Afin d'en simplifier la facturation, le Distributeur propose un élargissement de la grille de prix pour une alimentation temporaire en aérien. Le détail du calcul des prix pour ces tâches, selon que l'alimentation en basse tension est monophasée ou triphasée, est présenté au tableau 4 de la pièce B-0112²²⁰.

[521] Finalement, l'article 9.7.4 des Conditions de service proposées prévoit que la valeur du matériel que le Distributeur prévoit récupérer est déduite du coût des travaux.

Prix pour un mesurage temporaire

[522] Quant aux prix pour un mesurage temporaire, le détail du calcul des prix pour un mesurage pour la basse tension en monophasé ou en triphasé, avec ou sans l'installation d'un transformateur de courant, ainsi que le prix pour la moyenne tension sont présentés au tableau 5 de la pièce B-0193²²¹.

Prolongement d'une ligne aérienne

[523] Le Distributeur propose de conserver la méthode de calcul actuelle pour évaluer le coût des travaux pour le prolongement d'une ligne aérienne, mais d'appliquer un prix par mètre différent en fonction des portées qui devront être réalisées²²².

[524] Les prix par mètre pour le réseau de moyenne tension déjà prévus à l'article 12.7, alinéa a) des Tarifs reflètent une architecture de soutènement légère, que l'on retrouve plus généralement dans les zones de faible densité. Pour ce type de réseau, la basse tension n'est pas installée sur toute la longueur du réseau²²³.

[525] Cependant, lorsque la densité de population est plus forte et les largeurs des lots plus étroites, non seulement la basse tension est présente sur toute la longueur du réseau, mais la construction d'une ligne aérienne nécessite plus d'équipements et de matériaux pour une même distance. Dans un tel cas, la configuration du réseau doit être ajustée afin

²²⁰ Pièce [B-0112](#), p. 17.

²²¹ Pièce [B-0193](#), p. 18.

²²² Pièce [B-0105](#), p. 45.

²²³ Pièce [B-0112](#), p. 18.

d'intégrer des structures plus robustes, ce qui nécessite plus de poteaux ou de haubans sur une même distance.

[526] Le Distributeur tient à préciser que le réseau de distribution est en moyenne tension. Tout prolongement de réseau se fait donc en moyenne tension. Pour offrir le service aux clients en basse tension, la tension doit être abaissée. Pour ce faire, le Distributeur peut soit installer un transformateur sur un poteau à partir duquel un, ou quelques clients limitrophes sont alimentés, soit ajouter des transformateurs à plusieurs endroits, les liant à un conducteur de basse tension ajouté au câble neutre sur toute la longueur du réseau. Ce dernier type d'installation est privilégié lorsqu'il y a plusieurs clients raccordés sur une ligne de distribution. Le Distributeur propose d'introduire un prix pour refléter le type de réseau où la basse tension est présente sur toute sa longueur, les prix par mètre actuels ne correspondant pas à ce type de réseau.

[527] Les prix par mètre proposés pour le prolongement de ligne aérienne ne sont applicables que dans la situation où le Distributeur peut se rendre sur place avec ses équipements pour construire le réseau.

[528] Le Distributeur présente le détail du calcul des prix par mètre pour le prolongement de réseau en moyenne tension dans le cas où le Distributeur dispose d'un droit de passage, tant pour une alimentation en monophasé qu'en triphasé, au tableau 6 de la pièce B-0112²²⁴.

[529] Le calcul du prix pour le réseau sans droit de passage par rapport à celui avec droit de passage doit tenir compte de certaines considérations justifiant des prix plus élevés. Les monteurs doivent effectuer les travaux directement sur les poteaux, ce qui implique des frais d'entretien et d'exploitation de 30 % plus élevés. Également, le temps relatif à la main-d'œuvre et certains équipements doivent être ajoutés pour répondre au tracé moins rectiligne d'un réseau en arrière-lot par rapport à un réseau en avant-lot. Finalement, le Distributeur soutient que le coût de l'option du réseau sans droit de passage devrait inclure également une provision pour réinvestissement en fin de vie utile. Le pourcentage applicable serait de 12 % en utilisant le coût du capital prospectif en vigueur au 1^{er} avril 2016, soit 5,248 %.

²²⁴ Pièce [B-0112](#), p. 20.

[530] Le Distributeur présente le détail du calcul du prix par mètre pour le réseau de moyenne tension dans le cas où le Distributeur ne dispose pas d'un droit de passage, soit pour une alimentation en monophasé et en triphasé et ce, pour un réseau comprenant la basse tension sur toute la longueur ou non, au tableau 7 de la pièce B-0112²²⁵.

[531] Le supplément pour le cas « sans droit de passage » correspond à l'écart entre le prix par mètre de prolongement de ligne aérienne moyenne tension « avec droit de passage » et celui « sans droit de passage ».

Modification d'une ligne aérienne

[532] Actuellement, le coût des travaux de la majorité des demandes qui impliquent une modification sur une ligne de distribution est établi à l'aide du calcul détaillé du coût des travaux. Les grilles de prix proposées par élément de structure pour les modifications de ligne aérienne visent donc à répondre à un besoin de simplification, puisqu'aucun prix unitaire ou forfaitaire ne permet actuellement de facturer ce type de travaux²²⁶.

[533] Lorsqu'une demande d'alimentation nécessite une modification de la ligne de distribution non couverte par le service de base, le Distributeur propose d'établir le coût sur la base du prix de chacun des composants de la structure du réseau.

[534] Les modifications de ligne de distribution consistent à réaliser les ajustements requis sur les composants du réseau afin d'adapter la ligne de distribution aux nouvelles exigences engendrées par la demande du client. Ces modifications peuvent être regroupées dans un certain nombre d'ensembles cohérents de tâches.

[535] Le Distributeur regroupe ces tâches selon les composants du réseau modifiés :

- installer ou enlever le système d'attaches sur un poteau uniquement, soit dans le cas où le conducteur doit être repositionné sur un même poteau, ou déplacé sur un autre poteau sans que le conducteur n'ait besoin d'être changé;
- installer ou enlever un conducteur, ce qui implique le travail fait de part et d'autre de la portée, soit la pose ou l'enlèvement de l'armement sur le poteau

²²⁵ Pièce [B-0112](#), p. 21.

²²⁶ Pièce [B-0112](#), p. 22.

de prolongement et la fixation ou le retrait du conducteur avec le système d'attaches approprié;

- installer ou enlever un poteau, hauban ou ancrage;
- installer ou enlever un transformateur;
- installer ou enlever un coupe-circuit.

[536] En schématisant les tâches de cette façon, il est possible d'identifier les inducteurs de coûts liés aux modifications de ligne de distribution et d'obtenir une structure de prix reflétant fidèlement les coûts réels.

[537] Le Distributeur explique et donne le détail des calculs des prix pour les différentes modifications de ligne aérienne aux tableaux 8 à 12 de la pièce B-0112²²⁷.

5.2.3.3 Alimentation en souterrain

[538] Selon le Distributeur, les nouvelles grilles de prix qu'il propose pour le branchement, le prolongement et la modification d'une ligne souterraine généreront le même niveau de revenus que la méthode de calcul du coût des travaux actuellement utilisée.

Branchement en souterrain

[539] Lorsque le branchement est inclus dans le service de base, les travaux de jonction pour la section de câble reliant le réseau et le coffret de branchement du client et une longueur de conducteurs de 30 mètres sont assumés par le Distributeur. Lorsque le conducteur excède 30 mètres de branchement, l'excédent est facturé sur la base du prix par mètre de câble. Les travaux civils sont toujours assumés par le client.

[540] Le Distributeur a notamment établi des prix pour répondre aux cas spécifiques où un branchement souterrain doit être réalisé à partir d'un réseau aérien.

[541] Dans le cas d'une alimentation temporaire, les coûts des travaux sont entièrement à la charge du client, puisqu'il ne s'agit pas d'un service de base.

²²⁷ Pièce [B-0112](#), p. 46.

Prolongement et modification d'une ligne souterraine

[542] Le prix des travaux de prolongement ou de modification du réseau souterrain est établi actuellement à l'aide du calcul détaillé du coût des travaux.

[543] Le Distributeur propose de nouvelles grilles de prix visant la facturation des coûts associés au prolongement et à la modification de ligne souterraine²²⁸. Ces grilles sont conçues pour être utilisées tant pour le prolongement que pour la modification de ligne. Elles incorporent, outre l'installation et l'enlèvement d'équipements, un troisième type de tâche, soit leur remplacement.

Projets résidentiels alimentés en souterrain

[544] Des prix par bâtiment alimenté en souterrain sont déjà prévus dans le texte des Tarifs en vigueur et le Distributeur propose de les mettre à jour. Il propose également de préciser que le prix actuel pour un bâtiment de huit logements s'applique également pour ceux de plus de huit logements. Des prix sont aussi proposés pour des bâtiments alimentés en triphasé.

5.2.3.4 Autres situations

Installations de 5 MVA ou plus

[545] En raison de l'importance de la puissance projetée et du caractère particulier de ces demandes, une analyse plus approfondie quant à la solution d'alimentation est toujours requise pour une demande d'alimentation aérienne de 5 MVA ou plus en moyenne tension. Par conséquent, le coût doit être établi selon la méthode présentée à la pièce B-0192²²⁹ si applicable ou celle du calcul détaillé du coût des travaux. De plus, lorsqu'une modification de la ligne est nécessaire pour répondre à la demande, le coût des travaux continuera d'être facturé au client en appliquant une allocation en dollars par kW de puissance projetée, selon la méthode présentée à la pièce B-0192 (section 4.2).

²²⁸ Pièce [B-0112](#), p. 33 à 40.

²²⁹ Pièce [B-0192](#), p. 46.

[546] Le seuil de 5 MVA a donc été conservé. En effet, une demande d'alimentation de 5 MVA et plus peut comporter bien des particularités non seulement au niveau des impacts sur le réseau de distribution, mais également dans les spécificités techniques de la demande. Conséquemment, le Distributeur estime opportun de limiter à 5 MVA la puissance maximale pour répondre à une seule demande d'alimentation et de ne pas en faire supporter les coûts au client, car cela s'inscrit dans la planification usuelle du Distributeur.

Installations inférieures à 2 kW

[547] Les Conditions de service en vigueur prévoient que le Distributeur peut fournir un branchement pour une demande d'alimentation dont la puissance maximale estimée est inférieure à 2 kW. Le coût de ce branchement doit toutefois être entièrement assumé par le client. Puisqu'aucune exemption de 30 mètres ne s'applique aux demandes d'alimentation de moins de 2 kW pour la portion branchement, le Distributeur propose de ne plus offrir de branchement du distributeur mais plutôt un point de raccordement sur la ligne, à partir duquel l'installation électrique sera raccordée avec le branchement du client.

[548] Dans le but d'éviter que l'ensemble de la clientèle n'assume des coûts importants pour le déploiement d'un réseau de distribution pour répondre à une demande d'alimentation dont l'installation est inférieure à 2 kW, aucun service de base ne s'applique et les exceptions pour les abonnements dont l'usage est domestique ou à des fins d'éclairage et de signalisation publics ont été retirées. Par ailleurs, les modalités de l'article 17.4 des Conditions de service en vigueur liées à la transformation sont maintenues.

[549] De plus, si la demande d'alimentation du client visait une puissance projetée de 2 kW ou plus et que le Distributeur constate, avant l'expiration d'un délai de cinq ans, que la puissance à facturer est inférieure à 2 kW, le client devra payer le coût des travaux qui aurait été facturable. Le Distributeur voudrait éviter une situation où le demandeur déclarerait une puissance plus élevée afin de bénéficier de l'application du service de base, ce qui ne serait pas équitable pour l'ensemble de la clientèle.

Travaux sur la propriété d'un client

[550] 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 au réseau de distribution d'électricité, et ce, même s'ils sont effectués en urgence.

[551] Le coût de ces travaux sera alors établi selon les prix indiqués dans la pièce B-0113, s'ils s'appliquent, sinon, selon la méthode de calcul détaillé du coût des travaux.

5.2.3.5 Mise à jour de la grille de calcul du coût des travaux et indexation des prix

Mise à jour des composantes de la grille de calcul du coût des travaux

[552] Le Distributeur présente au Tableau 22 de la pièce B-0112²³⁰ les composantes de la grille de calcul des travaux mises à jour en fonction des données disponibles pour l'année 2016. La grille de calcul des travaux est prévue à l'annexe VI des Conditions de service proposées.

[553] La valeur de l'allocation pour usage autre que domestique de 5 MVA ou plus est, pour 2017, de 359 \$/kW. Le calcul est présenté au tableau 25 de la pièce B-0112²³¹.

[554] La prime d'ajustement annuelle de l'allocation est de 72 \$/kW, soit l'allocation totale répartie sur cinq ans.

Indexation des prix

[555] Le Distributeur allègue que l'approche actuelle, qui consiste à recalculer tous les prix une fois par année sur la base de la révision de l'ensemble des intrants de la grille de calcul du coût des travaux, est laborieuse et débouche souvent sur une variabilité importante des prix d'une année à l'autre. De plus, les composantes de la grille sont elles aussi susceptibles de changer à chaque année. Il en résulte des ajustements, en dents de

²³⁰ Pièce [B-0112](#), p. 44.

²³¹ Pièce [B-0112](#), p. 24.

scie d'une année à l'autre, qui rendent difficile pour la clientèle et les tiers l'évaluation du coût de leurs travaux à plus long terme. Le Distributeur considère que cette approche est incompatible avec l'objectif d'offrir à la clientèle une certaine prévisibilité de l'évolution des prix²³².

[556] Pour répondre à ces préoccupations, le Distributeur propose de mettre à jour les prix une première fois, lors de l'approbation des propositions actuelles, et ensuite de les indexer chaque année selon un indice tenant compte de la part de la main-d'œuvre et du matériel.

[557] Bien que le Distributeur mentionne que le choix du facteur d'indexation reste à déterminer, il précise que ce dernier devra refléter le plus fidèlement possible la réalité économique et contractuelle sous-jacente à l'évolution des coûts liés à l'alimentation, dont les déterminants sont différents de ceux influençant l'évolution globale des coûts du Distributeur.

[558] Le Distributeur propose d'appliquer cette indexation sur une période de cinq ans, étant donné la nature des frais d'alimentation, qui sont influencés par des cycles de coûts sur plusieurs années. Au terme de cette période, le Distributeur reproduirait l'exercice d'estimation des grilles de prix, tout en tenant compte des améliorations potentielles.

[559] Le Distributeur mentionne qu'il pourrait apporter des améliorations ou des corrections aux grilles de prix qui s'avéreraient nécessaires dans le cadre de ses dossiers tarifaires annuels.

[560] En conclusion, le Distributeur propose d'élaborer une formule d'indexation des grilles de prix, qui pourrait être étudiée et commentée par l'ensemble des intervenants reconnus dans le dossier tarifaire faisant suite à la décision finale sur le présent dossier²³³.

²³² Pièce [B-0112](#), p. 47 et 48.

²³³ Pièce [B-0112](#), p. 49.

5.2.4 POSITION DES INTERVENANTS

ACEFQ

Déplacement du branchement en raison de contraintes liées à une piscine

[561] L'ACEFQ questionne le choix du Distributeur de facturer seulement des frais de 360 \$ pour une demande de déplacement de branchement occasionnée par l'installation d'une piscine, alors qu'il lui en coûte 1 010 \$ dans le cas des coffrets de 400 A et moins. Il y a donc un écart de 650 \$ entre le prix proposé par le Distributeur et le coût réel des travaux.

[562] L'ACEFQ souligne que cette proposition du Distributeur revient à demander à ses autres clients, dont certains peu nantis, de participer à la subvention indirecte du coût des travaux effectués par le Distributeur chez les propriétaires de piscine pour mieux assurer leur propre sécurité et celle des personnes qui se trouvent sur leurs terrains privés.

[563] L'ACEFQ compare cette situation à d'autres nécessitant le respect de normes de dégagement en raison d'un risque pour la sécurité, notamment, lors de l'installation de dépendances sous ou à proximité d'un branchement existant. Dans de tels cas, beaucoup moins fréquents, le coût de réalisation moyen de 1 010 \$ est assumé entièrement par le client²³⁴.

[564] L'ACEFQ rappelle qu'il incombe aux propriétaires des terrains privés de veiller à la protection des personnes qui s'y trouvent. Il serait donc raisonnable qu'ils assument la totalité ou une grande partie des coûts requis pour ce faire.

[565] L'ACEFQ suggère que, pour inciter les propriétaires de piscine à demander le déplacement du branchement pour leur propre sécurité, le Distributeur pourrait assumer la moitié de l'augmentation du coût, soit 325 \$ [650 \$/2]. Selon ce scénario, un propriétaire-demandeur paierait donc 685 \$. Selon l'intervenante, ce niveau de prix serait plus équitable envers les autres clients du Distributeur, tout en favorisant la sécurité des personnes.

²³⁴ Pièce [C-ACEFQ-0016](#), p. 59.

[566] L'ACEFQ soumet que, si la Régie accepte cette proposition de se baser sur les coûts de déplacement des branchements dans le cas des coffrets de 400 A et moins, il ne sera plus nécessaire de fixer des prix distincts pour les cas des coffrets de 200 A et de 400 A, comme dans les Conditions de service actuelles.

[567] L'ACEFQ croit que, pour favoriser la sécurité du public, le Distributeur devrait axer ses interventions sur l'information, plutôt que sur l'aide financière. L'intervenante rappelle que cette dernière est aux frais de l'ensemble de la clientèle du Distributeur.

[568] L'ACEFQ accueille favorablement le projet du Distributeur de mettre « à la disposition de la population, au cours de mars et avril 2017, un dépliant intitulé *Votre piscine... en toute sécurité* chez les différents pisciniers du Québec »²³⁵.

APCHQ

Indexation des prix et gains d'efficience

[569] L'APCHQ prend note de la proposition du Distributeur d'élaborer une formule d'indexation des grilles de prix qui pourrait être étudiée et commentée par l'ensemble des parties présentes dans le dossier, et s'en déclare satisfaite. Cependant, elle demande au Distributeur de prévoir, dans sa formule d'indexation des prix, un mécanisme qui permettrait d'intégrer les gains d'efficience qui découleront de l'approche des coûts unitaires au bénéfice des clients²³⁶.

FCEI

Approche forfaitaire

[570] La FCEI est préoccupée par l'impact de la proposition sur le niveau et l'équité des coûts facturés aux clients. Elle note que le Distributeur n'a pas réalisé de projections de ses revenus, ni d'évaluation des coûts réels par projet ou catégorie de projets, pour s'assurer que les contributions demandées soient adéquates. Il n'a pas non plus réalisé d'analyse d'impact ou d'analyse de sensibilité sur les coûts de la réforme sur la clientèle

²³⁵ Pièce [C-ACEFQ-0016](#), p. 59.

²³⁶ Pièce [C-APCHQ-0013](#), p. 15.

affectée. La FCEI soutient que les modifications proposées ont des impacts significatifs sur les coûts facturés dans plusieurs situations et conduisent à des situations aberrantes et inéquitables. En outre, l'intervenante estime que les modifications proposées généreront davantage de revenus au global et qu'une plus grande part des coûts devra être assumée par les clients dont les alimentations excéderont les paramètres des activités de base²³⁷.

[571] La FCEI est favorable au principe de définir des prix standardisés pour des travaux simples et communs, à la condition que les modalités d'établissement des prix soient pertinentes, bien évaluées et qu'elles n'occasionnent pas une trop grande inégalité entre les clients.

[572] Cependant, la FCEI considère que les modalités tarifaires proposées pour établir la facturation forfaitaire sont généralement désavantageuses pour une majorité d'abonnés, inéquitables pour les plus courtes distances de prolongement de branchement et de ligne et ne représentent pas, dans de nombreuses situations, les infrastructures et travaux réellement réalisés et leurs coûts. La FCEI mentionne, entre autres, l'approche du Distributeur basée sur des coûts moyens alors qu'il serait plus pertinent d'utiliser des coûts marginaux pour les distances supplémentaires.

[573] En regard de l'approche forfaitaire, la FCEI recommande de :

- repousser l'application des nouvelles modalités de facturation à forfait jusqu'à ce que le Distributeur réalise une étude d'impact sur l'évolution des frais de contribution facturés aux abonnés suite à la réforme;
- revoir l'évaluation des travaux (les intrants du calcul) des différentes catégories d'interventions, afin que la base d'évaluation tienne davantage compte de la situation moyenne;
- réaliser une étude comparative entre le coût des travaux estimé selon les dispositions actuelles, celles proposées et le coût réel pour un échantillon représentatif de projet d'alimentation réalisé²³⁸.

²³⁷ Pièce [C-FCEI-0018](#), p. 19.

²³⁸ Pièce [C-FCEI-0018](#), p. 21.

Frais et grilles de frais

[574] La FCEI remarque que le Distributeur ne dispose d'aucune étude de balisage relative aux coûts des travaux. Elle estime n'être pas en mesure d'évaluer l'efficacité du Distributeur et le respect du principe de neutralité tarifaire en ne connaissant pas les coûts réels. La FCEI évalue que les coûts actuels sont élevés, alors que le Distributeur propose de les hausser. Elle dit observer, dans la pratique, que de nombreux projets sont abandonnés à la suite de l'évaluation du coût des travaux et que plusieurs clients optent pour d'autres solutions d'alimentation électrique moins dispendieuses. Elle considère, notamment, qu'il y a une surévaluation du coût des travaux reliés au temps de transport.

[575] En regard de l'établissement du coût des travaux, la FCEI recommande que :

- le Distributeur fasse une démonstration additionnelle de la pertinence et de la justesse de certaines de ses évaluations de coût;
- le Distributeur procède à l'analyse de ses coûts réels de réalisation de travaux afin de les comparer à ses évaluations qui servent de base de tarification;
- le Distributeur réalise un balisage sur les coûts des travaux d'alimentation afin de se comparer à ceux de comparables à l'externe;
- il y ait une comparaison à l'interne afin d'assurer une neutralité tarifaire;
- il y ait une comparaison sur le plan de la performance et de l'efficacité par rapport à l'externe²³⁹.

Travaux de sécurisation

[576] Finalement, la FCEI recommande que le Distributeur étende le service de base à plus de situations nécessitant des travaux de sécurisation, pour éviter les risques relatifs à la sécurité des personnes et les risques d'interruption de service occasionnée par des manœuvres inadéquates²⁴⁰.

²³⁹ Pièce [C-FCEI-0018](#), p. 26.

²⁴⁰ Pièce [C-FCEI-0018](#), p. 24.

UC

Déplacement du branchement en raison de contraintes liées à une piscine

[577] En plaidoirie, l'UC mentionne qu'elle appuie la proposition d'OC en regard des frais occasionnés par le déplacement de branchement chez les propriétaires de piscine :

« On trouve évidemment que c'est... les gens qui ont les moyens de se mettre une piscine, puis qui ont mis la piscine à une distance non sécuritaire des fils électriques, là, on s'entend [...] que c'est pas à la masse des clients de payer pour ce... cette décision »²⁴¹.

UMQ

Interventions relatives à la sécurité, le cas des piscines et autres

[578] L'UMQ veut s'assurer que les propositions du Distributeur ne soient pas pénalisantes, eu égard à l'atteinte de l'objectif de sécurité de la population, et soutient que le meilleur moyen d'atteindre cet objectif est d'éliminer complètement les frais liés à cette intervention spécifique.

[579] L'UMQ recommande donc à la Régie de fixer à zéro le prix d'une modification de branchement en aérien lorsque cette intervention est liée à l'installation d'une piscine. Selon l'UMQ, ce prix vient s'ajouter aux nombreux frais directs d'achat et d'aménagement d'une piscine et risque de faire l'objet d'un oubli volontaire de la part du propriétaire, ce qui fait courir un risque aux utilisateurs, qui sont souvent des enfants. Elle ajoute que les municipalités expérimentent toutes sortes de situations, eu égard au non-respect de leur réglementation touchant à l'installation de piscines résidentielles quand des citoyens refusent même d'installer des clôtures autour de leurs piscines. Par ailleurs, le manque à gagner restera vraisemblablement minime, alors que l'atteinte de l'objectif de sécurité du Distributeur en sera facilitée²⁴².

²⁴¹ Pièce [A-0060](#), p. 27 et 28.

²⁴² Pièce [C-UMQ-0011](#), p. 21.

[580] L'UMQ donne également comme autre exemple celui de la sécurisation du réseau à la demande d'un client qui ne sera pas facturé pour un client résidentiel pour un immeuble de quatre logements ou moins.

[581] L'UMQ souhaiterait que le Distributeur, si ce n'est déjà le cas, se dote d'une procédure particulière lorsque des considérations de sécurité interfèrent avec l'application normale du principe de récupération du coût complet et la dépose à la Régie pour prise en considération par cette dernière et les intervenants²⁴³.

Indexation des prix et gains d'efficience

[582] L'UMQ se dit d'accord en principe avec l'approche pluriannuelle d'indexation des prix, telle que mentionnée par le Distributeur. Cependant, alors que ce dernier mentionne une période de cinq ans d'application, elle suggérerait plutôt, à l'étape des ateliers, une période de trois ans²⁴⁴.

[583] L'UMQ ajoute que, dans la mesure où le Distributeur diminuera globalement ses coûts internes (par des gains d'efficience qui, tôt ou tard, se matérialiseront) pour répondre aux différentes demandes, elle serait satisfaite de constater d'abord que les prix et frais baissent globalement (avant indexation) en fonction d'un indice pondéré, que le Distributeur pourrait être chargé de développer d'ici le prochain dossier tarifaire, comme il en esquisse l'idée lui-même dans sa preuve.

[584] L'UMQ recommande à la Régie de demander au Distributeur de développer une méthodologie d'indexation pondérée des prix et frais chargés pour les différents types d'intervention d'ici le prochain dossier tarifaire, et de déposer une procédure de prise de décision permettant de bien tenir compte des contraintes de sécurité dans l'établissement de certains prix et frais²⁴⁵.

²⁴³ Pièce [C-UMQ-0011](#), p. 24.

²⁴⁴ Pièce [C-UMQ-0011](#), p. 23.

²⁴⁵ Pièce [C-UMQ-0011](#), p. 24.

UPA

Travaux de sécurisation

[585] L'UPA réfère aux « autres situations » [que les piscines] nécessitant le respect de normes de dégagement en raison d'un risque pour la sécurité, notamment, lors de l'installation de dépendances sous ou à proximité d'un branchement existant. Elle note que dans de tels cas, beaucoup moins fréquents, le coût de réalisation moyen de 1 010 \$ est assumé entièrement par le client. L'UPA soutient que le Distributeur n'a apporté aucune justification au fait que le même motif, soit celui lié à un risque de sécurité, entraîne le paiement d'un montant différent par le client.

[586] Pour cette raison, l'UPA demande d'appliquer le même montant pour les travaux justifiés par des raisons de sécurité, sans les restreindre au cas des piscines.

5.2.5 OPINION DE LA RÉGIE

Frais et prix liés au service d'électricité et approche forfaitaire

[587] En réponse à la FCEI, qui s'inquiète de l'impact de l'approche proposée par le Distributeur sur le niveau et l'équité des coûts facturés à ses clients, le Distributeur soutient que les changements apportés, tels l'application du critère du réseau municipal d'adduction d'eau ou d'égout sanitaire, l'application du 100 mètres ou l'application d'une exemption supplémentaire de 2 mètres par kW au-delà de 50 kW, sont bénéfiques pour la clientèle que représente la FCEI²⁴⁶.

[588] Le Distributeur explique, par exemple, que la limite de 1 000 mètres introduite est raisonnable et s'inscrit dans une perspective de développement durable en évitant de déployer le réseau sur de trop longues distances pour les besoins d'un seul client. Cette limite évitera également que des portions du réseau deviennent inutilisées ou soient conservées uniquement pour l'alimentation de petites charges installées subséquentement²⁴⁷.

²⁴⁶ Pièce [B-0212](#), p. 9.

²⁴⁷ Pièce [B-0212](#), p. 9 et 10.

[589] Le Distributeur a reconnu ne pas avoir pas effectué d'évaluation de coûts réels par projet. Il estime cependant les coûts par projet avant la réalisation des travaux, et ce, afin de déterminer les coûts qui excèdent le service de base²⁴⁸.

[590] Le Distributeur n'a pas non plus effectué d'évaluation de ses revenus à partir de projections basées sur les nouvelles modalités de contribution et de tarif. Les modalités de facturation s'appliquant à une très grande variété de demandes, cette évaluation exigerait de comparer l'application des deux approches pour de nombreux cas de figure, pour ensuite les extrapoler à l'ensemble. Cependant, le Distributeur a effectué des exemples de calcul de contribution, qu'il a présentés lors des ateliers 4 et 5²⁴⁹.

[591] La Régie constate qu'il n'y a pas d'écarts importants entre les coûts actuels et les propositions de forfaits présentés par le Distributeur. Cependant, ces propositions démontrent le sérieux de sa démarche. Le fait de développer plus d'exemples de cas ne donnerait pas de motifs additionnels pour accepter ou refuser les frais et prix proposés par le Distributeur. L'exercice est actuellement très théorique. C'est dans leur application que la Régie, le Distributeur et les intervenants pourront constater les bienfaits prévus par les changements proposés.

[592] Les nouvelles modalités de facturation des travaux font appel à une utilisation plus généralisée de prix unitaires ou forfaitaires en remplacement de la méthode de calcul du coût des travaux. Le Distributeur explique que la facturation des travaux d'alimentation a pour objectif de faire assumer le coût des travaux réalisés au-delà du service de base par le demandeur suivant le principe de l'utilisateur-payeur. L'application de ces frais n'a pas pour but de recouvrer la totalité du coût, mais d'assurer le respect de la neutralité tarifaire de façon globale. Les coûts reliés au service de base qui ne sont pas facturés sont inclus dans les revenus requis du Distributeur et couverts par les tarifs²⁵⁰.

[593] Par sa proposition, le Distributeur cherche à maintenir au même niveau le montant des contributions payées par les clients²⁵¹. Le principe de l'utilisateur-payeur justifie que les coûts soient assumés par les clients qui demandent des travaux au-delà du service de base. Ces montants sont appliqués par le Distributeur en réduction des revenus requis utilisés aux fins de fixation des tarifs.

²⁴⁸ Pièce [B-0166](#), p. 35.

²⁴⁹ Pièce [B-0166](#), p. 36.

²⁵⁰ Pièce [B-0166](#), p. 35.

²⁵¹ Pièce [B-0212](#), p. 7.

[594] Malgré les propositions d'intervenants qui suggèrent l'application d'autres facteurs ou d'autres données dans les calculs de prix, la Régie n'est pas convaincue qu'il serait préférable de retenir leurs recommandations. Le Distributeur a proposé un ensemble de grilles de prix et de forfaits qui sont bien documentés. La Régie ne juge pas souhaitable de reconsidérer et corriger les prix et forfaits proposés à la pièce.

[595] La FCEI propose, entre autres, de repousser l'application des nouvelles modalités de facturation à forfait jusqu'à ce que le Distributeur réalise une étude d'impact sur l'évolution des frais de contribution facturés aux abonnés à la suite de la réforme. **La Régie ne retient pas cette proposition, puisqu'une telle étude d'impact serait également réalisée sur des données estimées et aurait une utilité limitée à cette étape-ci.**

[596] Les changements proposés par le Distributeur ont comme objectif d'améliorer la compréhension et de simplifier le traitement des demandes d'alimentation. Avec la réforme proposée, le Distributeur prévoit être en mesure d'améliorer les délais de traitement des demandes et le service à la clientèle, tout en dégagant des gains d'efficacité.

[597] La Régie comprend que l'utilisation des coûts moyens ou de cas types présentera toujours un écart en plus ou en moins, avec un calcul détaillé personnalisé pour chaque situation²⁵². Cependant, à l'instar du Distributeur, la Régie considère que l'utilisation de prix forfaitaires générera des réductions de coûts et des gains d'efficacité. De plus, l'approche de grilles de prix et de forfaits facilitera la compréhension des clients et simplifiera le traitement de leurs demandes d'alimentation.

[598] **La Régie est satisfaite des explications fournies par le Distributeur et approuve ses propositions relatives aux frais et prix liés au service d'électricité. Cependant, tel qu'indiqué à la section 4.2.2, la Régie maintient les frais initiaux d'installation d'un compteur non communicant à 85 \$.**

[599] Par ailleurs, la Régie comprend les préoccupations de la FCEI, qui a développé des exemples spécifiques en lien avec les intérêts de sa clientèle. Ses suggestions pourront être examinées dans un prochain dossier lorsque l'intervenante et le Distributeur feront le suivi des résultats des nouveaux modes de calcul pour les travaux non inclus dans le

²⁵² Pièce [B-0212](#), p. 6.

service de base (chapitre 9 des Conditions de service proposées) et des nouveaux frais et prix liés au service d'électricité (chapitre 12 des Tarifs proposés). La Régie est d'avis qu'il est davantage utile d'analyser les résultats de cette nouvelle approche après leur mise en application.

[600] La Régie demande au Distributeur de mesurer l'impact de l'application des nouveaux modes de calcul pour les travaux non inclus dans le service de base (chapitre 9 des Conditions de service proposées) et des nouveaux frais et prix liés au service d'électricité (chapitre 12 des Tarifs proposés) et de déposer les résultats de son analyse lors d'un prochain dossier tarifaire.

Déplacement du branchement en raison de contraintes liées à une piscine

[601] Le Distributeur propose d'établir à 360 \$ le montant pour un déplacement du branchement en raison de contraintes liées à une piscine. Il l'établit en comparaison d'une autre intervention qu'il juge équivalente, soit les frais de mise sous tension actuellement en vigueur.

[602] Le Distributeur estime que cette contribution est raisonnable :

« Donc, le client paiera trois cents (300) quelque sur environ mille (1 000). Nous pensons que c'est raisonnable, nous pensons que c'est une juste part à payer par le client compte tenu de l'enjeu de sécurité. Certains intervenants souhaitent que ça soit totalement gratuit, d'autres souhaitent que ça soit le montant complet qui soit facturé, ou un entre deux. Bon, écoutez, c'est vraiment dans votre sagesse, je suis convaincu que vous allez déterminer le meilleur montant possible, mais moi je vous sou mets que les frais qui sont...l'équivalent des frais de mise sous tension d'aujourd'hui, un frais qu'on connaît, qui fait le travail, qui est, à mon avis, une juste répartition des coûts compte tenu qu'il y a des gestes répétés comme utiliser la perche, là, qui fait en sorte qu'on est proche du branchement client »²⁵³.

²⁵³ Pièce [A-0057](#), p. 193 et 194.

[603] En audience, le Distributeur a été questionné par l'UMQ sur les coûts qui seraient occasionnés par la gratuité d'une telle intervention :

« Est-ce que le Distributeur a fait une analyse comparative des coûts qui permettraient d'illustrer l'impact économique de la position... de la proposition de l'UMQ, qui est de rendre gratuite l'intervention pour déplacer des fils qui seraient au-dessus ou à proximité d'une piscine? Est-ce que ça a été évalué par le Distributeur? »

R. Mon confrère me confirme, là, que dans une des DDR on présume qu'il y a à peu près deux-trois cents (200-300) cas qui pourraient nous être... on n'a pas le chiffre exact, là, mais qui pourraient nous être demandés pour les déplacements de piscine.

Donc la différence ce serait ce calcul-là.

[...]

R. Mais j'aimerais peut-être ajouter comme exécutant au terrain, la mesure de mettre aussi un montant d'argent associé à ça, plutôt qu'une gratuité.

C'est vraiment aussi dans l'esprit de la responsabilisation du client. Que ce soit dans l'installation ou dans son futur, il a cette vocation-là qu'on voit aussi à travers l'incitatif et le prix qu'on exige plutôt qu'une gratuité »²⁵⁴.

[604] La Régie, à l'instar du Distributeur, considère qu'il est important d'éviter une pression à la hausse sur les tarifs et, en ce sens, juge que le principe utilisateur-payeur doit s'appliquer pour toutes les demandes qui occasionnent un avantage au seul demandeur. Elle considère que la mise sous tension comme équivalent proposé par le Distributeur pour établir les frais est raisonnable.

[605] Le Distributeur évalue à 1 000 \$ le coût réel d'un déplacement du branchement. Comme il évalue à environ 300 le nombre maximum de demandes de déplacement qui pourraient lui être faites pour les piscines, on peut prévoir un coût total d'environ 300 000 \$. En établissant le prix à 360 \$, la clientèle du Distributeur assume un coût d'environ 192 000 \$. Ce montant n'a pas un impact significatif sur les tarifs et ne représente pas un fardeau excessif pour la clientèle.

²⁵⁴ Pièce [A-0052](#), p. 132 et 133.

[606] Par ailleurs, la Régie juge important que le Distributeur prenne les moyens nécessaires pour diffuser l'information auprès des propriétaires sur les règles de sécurité qui doivent être respectées lors de l'installation d'une piscine.

[607] En conséquence, la Régie juge raisonnable la proposition du Distributeur et approuve le montant de 360 \$ pour le déplacement d'un branchement en raison de contraintes liées à une piscine.

Sécurisation du réseau

[608] 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.

[609] De plus, en réponse à une demande de l'UC voulant que les interventions faites pour des motifs de sécurité soient incluses au service de base, le Distributeur précise que lorsque des travaux doivent être effectués à la suite de la mise sous tension initiale de l'installation électrique du client et qu'il n'y a pas d'augmentation de l'intensité nominale du coffret de branchement, ou d'ajout d'un coffret de branchement ou d'un poste client, les travaux requis ne sont pas inclus dans le service de base. Il juge donc préférable que l'article concernant le prix facturé pour le « déplacement du branchement en raison de contraintes liées à une piscine » demeure regroupé avec les modalités liées aux travaux relatifs à un branchement du distributeur, même si le montant à payer par le client est identique aux « frais d'intervention sur le réseau ».

[610] En réponse aux questions de la Régie, le Distributeur a expliqué davantage sa proposition et précisé qu'elle vise uniquement les clients qui demanderont la sécurisation d'équipements en lien avec l'alimentation électrique de leur propriété²⁵⁵ :

« 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.

²⁵⁵ Pièces [B-0163](#), p. 25, et [B-0178](#), p. 15.

Réponse :

Le mot « vous », indiqué aux articles 8.5 et 9.7.7 des CSÉ, désigne la personne qui fait une demande de sécurisation du réseau. Toute personne voulant se prévaloir et assumer la responsabilité d'une mesure de sécurisation du réseau peut en faire la demande. Il peut s'agir d'un citoyen, d'un propriétaire d'immeuble, d'un entrepreneur ou de toute autre personne. »

« 11.1 Veuillez confirmer que la proposition du Distributeur est à l'effet qu'une personne pourrait demander la sécurisation d'équipements du Distributeur n'ayant aucun lien avec l'alimentation en électricité de sa propriété.

Réponse :

Le Distributeur précise qu'une personne n'ayant aucun lien avec l'alimentation en électricité d'une propriété peut déjà demander la sécurisation d'équipements lorsque nécessaire. La proposition du Distributeur n'a pas pour effet de modifier ces situations qui ne sont pas couvertes par les CSÉ en vigueur. Elle vise plutôt à introduire un article qui trouvera application lorsqu'un client demandera la sécurisation d'équipements en lien avec l'alimentation en électricité de sa propriété.

La proposition du Distributeur vise à informer les clients des frais liés aux travaux de sécurisation ».

[611] La Régie approuve la proposition du Distributeur visant à codifier les modalités applicables aux demandes de travaux de sécurisation du réseau, ainsi que les coûts associés.

Travaux sur la propriété d'un client

[612] 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 nécessaires²⁵⁶. 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.

²⁵⁶ Pièce [B-0105](#), p. 50.

[613] Le coût de ces travaux sera alors établi selon les prix indiqués à la pièce B-0113²⁵⁷, s'ils s'appliquent, sinon, il le sera selon la méthode de calcul détaillé du coût des travaux.

[614] Actuellement, les clients n'assument pas de frais lorsque le Distributeur doit se servir des équipements qu'il n'utilise pas dans le cours normal de ses activités pour réaliser des travaux sur une propriété.

[615] La Régie est d'avis que la proposition du Distributeur n'est pas suffisamment justifiée, ni claire.

[616] L'expression « *équipements utilisés dans le cours normal des activités du Distributeur* » n'est pas suffisamment précise pour qu'une personne puisse connaître l'étendue des accès qu'elle doit maintenir sur sa propriété²⁵⁸ et régler ainsi sa conduite en conséquence. En effet, le témoignage du Distributeur est très peu clair sur la nature des travaux visés par sa proposition, notamment, sur ce qui constitue des « *mesures extraordinaires* » et dans quels cas un client est susceptible de se voir facturer des coûts²⁵⁹.

[617] Selon l'expression utilisée, l'étendue des accès qu'un propriétaire doit maintenir sur sa propriété serait susceptible d'être modifiée suivant l'évolution des « *équipements utilisés dans le cours normal des activités du Distributeur* ».

[618] Enfin, la preuve ne permet pas d'évaluer l'ampleur du problème auquel le Distributeur souhaite remédier. Le Distributeur indique que l'article vise les cas où il doit utiliser des « *mesures extraordinaires* » pour effectuer des travaux en raison de l'inaccessibilité du réseau. Il indique que les coûts associés à l'inaccessibilité sont actuellement généralement assumés par l'ensemble de la clientèle²⁶⁰. Cependant, la preuve ne révèle pas si le Distributeur doit recourir souvent à de telles mesures extraordinaires et elle ne dévoile pas l'ampleur des coûts assumés par l'ensemble de la clientèle à cet égard.

²⁵⁷ Pièce [B-0113](#).

²⁵⁸ Pièce [B-0178](#), p. 17 et 18.

²⁵⁹ Pièce [A-0052](#), p. 176 à 180.

²⁶⁰ Pièce [B-0163](#), p. 27.

[619] **Pour ces motifs, la Régie rejette la proposition du Distributeur visant à 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.**

Indexation des prix et gains d'efficience

[620] Le Distributeur propose de déposer une mise à jour de l'ensemble des frais et des prix proposés, sur la base des données les plus récentes, avant leur mise en application. Il indexerait ensuite les prix à chaque année selon un indice tenant compte de la part de la main-d'œuvre et du matériel. Pour ce faire, il propose d'élaborer une formule d'indexation des grilles de prix qui pourrait être étudiée et commentée par l'ensemble des intervenants dans le prochain dossier tarifaire.

[621] En réponse à une question de l'APCHQ, le Distributeur mentionne que, normalement, les frais sont mis à jour tous les ans et que, compte tenu de la refonte en cours, ils ont été maintenus en 2016²⁶¹.

[622] Le Distributeur ajoute qu'il pourrait, au besoin, apporter des améliorations ou des corrections à ses grilles de prix qui s'avéreraient nécessaires dans le cadre de ses dossiers tarifaires annuels.

[623] Questionné par la Régie sur l'analyse de l'APCHQ et sur sa recommandation de prévoir, dans la formule d'indexation des prix, un mécanisme qui permettrait d'intégrer les gains d'efficience qui découleront de l'approche des coûts unitaires, le Distributeur répond ce qui suit :

« Bien que sa réflexion sur la formule d'indexation la plus appropriée soit embryonnaire, le Distributeur tient à préciser que les frais d'alimentation sont avant tout influencés, outre l'évolution du taux horaire des employés métiers-route, par l'évolution des coûts des matériaux, des équipements et des contrats de service. C'est l'évolution de ces éléments de coûts que le Distributeur souhaite refléter en utilisant des indices appropriés.

Quant aux gains d'efficience, ils sont de deux ordres. D'une part, il y a les gains d'efficience associés aux trois processus d'entreprise considérés directement dans

²⁶¹ Pièce [B-0165](#), p. 29 et 30.

la grille de calcul du coût des travaux (Annexe VII des CSÉ), soit les processus d'acquisition, de gestion de service et de gestion des contrats. Bien que des gains d'efficacité puissent en théorie être captés à travers la formule d'établissement de ces frais, ceux-ci sont difficiles à prévoir.

D'autre part, les gains d'efficacité dans les autres processus du Distributeur touchent de multiples activités qui ne sont pas directement considérées dans la grille de calcul du coût des travaux. Par exemple, la diminution du nombre de calculs de contribution, la réduction du nombre d'appels liés à une meilleure compréhension de la facture de même que la diminution du nombre de plaintes auprès du Distributeur et de la Régie traduisent des gains qui se retrouvent dans l'ensemble des processus du Distributeur et, de ce fait, ne peuvent être associés directement aux frais d'alimentation. Le Distributeur est d'avis que ces gains d'efficacité globaux doivent être transférés à l'ensemble de la clientèle, par le biais des tarifs, et non pas aux seuls clients visés par la facturation des frais d'alimentation »²⁶².

[624] La Régie juge raisonnable la proposition du Distributeur quant à la mise à jour des différents frais et prix liés au service d'électricité, qu'il déposerait pour approbation par la Régie à la suite de la décision de fond dans le présent dossier.

[625] **En conséquence, la Régie demande au Distributeur de déposer la mise à jour des différents frais et prix liés au service d'électricité au plus tard le 13 décembre 2017 à 12 h, afin qu'ils puissent être approuvés et en vigueur en même temps que les Conditions de service.**

[626] De même, la Régie juge raisonnable que le Distributeur élabore une formule d'indexation des grilles de prix, qui pourrait être déposée dans le dossier tarifaire faisant suite à la décision finale. **La Régie approuve cette proposition du Distributeur.**

[627] La Régie considère également que, si des ajustements s'avéraient nécessaires, le Distributeur pourrait proposer des modifications de taux ou de nouveaux prix dans le cadre d'un dossier tarifaire.

²⁶² Pièce [B-0191](#), p. 15 et 16.

[628] Quant aux gains d'efficience, la Régie considère qu'il est prématuré d'en décider dans le présent dossier. Il est préférable d'attendre que des gains d'efficience se concrétisent avant de décider comment les octroyer. Une quantité de facteurs pourraient en influencer le traitement. En conséquence, la Régie est d'avis que ce n'est qu'après l'application des nouveaux frais et prix liés au service d'électricité et du traitement d'au moins un dossier tarifaire qu'elle pourra demander au Distributeur, s'il y a lieu, de déposer une proposition sur le traitement des gains d'efficience réalisés grâce à l'application des nouveaux frais et prix.

[629] **La Régie approuve également l'ensemble des propositions du Distributeur concernant le chapitre 9 des Conditions de service proposées et le chapitre 12 des Tarifs, sous réserve des éléments décisionnels mentionnés dans la présente décision.**

5.3 CHAPITRE 10 TRAITEMENT DES DEMANDES D'ALIMENTATION

[630] Le traitement des demandes d'alimentation se trouve aux chapitres 14 à 17 des Conditions de service en vigueur. Lorsque le coût des travaux est supérieur aux frais de mise sous tension, le Distributeur doit fournir une évaluation sommaire des coûts. Par la suite, une entente de contribution doit être signée et le paiement est exigé avant le début des travaux dans tous les cas. Le Distributeur considère ce processus trop lourd pour la majorité des demandes. Il propose de moduler son obligation de renseignements en tenant compte de l'ampleur des travaux à réaliser, de leur coût, de même que du nombre d'intervenants impliqués²⁶³.

[631] Par exemple, l'estimation préalable du coût des travaux ne sera requise que dans le cadre de travaux majeurs. Le Distributeur rappelle que les frais encourus en cas d'abandon d'une demande d'alimentation ne sont facturables que si le client accepte, par écrit, l'évaluation sommaire fournie par le Distributeur.

[632] Dans le cas des demandes de travaux mineurs et des interventions simples au réseau, le Distributeur propose de retirer l'étape intermédiaire de l'évaluation. Ainsi, il transmettra plus rapidement au client un prix final, qui lui permettra de prendre une décision éclairée.

²⁶³ Pièce [B-0105](#), p. 51.

[633] En conséquence, le Distributeur propose de scinder le traitement des demandes d'alimentation en quatre catégories :

- Travaux inclus dans le service de base;
- Interventions simples;
- Travaux mineurs;
- Travaux majeurs.

[634] Pour les travaux inclus dans le service de base, seuls les frais d'intervention sur le réseau seront facturés.

[635] Les interventions simples sont des travaux courants de faible envergure qui ne nécessitent pas des travaux d'ingénierie. Puisque le montant à payer est fixe, le Distributeur propose d'en informer le client au moment de son appel et de confirmer sa demande par écrit. Également, le paiement ne sera pas une exigence préalable à la réalisation des travaux. Ainsi, le montant sera facturé selon les modalités habituelles prévues aux Conditions de service.

[636] Pour les travaux mineurs, le Distributeur transmettra une proposition écrite comprenant la liste et la quantité d'éléments nécessaires à la réalisation de la demande, de même que le coût des travaux et le montant à payer par le client, le cas échéant. Le début des travaux sera conditionnel à l'acceptation écrite de cette proposition, de même qu'au paiement préalable du montant à payer. Aucuns frais ne seront facturés si le client ne donne pas suite à sa demande.

[637] Quant aux travaux majeurs, le Distributeur propose de maintenir le traitement actuel. Le début des travaux est conditionnel à l'acceptation écrite d'une entente de réalisation, au paiement préalable du montant, de même qu'au respect des exigences financières requises.

[638] Finalement, la facture transmise au client pour lui présenter les détails du coût des travaux sera simplifiée.

[639] Dans les paragraphes subséquents, la Régie aborde les sujets et thèmes suivants :

- 5.3.1 Servitudes;
- 5.3.2 Gestion du risque;
- 5.3.3 Position des intervenants;
- 5.3.4 Opinion de la Régie.

5.3.1 SERVITUDES

[640] L'article 30 de la *Loi sur Hydro-Québec*²⁶⁴ permet l'implantation d'une ligne sur un chemin public après entente avec la municipalité, mais aucune disposition similaire ne s'applique sur les propriétés privées qui ne sont pas alimentées en électricité. En l'absence de servitude, le fait que l'emplacement de la ligne du Distributeur ne bénéficie pas toujours d'une protection légale peut se traduire par des coûts de déplacement de réseau supportés par l'ensemble de la clientèle.

[641] Les Conditions de service en vigueur 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'acquiescer des servitudes lorsque le prolongement de ligne est demandé sur une propriété privée, les modalités des Conditions de service méritent d'être davantage précisées.

[642] Le Distributeur propose de rendre la construction d'une ligne sur une propriété privée conditionnelle à l'obtention d'une servitude par le client²⁶⁵.

[643] À la suite des commentaires des intervenants, le texte des Conditions de service proposées a été modifié afin de préciser que le coût pour l'obtention d'une servitude est aux frais du client. De plus, le Distributeur n'insèrera pas en annexe des Conditions de service le type d'acte de servitude qui sera exigé, compte tenu du nombre de particularités pouvant s'appliquer lors de la signature d'un acte de servitude.

²⁶⁴ [RLRQ, c. H-5](#).

²⁶⁵ Pièce [B-0105](#), p. 53.

5.3.2 GESTION DU RISQUE

[644] Le Distributeur regroupe dans un seul chapitre les modalités relatives à la gestion du risque, à l'exception de celles concernant la clientèle de grande puissance. De plus, afin de mieux gérer le risque que représente une demande d'alimentation visant une puissance projetée de 1 000 kW ou plus en moyenne tension, le Distributeur propose que la garantie financière exigée soit fournie par le client à la date de l'acceptation de l'évaluation écrite des travaux, au lieu de la date de la signature de l'entente de contribution²⁶⁶.

[645] Le Distributeur rappelle que la garantie financière demandée vise à couvrir la partie du coût des travaux comprise dans le service de base qu'il assume à la suite de la déclaration de puissance projetée du client. Il est d'avis que l'ajout de critères lui permettant de se prévaloir de la garantie financière est nécessaire afin de bien protéger son investissement.

[646] Par ailleurs, le Distributeur croit que la nouvelle grille des frais et prix liés au service d'électricité proposée rend l'évaluation de la partie du coût des travaux comprise dans le service de base plus facile à déterminer, et ce, avant que l'ingénierie ne soit complétée.

[647] Finalement, le Distributeur introduit des ajustements pour refléter les nouvelles exemptions, de même que des précisions sur les modalités relatives à l'abandon de projet.

Abandon d'une demande d'alimentation

[648] Le Distributeur estime souhaitable de préciser les règles relatives à l'abandon et aux modifications de projets, en vue d'effectuer une meilleure gestion des demandes d'alimentation visant des travaux mineurs et compte tenu de l'ampleur des travaux requis pour les demandes visées par les travaux majeurs.

²⁶⁶ [*Ibid.*](#)

[649] Ainsi, l'article 10.1.6 des Conditions de service proposées précise que le Distributeur considère une demande d'alimentation comme étant abandonnée dans les cas suivants :

« [...]

- a) *Vous avisez par écrit Hydro-Québec que vous abandonnez votre demande d'alimentation.*
- b) *Vous modifiez votre demande d'alimentation. Dans ce cas, seule la partie des travaux qui avait été initialement prévue lors de l'ingénierie et qui ne servira pas à la demande d'alimentation modifiée est considérée comme étant abandonnée.*
- c) *Vous ne fournissez pas la garantie financière prévue à l'article 10.3, s'il y a lieu, au moment d'accepter la proposition de travaux mineurs ou l'évaluation pour travaux majeurs.*
- d) *Dans un délai de 6 mois :*
 - *vous n'avez pas retourné à Hydro-Québec la proposition de travaux mineurs signée ;*
 - *vous n'avez pas retourné à Hydro-Québec l'entente de réalisation de travaux majeurs signée ;*
 - *vous n'avez pas versé le montant que vous devez payer pour les travaux ou vous n'avez pas versé l'avance exigée par Hydro-Québec pour la réalisation des ouvrages civils, suivant l'envoi de l'entente de réalisation de travaux majeurs par Hydro-Québec, à moins d'un report convenu.*
 - *la mise sous tension n'a pas eu lieu à la date prévue dans la proposition de travaux mineurs ou dans l'entente de réalisation de travaux majeurs pour une raison autre qu'un retard imputable à Hydro-Québec, à moins d'un report convenu »²⁶⁷.*

²⁶⁷ Pièce [B-0106](#), p. 53.

[650] Questionné par l'APCHQ à propos des modalités d'un report convenu, le Distributeur indique que :

« Un report sera convenu avec le client dans le cas où ce dernier :

- *conviendrait d'une date avec le Distributeur à laquelle il fournirait la proposition de travaux mineurs ou l'entente de réalisation de travaux majeurs signée ;*
- *conviendrait et s'engagerait à ce que les raisons du report sous sa responsabilité comportent un échéancier à partir duquel Hydro-Québec pourrait convenir d'une nouvelle date de mise sous tension »²⁶⁸.*

[651] Questionné relativement à cette réponse, le Distributeur ajoute les informations suivantes :

« La réponse du Distributeur à la question 14.2 de la demande de renseignements de l'APCHQ à la pièce HQD-16, document 3 (B-0165) visait à expliquer les informations pouvant justifier un report. Ces informations sont notamment les raisons du report et un échéancier indiquant une nouvelle date de mise sous tension. Cette réponse ne visait pas à proposer une modification de texte à l'article 10.1.6 »²⁶⁹.

[652] Quant aux coûts d'abandon de projet, le Distributeur propose qu'étant donné que les coûts liés à l'abandon de projet ne se limitent pas aux frais d'ingénierie, les travaux mineurs comme les travaux majeurs soient visés par les modalités liées à l'abandon de projet²⁷⁰.

[653] Le Distributeur précise que, dans le calcul actuel du coût attribuable à l'abandon du projet, seuls les appareils majeurs (transformateur, coupe-circuit, parafoudre, fusible) sont récupérés et réutilisés. Étant donné que la période de temps durant laquelle ces appareils sont installés sur le réseau est généralement courte, aucune dépréciation de leur valeur n'est déduite.

²⁶⁸ Pièce [B-0165](#), p. 24.

²⁶⁹ Pièce [B-0178](#), p. 18 et 19.

²⁷⁰ Pièce [B-0105](#), p. 53.

[654] Considérant que les poteaux sont normalement coupés, troués et non récupérables, leur valeur est alors considérée comme entièrement dépréciée. Toutefois, si l'état initial des poteaux a été maintenu, aucune dépréciation de leur valeur n'est déduite.

[655] En ce qui a trait aux autres composants du réseau de distribution inutilisables tels que les câbles, les conducteurs, les haubans et les ancrages, ils sont estimés désuets et par conséquent, leur valeur est considérée comme entièrement dépréciée.

Paiement des travaux

[656] Le Distributeur allègue que les motifs qui ont amené à exiger le paiement du coût des travaux avant leur début demeurent valables et qu'il maintient cette exigence pour les demandes d'alimentation pour les travaux mineurs et majeurs²⁷¹.

Suivi des engagements

[657] Le Distributeur souhaite maintenir les modalités actuelles qui lui permettent, lorsque l'appel de puissance réelle moyenne annuelle ne correspond pas à la puissance projetée, de facturer une prime d'ajustement qui équivaut au montant d'allocation monétaire en dollars par kW divisé par cinq ans²⁷². La puissance projetée à facturer est établie selon la puissance à installer, telle que déclarée par le client.

[658] Pour les demandes d'alimentation de moins de 5 MVA, le Distributeur propose de maintenir le suivi annuel sur cinq ans et de le limiter à 500 kW, mais de modifier la prime d'ajustement pour qu'elle reflète la nouvelle allocation de 2 mètres par kW de puissance projetée. Ainsi, en cas d'écart défavorable, un montant équivalent à un cinquième du prix au mètre applicable, multiplié par le nombre de kW en écart, serait alors facturé au client.

[659] Par ailleurs, le suivi actuel serait maintenu pour les demandes d'alimentation pour des installations électriques de 5 MVA et plus.

²⁷¹ Pièce [B-0105](#), p. 54.

²⁷² Pièce [B-0105](#), p. 55.

Remboursement pour installation ajoutée

[660] Le Distributeur propose de maintenir les modalités actuelles de remboursement lorsqu'une nouvelle installation est ajoutée sur une ligne pour laquelle un client a déjà payé un montant pour les travaux. Il propose cependant des ajustements au calcul du remboursement afin de tenir compte des nouvelles modalités du prolongement de ligne²⁷³.

5.3.3 POSITION DES INTERVENANTS

APCHQ

Abandon d'une demande d'alimentation

[661] À propos des délais de développement immobilier, l'APCHQ rappelle dans sa preuve ce qu'elle écrivait dans son mémoire, lors de la cause tarifaire 2015-2016²⁷⁴ :

« Or, l'approbation d'un projet de développement au Québec s'est fortement complexifiée au cours des dernières années. Les promoteurs doivent dorénavant faire les frais de multiples approbations des différents paliers de gouvernement. Notons les Commissions municipales d'urbanisme, les Plans d'implantation et d'intégration architecturale, les changements aux règlements de zonage municipal, l'obtention du Certificat d'autorisation du MDDELCC sur les milieux humides (Article 22), l'obtention du Certificat d'autorisation du MDDELCC pour des travaux d'aqueduc ou d'égout (Article 32), les protocoles d'entente relatifs aux infrastructures, l'approbation des différents règlements municipaux afférents ou des approbations diverses selon les spécificités particulières du projet ».

[662] L'intervenante souligne qu'il faut comprendre de ce qui précède que désormais, le délai de développement immobilier se mesure parfois en années. Ainsi, un délai de six mois pour considérer un projet abandonné est irréaliste et devrait minimalement être doublé.

²⁷³ *Ibid.*

²⁷⁴ Pièce [C-APCHQ-0013](#), p. 13.

[663] En conséquence, l'APCHQ recommande à la Régie d'approuver la proposition du Distributeur relative aux règles d'abandon de projet en modifiant à douze mois le délai maximal de mise sous tension, et lui demande de déposer, lors du dossier tarifaire 2019-2020, un suivi sur le nombre de demandes qui ont fait l'objet de l'application des règles d'abandon de projet, de même que le nombre de plaintes qui ont été déposées à cet effet²⁷⁵.

Cautionnement

[664] L'APCHQ soutient que le processus actuel du Distributeur de traitement d'une demande de prolongement ou de modification de réseau oblige souvent les promoteurs à défrayer d'importants coûts de raccordement temporaire à un tarif commercial très élevé. Elle comprend que la pratique du Distributeur est due aux risques financiers et autres qu'il encourt et qu'il doit gérer. Elle considère tout de même que des mécanismes devraient être mis en place afin d'accélérer les travaux.

[665] L'APCHQ affirme que les municipalités ont généralisé la pratique d'exiger un cautionnement des entrepreneurs afin de se protéger de risques similaires. Par conséquent, l'intervenante recommande que la Régie demande au Distributeur de mettre sur pied un groupe de travail, dans une éventuelle phase 2, afin d'élaborer conjointement une nouvelle condition de service à l'effet que toute demande de prolongement ou de modification de réseau soit assortie d'une caution de la part du demandeur.

UMQ

Abandon d'une demande d'alimentation

[666] Au sujet du délai d'abandon, l'UMQ affirme que les particularités du fonctionnement et le contexte de financement des travaux d'infrastructures d'une municipalité imposent souvent des délais si longs qu'il serait impossible de respecter un délai d'abandon raccourci à six mois, comme le demande le Distributeur²⁷⁶.

²⁷⁵ Pièce [C-APCHQ-0013](#), p. 14.

²⁷⁶ Pièce [C-UMQ-0011](#), p. 18 et 19.

[667] Après avoir pris en compte la position du Distributeur et les questions soulevées par la Régie, l'UMQ amende sa position initiale et recommande à la Régie d'autoriser qu'un simple avis écrit avec en-tête de la municipalité (et copie à la direction générale), permette de suspendre le projet, et qu'un report convenu intervienne avec le Distributeur dès que les informations requises seront disponibles pour fixer une nouvelle date de mise sous tension²⁷⁷.

[668] Par ailleurs, l'UMQ se questionne sur la pertinence de considérer comme complètement dépréciées les composantes mineures d'un réseau (câbles, conducteurs, haubans et ancrages). Elle croit que le Distributeur serait davantage amené à adopter des comportements responsables de réutilisation de ces équipements s'il les considérait autrement au plan financier, par exemple, s'il ne pouvait imposer une dépréciation qu'à un niveau de 50 %²⁷⁸.

5.3.4 OPINION DE LA RÉGIE

Servitudes

[669] Les Conditions de service en vigueur ne précisent pas de façon spécifique que le Distributeur peut exiger une servitude lorsqu'un prolongement de ligne est demandé sur une propriété privée qui n'est pas alimentée en électricité. Le Distributeur propose de clarifier le texte des Conditions de service, afin de rendre la construction d'une ligne sur une propriété privée conditionnelle à l'obtention d'une servitude.

[670] La Régie approuve la proposition du Distributeur relative à l'exigence d'une servitude lorsqu'un prolongement de ligne est demandé sur une propriété privée.

Abandon d'une demande d'alimentation

[671] La Régie a demandé au Distributeur de « *commenter la possibilité d'augmenter à douze mois le délai maximal de mise sous tension pour les projets immobiliers majeurs* ». Le Distributeur soutient que sa proposition d'un délai de six mois n'est pas limitative et qu'elle lui permet de favoriser la rigueur dans le suivi de l'état d'avancement d'un projet.

²⁷⁷ Pièce [C-UMQ-0020](#), p. 2.

²⁷⁸ Pièce [C-UMQ-0011](#), p. 18.

Il insiste sur le fait que ce délai serait appliqué seulement si les communications et relances du Distributeur demeuraient sans réponse de la part du demandeur²⁷⁹.

[672] Par ailleurs, le Distributeur est disposé à déposer, lors d'un prochain dossier tarifaire, un suivi sur le nombre de demandes qui ont fait l'objet de l'application des règles d'abandon de projet et le nombre de plaintes qui ont été déposées à cet effet, malgré que le nombre de telles demandes soit très limité.

[673] Relativement au report, le Distributeur commente qu'un avis écrit provenant d'un client peut faire partie de ses échanges avec une municipalité afin de convenir d'un report. Toutefois, l'avis écrit ne doit pas être associé à un report automatique. Un tel report doit être convenu conjointement avec le Distributeur²⁸⁰.

[674] La Régie comprend des interventions de l'APCHQ et de l'UMQ que les grands projets immobiliers s'étendent sur des années, avec des aléas significatifs relativement aux dates de début des travaux et de mise sous tension. Ces aléas sont dus en bonne partie aux autorisations que les municipalités doivent obtenir avant de pouvoir aller de l'avant avec leur projet. Dans cette perspective, pour les intervenantes, un délai d'abandon de projet de six mois est trop court, et elles aimeraient pouvoir le prolonger sans trop de complications, par un simple avis écrit.

[675] La Régie comprend également que le Distributeur a besoin d'être tenu au courant régulièrement de l'évolution des différents projets de façon à pouvoir planifier ses interventions et allouer ses ressources de façon optimale.

[676] La Régie retient de ce qui précède que les processus des municipalités et du Distributeur se déroulent en parallèle et sont complémentaires, et que les deux parties n'ont d'autre choix que de communiquer régulièrement entre elles pour respecter les exigences auxquelles elles font face l'une et l'autre.

²⁷⁹ Pièce [B-0191](#), p. 24.

²⁸⁰ Pièce [B-0191](#), p. 27.

[677] Le Distributeur indique que les motifs de chaque demande seront examinés en tenant compte de la situation particulière du promoteur :

« Le Distributeur n'a pas jugé nécessaire de mettre en place un processus formel d'évaluation de critères de report d'un projet puisque ces situations sont peu fréquentes. Les motifs de chaque demande de report seront examinés en tenant compte de la situation particulière du promoteur »²⁸¹.

[678] De plus, en réponse à une question de l'APCHQ, le Distributeur indique qu'il n'est pas juge et partie lorsqu'il est question de déterminer les modalités du report en précisant, notamment, que le client peut faire une plainte à la Régie s'il n'est pas d'accord avec la proposition du Distributeur.

[679] **La Régie est d'avis, à la lumière des explications du Distributeur, que les modalités proposées relatives à l'abandon d'une demande d'alimentation sont raisonnables. Par conséquent, elle les approuve. Par ailleurs, elle lui demande de faire un suivi sur le nombre de demandes qui ont fait l'objet de l'application des règles d'abandon de projet et le nombre de plaintes qui ont été déposées à cet effet dans le cadre d'un prochain dossier tarifaire.**

Coûts d'abandon de projet

[680] **Quant à la possibilité de soustraire du coût d'abandon de projet celui des composants mineurs, déprécié de 50 %, la Régie retient les explications du Distributeur à l'effet que ces composantes sont généralement altérées à la suite d'une première installation, et qu'elles peuvent difficilement être récupérées à un coût raisonnable.**

Cautionnement

[681] En regard de la proposition de l'APCHQ à l'effet que toute demande de prolongement ou de modification de réseau soit assortie d'une caution de la part du demandeur, la Régie ne juge pas opportun de mettre sur pied un groupe de travail. **Toutefois, elle demande au Distributeur de faire un suivi sur la possibilité d'exiger**

²⁸¹ Pièce [B-0165](#), p. 25.

une telle caution pour certaines demandes de prolongement ou de modification de réseau lors d'un prochain dossier tarifaire.

5.4 CONCLUSIONS SUR LA PARTIE III- DEMANDES D'ALIMENTATION

[682] **La Régie a examiné l'ensemble des propositions du Distributeur concernant la Partie III – Demande d'alimentation qui apparaissent au texte proposé des Conditions de service²⁸². Elle approuve l'ensemble de ces propositions, sous réserve des éléments décisionnels mentionnés dans la présente décision.**

6. PARTIE IV - DROITS ET OBLIGATIONS D'HYDRO-QUÉBEC ET DE SES CLIENTS

6.1 CHAPITRES 11, 12, 13 ET 14 DES CONDITIONS DE SERVICE

[683] Les droits et obligations qui concernent non seulement le Distributeur, mais aussi le client, se trouvent actuellement dispersés dans différents articles des Conditions de service. Que ce soit l'obligation pour le client d'informer le Distributeur en cas d'erreur sur sa facture, de confirmer son abonnement, de l'interdiction qui lui est faite de revendre de l'électricité ou du droit pour le Distributeur d'interrompre en tout temps le service d'électricité aux fins de l'entretien du réseau. Ces articles sont dispersés selon la nature des sujets dans les différentes parties des Conditions de service en vigueur.

[684] Pour faciliter leur accessibilité, le Distributeur propose de consolider dans une seule et même partie tous ces droits, responsabilités et obligations plus générales, soit la partie IV du texte proposé des Conditions de service. Le Distributeur propose de structurer cette partie en quatre chapitres :

- Chapitre 11 Communication d'information;
- Chapitre 12 Qualité et continuité du service d'électricité d'Hydro-Québec;

²⁸² Pièce [B-0106](#), p. 15.

- Chapitre 13 Utilisation de l'électricité et raccordement d'équipements;
- Chapitre 14 Propriété des installations et équipements et droit d'accès.

[685] Dans cette nouvelle partie, le Distributeur a aussi procédé à la simplification de la plupart des articles et à la fusion de ceux portant sur des sujets de même nature. Les principales modifications proposées se résument comme suit :

- La fusion des articles 4.2 et 18.12 des Conditions de service en vigueur afin de réunir toutes les conditions traitant de la protection des biens et des personnes.
- L'actualisation de l'article 18.18 des Conditions de service en vigueur pour refléter la pratique actuelle et la modification demandée dans les Tarifs dans le cadre du dossier R-3933-2015. À cet effet, le client doit dorénavant transmettre au Distributeur une attestation de conformité de ses installations électriques produite par un maître électricien, plutôt que de payer les frais d'inspection.
- La modification de l'article 18.2 des Conditions de service en vigueur par le retrait des références à des normes de la *Canadian Standards Association* (CSA) difficilement accessibles au grand public. Le *Code de construction*²⁸³ servirait maintenant de référence principale et les normes de dégagement les plus courantes seraient intégrées en annexe des Conditions de service.

[686] L'article 2.1 des Conditions de service en vigueur concernant le devoir d'information du Distributeur envers ses clients est intégré à la partie traitant des droits et obligations. Le Distributeur proposait initialement de préciser dans cet article que toute communication écrite et tout avis devaient être transmis par tout moyen permettant de faire la preuve de sa transmission, y compris par voie électronique « *si le client a fourni son adresse courriel* ». À la suite des commentaires reçus des intervenants, le Distributeur modifie sa proposition et ajoute le courriel comme moyen de transmission, uniquement si le client y consent. Le Distributeur propose aussi de préciser dans les Conditions de service que le mode de communication « par écrit » inclut, pour le client, le Web, l'espace client, le courriel, le télécopieur et la poste.

²⁸³ [RLRQ, c. B-1.1, r. 2.](#)

[687] Le Distributeur souligne que l'article 13.1.1 des Conditions de service et l'article 12.4 j) des Tarifs ont été mis en vigueur provisoirement par la décision D-2016-118. Il propose de maintenir l'article 13.1.1 dans les Conditions de service et de maintenir les « frais liés à l'inaccessibilité du compteur » à 85 \$.

[688] Le Distributeur introduit également une modification à l'article 18.1 des Conditions de service en vigueur. Il propose d'ajouter la présomption suivante à l'article 14.2 des Conditions de service proposées :

« 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 ».

[689] Le Distributeur propose également certains changements aux expressions utilisées à l'article 18.1 des Conditions de service en vigueur. En réponse à une question de la Régie, il précise que les modifications visent uniquement à simplifier la forme globale du texte²⁸⁴ :

« 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 ».

Veillez indiquer l'objectif de ces modifications. Veillez 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.

²⁸⁴ Pièce [B-0163](#), p. 35.

Réponse :

Le Distributeur cherche uniquement à simplifier la forme du texte dans le cadre global de son exercice de révision des CSÉ, sans toutefois en changer la règle applicable ».

Opinion de la Régie

[690] La Régie approuve l'ensemble des propositions du Distributeur en ce qui a trait aux droits et obligations d'Hydro-Québec et de ses clients, sous réserve des éléments décisionnels ci-après relatifs aux articles 14.2 et 14.4 des Conditions de service proposées.

Article 18.1 des Conditions de service en vigueur

[691] Le Distributeur propose d'ajouter une présomption, à l'article 18.1 des Conditions de service en vigueur. Il justifie sa proposition comme suit :

« 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'alimentation 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 »²⁸⁵.

²⁸⁵ Pièce [B-0163](#), p. 33.

[692] Le Distributeur indique avoir déjà été confronté à des situations comme celles mentionnées dans l'extrait ci-haut. Il n'est cependant pas en mesure de donner un ordre de grandeur du nombre de fois où une telle situation s'est présentée²⁸⁶.

[693] La Régie constate que le Distributeur n'est pas en mesure de démontrer l'ampleur du problème auquel il souhaite remédier. De plus, elle craint que le texte proposé ait des impacts qui dépassent l'objectif visé par le Distributeur, notamment à l'égard d'installations qui, dans les faits, ne serviraient pas à alimenter une propriété mais qui, par l'effet de la présomption, pourraient être considérées comme l'étant. La Régie est d'avis que la proposition n'est pas suffisamment claire, ni justifiée. **Pour ces motifs, elle rejette la proposition du Distributeur de prévoir une présomption à l'article 14.2 des Conditions de service proposées.**

[694] Le Distributeur propose également des modifications aux expressions suivantes utilisées à l'article 18.1 des Conditions de service en vigueur : « doit pouvoir installer », « doit également pouvoir installer » et « doit avoir gratuitement le droit à l'usage du tréfonds [...] et le droit de sceller [...] ». La Régie n'est pas convaincue que les propositions du Distributeur simplifient le texte. **La Régie rejette les modifications proposées par le Distributeur à l'article 18.1 des Conditions de service en vigueur.**

Article 18.2 des Conditions de service en vigueur

[695] Le Distributeur propose de modifier l'article 18.2 des Conditions de service en vigueur. Il souhaite retirer les références à des normes de la CSA difficilement accessibles au grand public. Le *Code de construction* servirait maintenant de référence principale et le Distributeur propose d'ajouter, en annexe des Conditions de service, les normes de dégagement les plus courantes.

[696] En réponse à des questions de la Régie concernant l'ajout de normes de dégagements à l'annexe V des Conditions de service proposées, le Distributeur répond ce qui suit :

« Advenant des modifications au Code de construction du Québec, veuillez préciser si cela pourrait faire en sorte que les normes de dégagements prévues à

²⁸⁶ Pièce [B-0163](#), p. 35.

l'annexe V ne soient plus conformes au Code de construction qui serait alors en vigueur.

Réponse :

Le Distributeur fait une vigie de l'évolution des normes de dégagement prévues au Code de construction du Québec. S'il devait arriver que les distances de dégagement soient modifiées dans les situations visées à l'annexe V, le Distributeur demanderait à la Régie de le modifier en conséquence. Toutefois, le Distributeur constate que ces normes n'évoluent que lentement dans les situations visées à l'annexe V »²⁸⁷. [nous soulignons]

« L'information relative aux dégagements se trouve déjà sur le site Web d'Hydro-Québec. Le Distributeur a choisi d'ajouter cette information en annexe des CSÉ par souci de clarté pour le client et pour faciliter l'accès à l'information »²⁸⁸.

[697] La Régie considère que l'ajout des normes de dégagement en annexe crée un risque que les Conditions de service prévoient des normes de dégagement différentes de celles établies par les organismes spécialisés. De plus, les modifications qui pourraient éventuellement être apportées aux normes ne seront pas intégrées automatiquement dans les Conditions de service. L'inclusion des normes dans les Conditions de service peut laisser sous-entendre que c'est la Régie qui les fixe.

[698] La Régie retient par ailleurs que l'information relative à ces normes est déjà disponible sur le site Internet du Distributeur.

[699] Pour ces motifs, la Régie rejette la proposition du Distributeur d'intégrer le texte des normes de dégagement en annexe aux Conditions de service proposées.

6.1.1 PROPOSITIONS DE SÉ-AQLPA

[700] SÉ-AQLPA soumet plusieurs recommandations en ce qui a trait aux CNC.

²⁸⁷ Pièce [B-0163](#), p. 36 et 37.

²⁸⁸ Pièce [B-0178](#), p. 24.

PUBLICATION D'UNE BROCHURE

[701] SÉ-AQLPA soumet que l'information relative aux CNC et aux clients récalcitrants est dispersée dans huit chapitres des Conditions de service proposées²⁸⁹. L'intervenant soumet certaines recommandations afin que cette information soit regroupée. Il propose notamment de regrouper l'information dans une brochure qui pourrait être transmise aux clients et faire l'objet d'une annexe dans les Conditions de service²⁹⁰. L'intervenant a déposé au dossier un exemple de brochure sur l'option de CNC²⁹¹.

[702] SÉ-AQLPA n'a pas convaincu la Régie de la nécessité d'une telle brochure. **Elle ne retient pas sa recommandation.**

EXERCICE DE L'OPTION DE RETRAIT LORS DE LA DEMANDE D'ABONNEMENT OU EN COURS D'ABONNEMENT

[703] SÉ-AQLPA propose que le client puisse exercer l'option de retrait par écrit ou par téléphone, que ce soit lors d'une demande d'abonnement ou plus tard en cours d'abonnement²⁹².

[704] Le Distributeur explique qu'en raison des nombreuses conditions à remplir pour qu'un client puisse bénéficier d'un CNC, il est plus opportun que ces demandes soient traitées par téléphone. Aussi, la mise en place d'un libre-service sur le Web permettant aux clients concernés de faire une demande pour l'option de CNC serait complexe et nécessiterait des développements informatiques importants et coûteux, et ceci pour une minorité de clients²⁹³.

[705] **Pour les motifs du Distributeur, la Régie ne retient pas la recommandation de l'intervenant.**

²⁸⁹ Pièce [A-0055](#), p. 175 et 176.

²⁹⁰ Pièce [C-SÉ-AQLPA-0038](#), p. 16 et 17.

²⁹¹ Pièce [C-SÉ-AQLPA-0027](#).

²⁹² Pièce [C-SÉ-AQLPA-0038](#), p. 33.

²⁹³ Pièce [B-0191](#), p. 25.

INACCESSIBILITÉ AU COMPTEUR

[706] SÉ-AQLPA souhaite corriger ce qui, selon lui, est une erreur de rédaction de l'article 14.3 au sujet des frais d'inaccessibilité. L'article proposé par le Distributeur fixe de tels frais du simple fait que le client récalcitrant refuse l'installation d'un compteur communicant. Selon l'intervenant, il y a lieu de rectifier cet article pour tenir compte du fait que le client récalcitrant peut au contraire avoir opté pour un CNC; c'est donc ce dernier qui sera installé en un tel cas²⁹⁴.

[707] SÉ-AQLPA croit que le délai d'avis mentionné au 4^e bloc de l'article 14.3 des Conditions de service proposées, en relation avec l'application des « frais liés à l'inaccessibilité du compteur » ainsi que des « frais mensuels de relève », devrait être porté à 15 jours, étant donné que le point de départ du calcul du délai est sa date d'expédition²⁹⁵.

[708] SÉ-AQLPA n'a pas convaincu la Régie de la nécessité de modifier l'article 14.3 des Conditions de service proposées, tel qu'il le souhaiterait. La Régie ne retient pas ses recommandations.

COMPTEURS GROUPÉS

[709] SÉ-AQLPA recommande plusieurs modifications au texte des Conditions de service afin de rendre applicable l'option d'un CNC aux clients qui hébergent des compteurs groupés. En effet, dans de tels cas, le client qui exerce l'option de retrait pour son abonnement demeure exposé aux radiofréquences des compteurs des clients du même immeuble qui n'exercent pas l'option de retrait. La raison d'être de l'option, c'est de permettre à l'abonné exposé à des émissions de radiofréquences de cesser de l'être. Si cet abonné a plusieurs compteurs de voisins à l'intérieur de son logement, pour que l'option ait un sens, il doit pouvoir rendre non communicants tous les compteurs qui se trouvent chez lui et en ne payant qu'une seule fois les frais (puisque'il n'y aura qu'une seule intervention et une seule visite du Distributeur pour l'ensemble de ces compteurs). Cette proposition contribuera également à réintégrer de façon harmonieuse les clients « récalcitrants ».

²⁹⁴ Pièce [C-SÉ-AQLPA-0038](#), p. 36.

²⁹⁵ Pièce [C-SÉ-AQLPA-0023](#), p. 86.

[710] SÉ-AQLPA soumet que, selon l'information qu'il a obtenue sur le terrain, les cas de « compteurs groupés » constituent la grande majorité des cas de compteurs non encore changés. En permettant aux clients qui hébergent de tels compteurs groupés de les rendre tous non communicants à peu de frais, le problème des clients « récalcitrants » sera en grande partie résolu. SÉ-AQLPA soumet que des mesures règlementaires et tarifaires justes et équitables envers ces clients régleront le problème et réduiront considérablement le nombre des clients « récalcitrants ».

[711] SÉ-AQLPA ajoute que le témoin du Distributeur a affirmé en audience qu'il interpréterait l'article selon lequel un client peut être tenu à des frais d'inaccessibilité lorsqu'il « *refuse ou néglige de donner accès à un compteur* » comme lui permettant de facturer de tels frais à tous les clients dont le compteur se trouve chez quelqu'un d'autre qui refuse l'accès (et dont ces clients peuvent même ignorer chez qui il se trouve). SÉ-AQLPA est d'avis qu'il y a lieu d'amender cet article afin d'éviter une telle interprétation abusive : seul le client qui refuse de donner accès devrait être tenu aux frais d'inaccessibilité, non pas le client dont le compteur ne se trouve pas chez lui ou même, qui ignore chez qui il se trouve.

[712] Le Distributeur soumet que les propositions de SÉ-AQLPA pour les compteurs groupés ne sont appuyées sur aucune preuve. Contrairement à ce que semble prétendre l'intervenant, il n'y a pas de problème particulier avec les compteurs groupés. Bien que le nombre exact soit difficile à obtenir, selon l'évaluation faite par le Distributeur, il n'y aurait que 2 500 compteurs groupés actuellement.

[713] De plus, le Distributeur souligne que la question de l'emplacement du compteur relève du propriétaire de l'immeuble. Dans sa décision D-2012-128 (dossier R-3788-2012), la Régie écrivait :

« [34] La Régie est d'accord avec la position du Distributeur. L'emplacement des compteurs, qu'il y en ait un ou plusieurs ne relèvent pas du Distributeur mais du propriétaire de l'immeuble. Les Conditions de services ne peuvent pas régir les relations contractuelles entre un propriétaire et ses locataires ou entre copropriétaires. La solution à ce problème relève du droit privé et non des Conditions de service ».

[714] Selon le Distributeur, les propositions de l'intervenant relativement aux compteurs groupés constituent ni plus ni moins qu'une invitation de s'immiscer dans les relations entre le propriétaire et ses locataires ou encore, entre les différents locataires ou copropriétaires.

[715] Les solutions préconisées priveraient les clients ne désirant pas un CNC des avantages du compteur communicant compris dans le service de base du Distributeur, notamment des factures basées sur des lectures réelles et les possibilités offertes par l'espace client (suivi quotidien de la consommation).

[716] Ces propositions de l'intervenant seraient également ingérables d'un point de vue opérationnel, selon le Distributeur.

[717] Finalement, il soutient que l'ensemble des propositions de SÉ-AQLPA ne devraient pas être retenues.

[718] En ce qui a trait à la facturation des « frais liés à l'inaccessibilité » et des « frais mensuels de relève » prévus à l'article 14.3 des Conditions de service proposées, dans le cas des compteurs groupés, la Régie ne partage pas l'interprétation du Distributeur. C'est uniquement le client qui refuse ou qui néglige de donner accès à un compteur autre qu'un compteur communicant pour qu'Hydro-Québec le remplace qui peut se voir facturer de tels frais.

[719] Pour les motifs exposés par le Distributeur, la Régie ne retient pas les propositions de SÉ-AQLPA.

6.2 CONCLUSIONS SUR LA PARTIE IV- DROITS ET OBLIGATIONS D'HYDRO-QUÉBEC ET DE SES CLIENTS

[720] La Régie a pris connaissance de l'ensemble des propositions du Distributeur qui apparaissent au texte proposé des Conditions de service – Partie IV – Droits et obligations d'Hydro-Québec et de ses clients²⁹⁶. La Régie approuve l'ensemble de ces propositions, sous réserve des dispositions de la présente décision.

²⁹⁶ Pièce [B-0106](#), p. 48.

7. PARTIE V - CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES

7.1 CHAPITRES 15 ET 16 DES CONDITIONS DE SERVICE

[721] Le Distributeur propose de créer une nouvelle partie qui regroupe tous les articles comportant des informations de nature plus techniques, notamment, la fréquence, la tension et les caractéristiques de l'installation électrique. Ces informations étaient auparavant intégrées à même les différentes sections des Conditions de service. Cette nouvelle partie permettrait d'alléger la lecture tout en conservant l'information en une seule section et l'information serait dorénavant facilement accessible pour les clients intéressés par ces articles. Cette partie comprend les deux chapitres suivants :

- Chapitre 15 Modalités d'alimentation ;
- Chapitre 16 Tensions d'alimentation.

[722] Les principales modifications proposées par le Distributeur se résument comme suit :

- la fusion des articles 18.7 et 18.8 des Conditions de service en vigueur pour regrouper en un seul article les informations et les obligations liées à l'installation électrique;
- la fusion des articles 18.16 et 18.17 des Conditions de service en vigueur relatifs à la puissance disponible, par souci de clarté;
- la révision de l'article 18.19 des Conditions de service en vigueur afin de le rendre cohérent avec le texte prévu à l'article 5.9 de la Norme E.21-10, communément appelée le Livre bleu;
- la modification de l'article 14.7 des Conditions de service en vigueur traitant d'un appel brusque de courant de 100 A afin d'ajouter un critère pour les clients d'un réseau autonome.

[723] Le Distributeur souligne que le critère pour les clients d'un réseau autonome est à présent exprimé en kW plutôt qu'en ampère, car la restriction pour les réseaux autonomes doit porter principalement sur une limite d'ajout de charge plutôt que sur un type de charge susceptible de causer un appel brusque de courant.

[724] Ainsi, lorsqu'un client demande l'alimentation électrique, il doit décrire les charges à raccorder, qui s'expriment en kW. Lorsque les charges de l'installation électrique dépassent la limite qui correspond au moindre de 10 kW et 20 kVA, le Distributeur exige, après analyse du dossier et si nécessaire, que le client installe des appareils qui permettent de limiter l'appel brusque de courant. Initialement, le Distributeur proposait de retirer, à l'article 14.1 des Conditions de service en vigueur, la référence à la norme CSA relative aux limites de tension et de verser un résumé des principales normes et limites applicables en annexe des Conditions de service. Toutefois, puisque cette norme peut difficilement être résumée simplement, le Distributeur retire cette proposition et conservera, dans ce cas, la référence à la norme CSA.

Opinion de la Régie

[725] **La Régie approuve les propositions du Distributeur relatives aux caractéristiques techniques.**

7.2 CONCLUSIONS SUR LA PARTIE V- CARACTERISTIQUES TECHNIQUES

[726] **La Régie a pris connaissance de l'ensemble des propositions du Distributeur qui apparaissent au texte proposé des Conditions de service – Partie V – Caractéristiques techniques²⁹⁷. La Régie approuve l'ensemble de ces propositions, sous réserve des dispositions de la présente décision.**

8. PARTIE VI- CLIENTÈLE DE GRANDE PUISSANCE

8.1 CHAPITRES 17, 18 ET 19 DES CONDITIONS DE SERVICE

[727] La partie VI du texte des Conditions de service proposées comprend les trois chapitres suivants :

²⁹⁷ Pièce [B-0106](#), p. 56.

- Chapitre 17 Niveau de risque de crédit des clients de grande puissance;
- Chapitre 18 Critères d'établissement d'une cote de crédit par Hydro-Québec;
- Chapitre 19 Modes d'alimentation pour la clientèle de grande puissance.

[728] En ce qui a trait à la gestion du risque de la clientèle de grande puissance, le Distributeur souhaite apporter quelques modifications afin, notamment, d'arrimer les Conditions de service avec sa pratique actuelle et qu'elles soient plus représentatives du portrait de la solvabilité de sa clientèle de grande puissance. Les principales modifications proposées à l'égard de la clientèle de grande puissance sont présentées ci-après.

Établissement de la cote de crédit en cas de divergences entre les agences de notation

[729] À l'article 11.10 des Conditions de service en vigueur, il est mentionné qu'en l'absence d'une cote de crédit attribuée au cours des douze derniers mois par une agence de notation, le Distributeur effectue lui-même l'évaluation du risque du client (conformément à la grille applicable de l'annexe VII des Conditions de service en vigueur).

[730] Cependant, les Conditions de service en vigueur ne précisent pas ce qui doit être fait si le Distributeur est confronté à des cotes de crédit divergentes émises par les agences de notation.

[731] Initialement, le Distributeur proposait d'ajouter une modalité précisant que, dans ces circonstances, il prendra la cote de crédit la plus risquée parmi celles émises au cours des douze derniers mois. Toutefois, à la suite des commentaires des intervenants, le Distributeur propose plutôt 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.

[732] Même si le Distributeur a écrit, dans le cadre du dossier R-3733-2010 qu'« [e]n présence de plusieurs cotes, la plus récente sera retenue, sans égard à l'agence émettrice », il en est venu à la conclusion que la cote la plus récente ne représente pas toujours la meilleure évaluation du risque du client lorsque des cotes divergentes sont émises dans un délai de douze mois.

[733] Le Distributeur soumet que les cotes de crédit émises annuellement par les agences de notation continuent d'être une référence du niveau de risque d'une entreprise et ce, même si d'autres cotes ont été émises dans les mois qui suivent. Lors de l'établissement du niveau de risque d'une entreprise, il doit donc analyser l'ensemble des cotes de crédit et ne peut ignorer une cote ayant été émise antérieurement à une autre²⁹⁸.

[734] En réponse à une question de la Régie, le Distributeur propose également une modification à la modalité prévue à l'alinéa 2 de l'article 17.2.1 des Conditions de service proposées, étant donné que cette dernière laisse présumer que le Distributeur utilise l'une ou l'autre des méthodes dans tous les cas de divergence entre les cotes émises dans les 12 derniers mois par les agences de notation. Le Distributeur tient à préciser qu'il utiliserait l'une ou l'autre des méthodes seulement si cette divergence dans les cotes de crédit attribue plus d'un niveau de risque au client. Ainsi, si, malgré la divergence, toutes les cotes de crédit sont à l'intérieur d'un même niveau de risque, le Distributeur n'utiliserait pas l'une ou l'autre des méthodes. À cet effet, voici la modification proposée :

« [...]

Si des divergences entre des cotes de crédit attribuées au cours des 12 derniers mois par ces agences de notation font en sorte que vos abonnements sont considérés comme présentant plusieurs niveaux de risque, Hydro-Québec utilise l'une ou l'autre des méthodes suivantes : [...]. »

Paiements hebdomadaires pour les abonnements très risqués

[735] Le Distributeur souhaite adapter les Conditions de service à sa pratique en lien avec les modalités de paiement applicables aux abonnements de grande puissance très risqués. Dans les Conditions de service en vigueur, il est prévu que le Distributeur envoie

²⁹⁸ Pièce [B-0105](#), p. 62.

aux clients, dont l'abonnement de grande puissance est considéré très risqué, des factures hebdomadaires établies selon une estimation.

[736] Cependant, le Distributeur soumet que l'expérience a démontré que la facturation hebdomadaire représente une démarche complexe. En effet, la structure tarifaire actuelle ne permet pas la facturation hebdomadaire, puisque la puissance à facturer n'est connue qu'à la fin de la période de consommation. Ainsi, dans les faits, lorsqu'il doit appliquer les mesures prévues à l'article 11.15 des Conditions de service en vigueur, le Distributeur communique plutôt directement avec le client pour convenir avec lui d'un mode de paiement hebdomadaire en avance. Depuis 2011, tous les clients très risqués, à l'exception d'un seul, ont conclu avec lui un tel arrangement.

[737] En conséquence, par souci de clarté, le Distributeur propose de remplacer la notion de facturation hebdomadaire par celle de versements hebdomadaires établis sur la base d'une estimation.

Demande de dépôt aux abonnements très risqués

[738] Pour ce qui est du dépôt demandé aux clients très risqués, le Distributeur souhaite corriger ce qui semble avoir été un oubli depuis la décision D-2011-024 de la Régie. Il soumet que dans le cadre du dossier R-3733-2010, la demande initiale du Distributeur était de pouvoir exiger un dépôt équivalent à 12 jours de consommation, soit la somme des sept jours pour la période de consommation facturée aux clients très risqués et des cinq jours pour le délai de paiement de cette facture hebdomadaire. La Régie a autorisé les modifications proposées, mais en fixant l'échéance de paiement à cinq jours ouvrables, donc sept jours de calendrier, puisque le Distributeur était disposé à allouer ce délai pour le paiement de la facture. Toutefois, la période de référence du dépôt est demeurée à 12 jours de consommation, alors que la modification aurait plutôt exigé d'indiquer 14 jours aux Conditions de service.

[739] Pour cette raison, le Distributeur propose que le dépôt prévu à l'article 11.16 des Conditions de service en vigueur couvre 14 jours consécutifs à l'intérieur des 12 mois qui suivent la date de détermination du montant du dépôt. Cette modification permettrait ainsi de couvrir une plus grande partie du risque encouru par le Distributeur envers ses clients très risqués.

Nouvelle demande de dépôt pour les abonnements risqués et modification de la grille de niveau de risque

[740] Le Distributeur proposait initialement d'introduire une demande de dépôt aux clients dont les abonnements demeurent risqués sur au moins deux évaluations annuelles consécutives de leur niveau de risque de crédit. Cette modification avait pour but d'ajuster la couverture en fonction du profil de risque de cette clientèle. Bien qu'il tente de mitiger son risque de façon saine et prudente, à la suite des commentaires reçus, le Distributeur souhaite analyser plus amplement les impacts de cette proposition pour sa clientèle, eu égard à la couverture adéquate du risque. Par conséquent, le Distributeur a retiré cette proposition.

[741] Suivant les conclusions d'études de Standard & Poor's et de Moody's, le Distributeur proposait également de modifier la grille de niveau de risque selon les cotes de crédit de l'annexe VII, faisant ainsi passer la cote de crédit BB- vers le niveau « risqué », et la cote B- vers le niveau « très risqué ». Toutefois, à la suite des commentaires reçus, le Distributeur souhaite analyser plus amplement les impacts de cette proposition pour sa clientèle, eu égard à la couverture adéquate du risque. Pour ces raisons, le Distributeur a retiré cette proposition.

Autres changements

[742] Le Distributeur propose de modifier, à l'annexe VII des Conditions de service en vigueur, la définition de « dettes totales ». Il propose de définir « dettes totales » comme tout passif, à l'exception des créances à l'égard des fournisseurs et charges à payer et des impôts. Cette nouvelle définition apparaît à l'article 18.1.2 des Conditions de service proposées.

[743] Initialement, le Distributeur proposait de remplacer, aux articles 2.1 et 2.2 de l'annexe VII des Conditions de service en vigueur, le déficit actuariel du régime de retraite par le déficit de solvabilité du régime de retraite. Le Distributeur retire cette proposition puisque le déficit actuariel du régime de retraite inclut le déficit de capitalisation, ainsi que celui de solvabilité, et permet ainsi de dresser un meilleur portrait de la situation financière d'un client de grande puissance et ce, tant en contexte de continuité que de terminaison du régime de retraite.

Position des intervenants

[744] L'AQCIE-CIFQ a informé la Régie que l'ensemble des propositions du Distributeur relatives aux cotes de crédit et aux exigences de dépôt à l'égard de la clientèle de grande puissance lui sont globalement acceptables²⁹⁹.

Opinion de la Régie

[745] En ce qui a trait aux propositions relatives à l'établissement de la cote de crédit, il ressort de la preuve que les agences de notation font une évaluation du niveau de risque une fois par année, mais que le nombre d'évaluations dépend de la santé financière de l'entreprise. Le Distributeur indique être en mesure d'évaluer le niveau de risque que représente le client à partir de sa grille d'évaluation. Il ne juge donc pas nécessaire d'impliquer les agences de notation en dehors du processus annuel de révision de la cote de crédit du client. La Régie est en accord avec l'opinion du Distributeur selon laquelle cette approche est plus efficace³⁰⁰.

[746] La Régie considère que l'approche du Distributeur évite les honoraires d'évaluation exigés par les agences de notation, en plus d'éviter les délais nécessaires pour faire ladite évaluation. De plus, le client qui se retrouve dans cette situation doit démontrer sa situation financière à plus d'une agence, ce qui complexifie les démarches et les coûts, sans compter que le processus favorise les entreprises, qui améliorent leur situation financière car elles n'ont pas à traîner une ancienne évaluation pendant 12 mois.

[747] Dans ce contexte, la Régie approuve la proposition du Distributeur, ainsi que la modification à l'alinéa 2 de l'article 17.2.1 des Conditions de service proposées.

8.2 CONCLUSIONS SUR LA PARTIE VI - CLIENTÈLE DE GRANDE PUISSANCE

[748] La Régie a pris connaissance de l'ensemble des propositions du Distributeur qui apparaissent au texte proposé des Conditions de service – Partie VI - Clientèle de

²⁹⁹ Pièce [C-AQCIE-CIFQ-0006](#).

³⁰⁰ Pièce [B-0163](#), p. 37 et 38.

grande puissance³⁰¹. La Régie approuve l'ensemble de ces propositions, sous réserve des dispositions de la présente décision.

9. PARTIE VII - TERMINOLOGIE ET UNITÉS DE MESURE APPLICABLES

9.1 **CHAPITRE 20 DÉFINITIONS, INTERPRÉTATION ET UNITÉS DE MESURE**

[749] Dans le cadre du dossier tarifaire 2015-2016, le Distributeur a décidé de reporter certains changements terminologiques et de les présenter dans le cadre du présent dossier. Voici la terminologie proposée par le Distributeur :

- Remplacement de « requérant » ou « demandeur » : uniformisation de la terminologie et utilisation du mot « client » ou du pronom « vous », plutôt que « requérant » ou « demandeur » lorsqu'ils sont utilisés. La définition de « client » a été ajustée en conséquence et le Distributeur mentionne, au début des Conditions de service, que le pronom « vous » est utilisé pour désigner le client.
- Remplacement de « titulaire » par « client » ou « responsable » : uniformisation de la terminologie et utilisation du mot « client » ou du pronom « vous » lorsque le mot « titulaire » est utilisé. Quant au mot « responsable », il est utilisé principalement pour qualifier le « client ».

[750] Le Distributeur propose également de modifier les termes suivants :

- « lieu de consommation » est maintenant le terme privilégié dans le texte en remplacement de « local » et « immeuble ». Toutefois, « immeuble » demeure utilisé dans les articles concernant les propriétaires. Une définition de « lieu de consommation » a été ajoutée.

³⁰¹ Pièce [B-0106](#), p. 62.

- Contrairement à la proposition initiale, les termes « résiliation » ou « résilier » sont toujours utilisés, mais l'expression « fin d'abonnement » est privilégiée, par souci de simplification.
- Le terme « bi-énergie » est remplacé par « biénergie » à des fins de cohérence avec les Tarifs.
- « Conditions de service d'électricité » est remplacé par « Conditions de service » afin d'être cohérent avec l'expression utilisée dans l'industrie, comme cela est fait, par exemple, par Gaz Métro et Hydro One.

[751] Dans sa décision D-2012-128, la Régie approuvait une modification à l'article 3.1 des Conditions de service en vigueur afin d'ajouter la définition de « compteur de nouvelle génération » et jugeait qu'il n'est pas nécessaire d'ajouter une définition pour « compteur sans émission de radiofréquences ». Dans le présent dossier, le Distributeur propose de modifier cette terminologie comme suit :

- Remplacement de l'expression « compteur de nouvelle génération » par « compteur communicant », étant donné que cette technologie est dorénavant la norme de l'industrie. Par ailleurs, une précision a été ajoutée à la définition existante afin d'inclure les appareils avec lien téléphonique.
- Remplacement de l'expression « compteur sans émission de radiofréquences » par « compteur non communicant ». À cet effet, une définition de « compteur non communicant » a été ajoutée indiquant que la lecture de ce compteur nécessite le déplacement d'un employé du Distributeur.
- Le Distributeur ajoute une précision selon laquelle « le compteur d'électricité à communication unidirectionnelle est considéré comme étant un compteur communicant dans les territoires où l'infrastructure de mesurage avancée n'a pas été déployée »³⁰².

[752] Également, par souci de clarté et d'allègement du texte, le Distributeur ajoute également quelques autres définitions.

³⁰² Pièce [B-0206](#), p. 3.

9.1.1 DÉFINITION : « CLIENT »

[753] Le texte des Conditions de service en vigueur prévoit les deux définitions suivantes :

« client » : une personne physique ou morale, une société ou un organisme titulaire d'un ou de plusieurs abonnements;

« requérant » : tout propriétaire ou toute personne autorisée ou mandatée par ce dernier, qu'il soit ou non titulaire d'un abonnement, qui demande le service d'électricité ou requiert que des travaux liés à ce service soient effectués.

[754] Le Distributeur, propose dans le présent dossier, de modifier la définition de « client » comme suit :

« « client » : 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, qui demande l'alimentation d'une installation électrique ou qui demande ou occasionne la réalisation de travaux ».

[755] Il retire du texte des Conditions de service la définition du terme « requérant » et ajoute, à l'article 8.1, une précision à l'effet que « vous devez être le propriétaire de l'installation électrique à desservir ou une personne mandatée ou autorisée par celui-ci » pour faire une demande d'alimentation. Cette dernière est par ailleurs définie comme étant « une demande visant l'alimentation en électricité d'une installation électrique nouvelle ou existante qui nécessite la réalisation de travaux ».

[756] Le Distributeur a précisé l'objectif visé par les modifications qu'il propose :

« Le Distributeur le confirme. L'objectif du Distributeur est de désigner par le terme « client » à la fois le responsable d'un abonnement et celui qui demande l'alimentation ou demande ou occasionne des travaux, selon le cas, la distinction entre « client » et « requérant » étant source de confusion. [...] ».

[...]

« La définition proposée de « client » est plus large et ne vise pas uniquement le titulaire d'un abonnement. Elle permet l'utilisation d'un seul terme pour référer à la fois au responsable d'un abonnement et à celui qui fait une demande d'alimentation ou qui demande de réaliser des travaux ou qui en occasionne »³⁰³.

CORPIQ

[757] L'intervenante serait d'accord avec cette nouvelle définition³⁰⁴ du terme client, sous réserve de sa compréhension que la notion de « client » soit valable uniquement pour la période pour laquelle une demande d'alimentation est traitée par le Distributeur. Une fois l'objet de la demande traitée, le propriétaire de l'immeuble ou ses acquéreurs éventuels ne peuvent pas pour autant être considérés des clients du Distributeur à moins, bien sûr, qu'ils ne le soient sous le statut d'abonnés, s'il produit une demande à cet effet afin d'être titulaires d'un abonnement.

Opinion de la Régie

[758] Le Distributeur souhaite modifier la définition du terme « client » et retirer la définition du terme « requérant » dans le but d'uniformiser la terminologie, la distinction entre « client » et « requérant » étant source de confusion, selon lui. Il présente sa proposition comme étant une modification de forme qui n'a pas d'impact sur le fond.

[759] **La Régie approuve les propositions du Distributeur relatives au retrait du terme « requérant » et à la définition proposée du terme « client ».**

[760] Par ailleurs, la Régie tient à souligner qu'en vertu des Conditions de service, le propriétaire d'un immeuble conserve des obligations envers le Distributeur.

9.1.2 DÉFINITION : « DEMANDE D'ALIMENTATION »

[761] Le Distributeur utilise à plusieurs endroits dans le texte des Conditions de service proposées l'expression « demande d'alimentation » qu'il définit comme suit :

³⁰³ Pièce [B-0178](#), p. 16.

³⁰⁴ Il est à noter que l'intervenante ne s'est pas prononcée sur la version finale du texte, laquelle présente un ajout supplémentaire, soit la personne qui demande ou occasionne des travaux.

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

UC

[762] L'UC considère que l'utilisation de l'expression « demande d'alimentation » pour désigner à la fois une « demande d'alimentation » et « une demande de travaux » sans demande d'alimentation porte à confusion.

[763] L'UC soumet que, par souci de clarté, l'expression utilisée devrait être « demande d'alimentation et/ou travaux ». Un client déjà alimenté qui souhaite faire une demande de travaux ne demande pas l'alimentation. Ainsi, le client pourrait mieux comprendre les dispositions applicables à sa situation si la Régie accepte d'utiliser « demande d'alimentation et/ou travaux »³⁰⁵.

[764] Le Distributeur justifie l'expression utilisée en indiquant notamment ce qui suit³⁰⁶ :

« [...] Ce que je voulais dire là-dessus c'est que le client qui s'adresse au Distributeur, il ne fait pas une demande de prolongement de réseau, il ne fait pas une demande de modification de réseau, il ne fait pas une demande de travaux, sauf exception. Il veut l'alimentation. Hein, il veut qu'on alimente sa propriété ou qu'on modifie l'alimentation de sa propriété s'il, par exemple, s'installe un gros coffret de branchement et que ses charges augmentent. Ce qu'il veut c'est l'alimentation. Alors, on croyait que le terme « demande d'alimentation » couvrirait les cas. Et même quand on disait « demande de travaux », comme je vous le disais, il n'y a pas vraiment de demandes de travaux, il y a des demandes d'alimentation du client qui vont nécessiter certains travaux. Mais est-ce que le client appelle à Hydro-Québec pour demander des travaux? Je pense qu'il appelle pour demander l'alimentation ou des travaux, à tout le moins, qui sont liés à l'alimentation de sa propriété. Et c'est pourquoi la définition que l'on vous propose, de demande d'alimentation, nous apparaît la plus claire puis la plus proche de la demande que va formuler la vaste majorité des clients. Et il y a peut-être une confusion qui émanait du titre du formulaire, qu'on a déposé, B-0210, c'est écrit dessus, « Demande d'alimentation et déclaration de travaux », DADT, et non pas demande des travaux. Alors, le DT, ce n'est pas pour demande

³⁰⁵ Pièce [C-UC-0020](#), p. 18.

³⁰⁶ Pièce [A-0057](#), p. 206 à 208.

c'est déclaration de travaux. C'est le formulaire par lequel le maître électricien déclare au Distributeur qu'il a effectué certains travaux et qu'il y aurait, à ce moment-là, peut-être des modifications à effectuer à l'alimentation du client ».

Opinion de la Régie

[765] La Régie approuve la proposition du Distributeur. Elle considère que celle de l'UC alourdit le texte et qu'elle ne le rend pas plus clair.

9.1.3 DÉFINITION : « ENTENTE DE PAIEMENT »

[766] Le Distributeur proposait initialement la définition suivante de l'entente de paiement :

« entente de paiement : une entente visant le paiement des sommes dues à Hydro-Québec suivant des modalités autres que celles prévues à l'article 4.3.1 ».

ACEFQ

[767] L'ACEFQ demande à la Régie de maintenir la définition prévue dans les Conditions de service en vigueur pour offrir plus de flexibilité aux clients en difficultés financières pour payer leurs factures.

[768] Le Distributeur, en réponse à un engagement pris lors de l'audience, a modifié sa proposition comme suit :

« entente de paiement : une entente visant le paiement des sommes dues à Hydro-Québec suivant des modalités autres que celles prévues à l'article 4.3.1. L'entente de paiement doit permettre le remboursement de la dette et peut aussi couvrir le coût de la consommation prévue pendant sa durée »³⁰⁷.

³⁰⁷ Pièce [B-0209](#), p. 3.

[769] Le Distributeur justifie sa proposition en indiquant que de plus en plus d'ententes de paiement n'incluent pas le coût de la consommation à venir, mais uniquement le coût de la dette. Il propose ainsi d'ajouter cette nuance dans le texte des Conditions de service :

« [...] Alors, avant on avait probablement que des ententes à long terme. Maintenant, on offre, et en partie sur le web, on offre des ententes à plus court terme où le client dit « bon, moi, je ne peux pas la payer à l'échéance de vingt et un (21) jours, je vais la payer, je vais donner un montant toutes les deux semaines » ou quelque chose comme ça. Donc, le client peut aller sur le site Internet et prendre une entente de paiement. Pour ce faire, sur le site Internet, il doit prendre son entente de paiement avant l'émission de la prochaine facture, donc ça n'inclut pas une prévision de la consommation. [...]

Conséquemment, dans plusieurs cas, l'entente de paiement ne contient pas le coût de la consommation prévue pour la durée de l'entente.

Ainsi, puisque l'objectif de l'entente de paiement est de permettre le remboursement de la dette, le Distributeur propose la modification suivante à la définition d'entente de paiement, prévue à l'article 20.1 [...] »³⁰⁸.

Opinion de la Régie

[770] **La Régie approuve la proposition du Distributeur.**

9.2 CONCLUSIONS SUR LA PARTIE VII- TERMINOLOGIE ET UNITÉS DE MESURE APPLICABLES

[771] **La Régie a pris connaissance de l'ensemble des propositions du Distributeur qui apparaissent au texte proposé des Conditions de service – Partie VII – Terminologie et unités de mesure applicables³⁰⁹. La Régie approuve l'ensemble de ces propositions, sous réserve des dispositions de la présente décision.**

³⁰⁸ Pièce [B-0209](#), p. 3.

³⁰⁹ Pièce [B-0106](#), p. 70.

10. ANNEXES, ILLUSTRATIONS ET INDEX

10.1 ANNEXES

[772] Le texte proposé des Conditions de service comprend les sept annexes suivantes :

Annexe I – Renseignements requis du client;

Annexe II – Procédures d'examen des plaintes des clients d'Hydro-Québec;

Annexe III – Organismes publics et institutions financières;

Annexe IV – Conversion de la tension d'alimentation;

Annexe V – Normes de dégagement;

Annexe VI – Grille de calcul du coût des travaux;

Annexe VII – Méthode de calcul pour le prolongement ou la modification d'une ligne de distribution souterraine.

[773] **La Régie approuve les modifications proposées, sous réserve des éléments décisionnels ci-après.**

Annexe II - Procédure d'examen des plaintes des clients d'Hydro-Québec

[774] Le Distributeur souhaite intégrer dans les Conditions de service la procédure d'examen des plaintes approuvée par la Régie dans sa décision D-98-25.

[775] Le Distributeur a reformulé le texte de cette procédure et l'a intégré à l'annexe II des Conditions de service proposées³¹⁰.

[776] En réponse à des questions de la Régie, le Distributeur élabore sur sa proposition comme suit :

« Le Distributeur a choisi de ne pas reproduire le texte tel quel pour faciliter la lecture de la décision D-98-25, annexe J et améliorer sa compréhension pour le lecteur. Somme toute, l'ajout de la procédure d'examen des plaintes répond à un objectif d'information du client. Il est d'avis que l'ajout du texte mentionné au préambule (ii) ne cadre pas avec les orientations de rédaction à la base de la

³¹⁰ Pièce [B-0106](#), p. 80.

proposition du Distributeur et avec les recommandations d'Éducaloi. De plus, le Distributeur est d'avis que de référer la clientèle à une décision d'approbation de la Procédure de plainte de 1998 comprenant de nombreuses annexes dont seule l'annexe J est généralement applicable, ne comporte que peu de gain. De surcroît, pour avoir une vue complète de la question de la procédure de plainte, il serait requis de joindre également une copie de plusieurs articles de la LRÉ. Le Distributeur estime préférable de retirer l'annexe plutôt que d'inclure ou de référer la clientèle à d'autres documents ou articles de la LRÉ »³¹¹.

[777] Dans sa décision D-2017-072³¹², la Régie ordonne au Distributeur de déposer, au plus tard le 31 janvier 2018, une proposition de procédure d'examen des plaintes. **Dans ce contexte, la Régie demande au Distributeur de retirer la procédure d'examen des plaintes du texte des Conditions de service proposées. À l'issue de la phase 2 du présent dossier, la Régie déterminera s'il y a lieu d'intégrer au texte des Conditions de service la nouvelle procédure approuvée.**

[778] **Par ailleurs, la Régie demande au Distributeur d'inclure, à l'endos de la page couverture du texte des Conditions de service, une note liminaire similaire à celle apparaissant au texte des *Conditions de service et Tarif de Gaz Métro*³¹³, comprenant une référence aux articles 86 à 101 de la Loi, ainsi qu'une référence à la procédure d'examen des plaintes en vigueur.**

Annexe V – Normes de dégagement

[779] **En ce qui a trait à l'annexe V sur les normes de dégagement, la Régie n'approuve pas la proposition du Distributeur, tel qu'indiqué à la section 6.1 de la présente décision.**

10.2 ILLUSTRATIONS ET INDEX

[780] Les modalités des Conditions de service en vigueur relatives aux demandes d'alimentation en électricité sont complexes et suscitent parfois des problèmes de compréhension des règles applicables. L'une des raisons de cette complexité repose sur le

³¹¹ Pièce [B-0163](#), p. 40.

³¹² [Page 11](#), par. 39.

³¹³ [En vigueur au 1^{er} octobre 2017](#).

fait que ces modalités sont étroitement rattachées à la connaissance des différents composants du réseau de distribution d'électricité. Bien que plusieurs d'entre eux soient définis, il est difficile d'en comprendre l'utilité ou de s'en faire une représentation concrète.

[781] Le Distributeur propose d'ajouter dans cette section des illustrations des principaux composants du réseau de distribution d'électricité afin d'aider le client à les reconnaître. Cela devrait lui permettre de mieux comprendre les informations requises lors d'une demande d'alimentation en électricité. Le Distributeur s'est engagé à fournir de nouvelles illustrations avec le dépôt du texte mis à jour des Conditions de service à la suite de la présente décision³¹⁴.

[782] Le Distributeur ajoute également un index dont le contenu est à venir.

[783] **La Régie approuve les propositions du Distributeur.**

10.3 CONCLUSIONS SUR LES ANNEXES, ILLUSTRATIONS ET INDEX

[784] **La Régie a pris connaissance de l'ensemble des propositions du Distributeur qui apparaissent au texte proposé des Conditions de service aux sections Annexes – Illustrations et Index³¹⁵. La Régie approuve l'ensemble de ces propositions, sous réserve des dispositions de la présente décision.**

11. AUTRES CHANGEMENTS ET SUJETS

11.1 DISPOSITIONS TRANSITOIRES

[785] Le Distributeur propose le retrait du chapitre traitant des dispositions transitoires (chapitre 19 des Conditions de service en vigueur) et les modifications aux articles suivants :

³¹⁴ Pièce [A-0052](#), p. 10.

³¹⁵ Pièce [B-0106](#), p. 86.

- le déplacement des articles 19.1 et 19.2 des Conditions de service en vigueur, traitant du remplacement et de l'entrée en vigueur des Conditions de service dans le chapitre des dispositions générales des Conditions de service proposées;
- l'intégration de l'article 19.3 des Conditions de service en vigueur, traitant de la tension d'alimentation, à l'article 14.3 des Conditions de service proposées;
- l'abrogation des articles 19.4 à 19.9 des Conditions de service en vigueur, considérant que tous les suivis relatifs à ces articles sont terminés.

[786] Si des dispositions transitoires doivent être conservées dans les Conditions de service proposées, elles sont intégrées aux articles traitant des sujets en question.

[787] Il est à noter que le Distributeur, dans le chapitre traitant des dispositions générales, n'a pas reproduit l'article traitant du remplacement, que l'on retrouve habituellement dans les dispositions transitoires et qui se lit comme suit : « *19.1 Le présent texte des Conditions de service d'électricité remplace le texte des Conditions de service d'électricité en vigueur le 1^{er} avril 2014 en vertu de la décision D-2014-052 et le 3 octobre 2014 en vertu de la décision D-2014-172 de la Régie de l'énergie* ». Le Distributeur a plutôt introduit ce texte à l'endos de la page couverture.

[788] **La Régie approuve les propositions du Distributeur relatives aux dispositions transitoires.**

11.2 TERMINOLOGIE ET RÉVISION DES CONDITIONS DE SERVICE

[789] Le Distributeur propose d'intégrer au texte des Conditions de service la majeure partie des recommandations proposées par *Éducaloi*. La refonte qu'il propose se décline en trois grands aspects :

- utilisation d'un langage interpellant plus le lecteur;
- ajout de mises en contexte et de renvois;
- restructuration de l'information.

[790] Le Distributeur propose de personnaliser le texte des Conditions de service, afin d'améliorer sa clarté et son efficacité et de susciter un meilleur sentiment de proximité de la part du client. Ainsi, le Distributeur propose de désigner le client par « vous ». Il considère que l'utilisation de ce pronom interpelle plus le lecteur et améliore grandement la clarté et la compréhension des articles, sans pour autant modifier la formalité du document et la teneur des informations à transmettre.

[791] Le Distributeur est d'avis que le fait de vouvoyer le client lui permet d'intégrer plus facilement l'utilisation d'une forme directe et active. L'utilisation d'un ton moins formel et juridique facilite, en parallèle, l'amélioration de la syntaxe du texte. De cette façon, l'utilisation du « vous » permet indirectement au Distributeur de maximiser la compréhension, par le client, d'informations et de concepts souvent complexes.

[792] De plus, le Distributeur ne considère pas que l'utilisation du « vous » ou d'un langage interpellant plus le client ne laisse présumer que les Conditions de service puissent représenter un contrat d'adhésion au sens du *Code civil du Québec*.

[793] Le Distributeur a répondu à plusieurs demandes de renseignements concernant l'utilisation du mot « vous » pour désigner le client. Lorsqu'il a répondu à ces demandes, la définition du mot client n'avait pas été modifiée et ne visait alors que le titulaire d'un abonnement.

[794] À la suite des questions de la Régie, le Distributeur a modifié la définition du mot client pour qu'elle vise, en plus du titulaire d'un abonnement, celui qui demande l'alimentation, ou celui qui demande des travaux ou qui en occasionne.

[795] À l'instar du Distributeur, la Régie considère que l'usage du « vous » contribue à simplifier le texte des Conditions de service et améliore la réceptivité du client, un des objectifs de la réforme.

[796] La Régie approuve les trois grands aspects de la réforme, soit l'utilisation d'un langage interpellant plus le lecteur, l'ajout de mises en contexte et de renvois ainsi que la restructuration de l'information, tels que proposés par le Distributeur.

11.3 COMPUTATION DES DÉLAIS

[797] Dans les Conditions de service en vigueur, les délais sont exprimés en jours, jours francs et jours ouvrables. Ces termes n'y sont cependant pas définis.

[798] Dans le présent dossier, le Distributeur proposait initialement ce qui suit :

« Dans plusieurs articles des CSÉ, le délai est exprimé en « jours francs ». Toutefois, le calcul d'un délai en jours francs n'est pas intuitif. En effet, un délai franc ne tient pas compte du jour qui marque le point de départ du délai, ni de celui de l'échéance.

Cette notion est donc complexe à comprendre, pour le client, et à expliquer, pour les représentants du Distributeur. Qui plus est, elle va à contre-courant avec la volonté du Distributeur de simplifier les CSÉ et d'utiliser un langage moins juridique. À cet effet, le Distributeur propose de retirer la notion de jours francs à certains endroits.

Dans les cas où le retrait de la notion de jours francs va à l'avantage du client, le Distributeur retire la notion de jours francs, mais conserve le même nombre de jours qui sont associés au délai. À titre d'exemple, à l'article 7.1, le Distributeur remplace le délai de préavis de résiliation de 30 jours francs du client par un délai de 30 jours. Cette modification ne vient donc pas pénaliser le client qui, dans les faits, a désormais un délai de préavis réduit à son avantage.

Dans le cas des avis relatifs au versement d'un dépôt, au retard de paiement ou à l'interruption du service d'électricité, le Distributeur conserve la notion de jours francs »³¹⁶.

[799] De plus, le Distributeur définissait « jour » et « jour franc » comme suit :

« jour : chaque jour de l'année, y compris un jour férié, c'est-à-dire 365 jours par année (366 jours pour une année bissextile). Lorsqu'un délai est exprimé en jours, le jour qui marque le point de départ n'est pas compté ; le délai commence à courir le lendemain et expire à la fin de son dernier jour, à minuit. Si le dernier jour du

³¹⁶ Pièce [B-0105](#), p. 70.

délat tombe un samedi, un dimanche ou un jour férié, le délai est prolongé jusqu'à la fin du premier jour ouvrable qui suit, à minuit ;

jour franc : jour qui dure de 0 h à 24 h. Un délai calculé en jour franc ne tient pas compte du jour qui marque le point de départ du délai, ni du jour de l'échéance. Si le délai s'achève un samedi, un dimanche ou jour férié, il est prolongé au premier jour ouvrable qui suit »³¹⁷.

[800] Par exemple, dans le texte proposé initialement, le délai à l'article 4.2.2 a) des Conditions de service était exprimé en « jour » :

« [...] elle accepte que vous puissiez payer, sans frais d'administration, la facture en 2 versements à 21 jours d'intervalle, le premier versement étant dû au plus tard 21 jours après la date de facturation, et le second 21 jours après l'échéance du premier versement ». [nous soulignons]

[801] Par ailleurs, à l'article 6.1.2 des Conditions de service proposées, le délai était plutôt exprimé en « jours francs » :

« En cours d'abonnement, vous devez fournir tout dépôt exigé par Hydro-Québec au plus tard à l'expiration d'un délai de 8 jours francs suivant la date d'envoi de la demande écrite d'Hydro-Québec »³¹⁸. [nous soulignons]

OC

[802] OC estime que l'utilisation de la notion de « jour franc » est « *archaïque et susceptible de confondre les intervenants peu familiers avec les termes juridiques* »³¹⁹. L'intervenante ajoute que la proposition du Distributeur d'inclure une définition de jour franc ne suffit pas et qu'il serait préférable que tous les délais soient calculés de la même façon, soit en jour. Pour éviter que cette modification ait pour effet de limiter les droits des clients du Distributeur, OC propose de faire les adaptations nécessaires en ajoutant aux délais calculés en jours francs, un jour, tel que défini par les Conditions de service. Ainsi, « 8 jours francs » deviendrait « 9 jours ». OC mentionne aussi que le législateur,

³¹⁷ Pièce [B-0106](#), p. 75.

³¹⁸ Pièce [B-0106](#), p. 22.

³¹⁹ Pièce [C-OC-0016](#), p. 19.

dans sa volonté de rendre plus accessible la loi, a abandonné la notion de « jour franc » du *Code de procédure civile*.

[803] Le Distributeur accepte de modifier sa proposition initiale et de retirer la notion de « jour franc » du texte des Conditions de service proposées :

« Le Distributeur est disposé à retirer la notion de jour franc et à uniformiser la computation des délais dans les CSÉ. À cet effet, l'ensemble des délais en jours francs seront retirés et remplacés par des délais en jours, ce qui aura pour conséquence d'ajouter, dans les faits, un jour au délai franc. À titre d'exemple, le délai de l'avis de retard prévu à l'article 7.2.1 passera de 15 jours francs à 16 jours et le délai de l'avis d'interruption prévu à l'article 7.2.2 passera de 8 jours francs à 9 jours »³²⁰.

[804] Ainsi, tel que proposé par OC, le Distributeur ajoute aux délais calculés en jours francs, un jour, afin de conserver les mêmes délais qu'actuellement.

Opinion de la Régie

[805] Un des objectifs lors de l'élaboration du *Code de procédure civile* était d'en simplifier la structure et de moderniser la terminologie qui y est utilisée. Le terme de « jour franc » ne s'y est pas retrouvé. Les termes « jours juridiques » et « jours francs » ont été remplacés par « jours ouvrables ».

[806] Dans le présent dossier, un des objectifs du Distributeur est de simplifier les Conditions de service et de les rendre plus accessibles. Le retrait de la notion de « jour franc » apparaît tout indiqué pour atteindre cet objectif. Il est également judicieux d'harmoniser le texte des Conditions de service avec le droit en vigueur.

[807] De plus, la définition du terme « jour » permet de comprendre facilement comment calculer les délais.

³²⁰ [Pièce B-0191](#), p. 28.

[808] **Pour ces motifs, la Régie approuve la proposition du Distributeur en ce qui a trait à la computation des délais.**

11.4 REMBOURSEMENT DES CLIENTS – DÉCISION D-2016-183

[809] En réponse à la demande de renseignements de l'UC, relativement aux clients se trouvant dans la même situation ou une situation similaire à celle du plaignant dans le dossier P-110-3079, le Distributeur indiquait être « *actuellement à consolider les informations des clients s'étant trouvés dans la même situation et à déterminer les prochaines étapes* »³²¹.

[810] En réponse à une demande de renseignements de la Régie, il précisait « *le Distributeur a décidé de rembourser les clients concernés par le fait que les déplacements d'un releveur au lieu de consommation n'ont pas été effectués à environ tous les 120 jours, et ce, même si trois déplacements d'un releveur dans une année ont été effectivement fait. Le Distributeur procèdera dans les prochaines semaines au remboursement de ces clients selon leur cycle de facturation* »³²².

[811] En audience, le Distributeur précise les modalités selon lesquelles il prévoit rembourser les clients, non pas au prorata du nombre de lectures respectant les termes des Conditions de service en vigueur, mais plutôt au prorata du nombre de jours d'écart des délais prévus aux Conditions de service pour chacune des trois lectures. Le Distributeur donne l'exemple suivant de la manière dont il calculera le remboursement dû au client :

« Mettons qu'un client, je l'ai fait en cent soixante (160) jours, bien si c'est cent vingt (120) jours, cent soixante (160) jours, il y aura un remboursement de quarante (40) jours sur la période ».

[812] L'UC soumet avec respect qu'une telle interprétation ne respecte ni la lettre, ni l'esprit des Conditions de service, ni les termes de la décision D-2016-183.

³²¹ Pièce [B-0170](#), p. 9.

³²² Pièce [B-0191](#), p. 7.

[813] L'intervenante demande respectueusement à la Régie de s'assurer que les modalités de remboursement des clients à l'option de retrait dont les compteurs n'ont pas été lus conformément aux Conditions de service, soit trois lectures par années aux 120 jours, soient remboursés en fonction du nombre de lectures qui n'ont pas été faites de manière conforme et en respect de la décision D-2016-183. L'UC soumet que ceci implique un remboursement de 20 \$ pour chaque lecture non effectuée en vertu des Conditions de service en vigueur.

[814] Finalement, l'UC soumet que la Régie devrait demander au Distributeur de soumettre ses modalités de remboursement pour approbation dans les meilleurs délais, afin de s'assurer que ces dernières sont conformes aux Conditions de service et se font dans le respect de la décision D-2016-183.

[815] Le Distributeur précise que la demande de l'UC déborde du cadre du présent dossier.

[816] La Régie est d'avis, à l'instar du Distributeur, que la demande de l'UC excède le cadre du présent dossier.

11.5 PRÉJUDICE CORPOREL ET LOI VICTORIA

[817] La Régie a demandé au Distributeur, en référence à l'article 1474 du *Code civil du Québec*, d'examiner la possibilité d'ajouter, à l'article 12.2 des Conditions de service proposées, une précision indiquant que le Distributeur demeure responsable pour tout préjudice corporel causé à autrui.

[818] Le Distributeur précise que l'article 1474 du *Code civil du Québec* trouve toujours application et qu'effectivement, il ne peut exclure ou limiter sa responsabilité pour le préjudice corporel ou moral causé à autrui.

[819] Le Distributeur est d'avis qu'un tel ajout serait donc inutile et alourdirait le texte. Il en est de même d'une référence à la *Loi Victoria*. L'application de cette loi et des recours qui y sont prévus est indépendante des Conditions de service et découle de l'article 48 de

la *Loi sur Hydro-Québec*. En réponse à une question de la Régie, le Distributeur ajoute que le lien avec les Conditions de service est tenu³²³.

[820] **La Régie retient les arguments du Distributeur.**

11.6 REDRESSEMENT RÉGLEMENTAIRE

[821] La FCEI souhaite la mise en place d'un mécanisme de redressement règlementaire afin de pallier le déséquilibre entre les droits et obligations des parties dans les situations où le Distributeur ne respecterait pas un délai prévu aux Conditions de service.

[822] La FCEI considère qu'un déséquilibre prédomine dans les Conditions de service proposées entre le Distributeur et le consommateur, notamment eu égard aux obligations du Distributeur.

[823] La FCEI considère important de mettre en place un mécanisme de redressement règlementaire en cas de non-respect par le Distributeur des obligations que les Conditions de service lui imposent. Ce redressement prendrait la forme d'un redressement règlementaire sur la facture du consommateur pour chaque manquement à une obligation de la part du Distributeur relative au non-respect des délais qui lui sont imposés et qui sont de rigueur.

[824] De plus, la FCEI propose que les Conditions de service stipulent clairement que les coûts associés au redressement règlementaire ne pourront, en aucun cas, être imputés aux consommateurs. C'est l'actionnaire qui devrait assumer les conséquences du non-respect d'obligations faites au Distributeur en matière de délais.

³²³ Pièce [A-0057](#), p. 175 à 177.

[825] La FCEI tient à rappeler que dans la *Politique énergétique du Québec 2030 : L'énergie des Québécois- Source de croissance*, rendue publique en 2016, le gouvernement a souhaité : « établir un mécanisme de réparation qui favorisera la médiation entre le consommateur et le distributeur d'énergie et évitera la multiplication des recours de la part des consommateurs »³²⁴. La FCEI propose que ce mécanisme de réparation soit incorporé aux Conditions de service par la voix du redressement réglementaire. La FCEI propose qu'un montant à déterminer quant au redressement réglementaire, établi sur une base quotidienne, soit prévu aux Conditions de service mais calculé dans le cadre du dossier tarifaire.

[826] Le Distributeur soutient que la preuve de l'intervenante sur cette question ne fait qu'énoncer des souhaits et n'est aucunement appuyée d'études qui permettraient de conclure à un problème véritable auquel il faudrait remédier, en plus d'être silencieuse quant aux impacts des propositions avancées. Enfin, les modalités de la proposition de la FCEI demeurent floues. Il cite à cet égard l'extrait suivant du témoignage de l'intervenante :

« Et puis il y a certaines situations que lorsque les délais sont dépassés, tu sais, il y en a que c'est plus évident que d'autres, mais, tu sais, il peut y avoir des conséquences, puis on a essayé de voir si on pouvait introduire pour certaines situations un mécanisme, là, de compensation pour atténuer, si on veut, certaines situations qui peuvent être déplaisantes ou impactantes pour un client »³²⁵.

[827] Il cite également l'extrait suivant du témoignage de madame Sylvie Gilbert :

« Ça fait que je pense qu'on a déjà... je n'utiliserais peut-être pas le mot « sanction », mais on a déjà ce qu'on doit faire dans le cas où on émet une facture en retard. Puis pour les autres points, il faudrait qu'on ait plus d'informations parce que, nous, des préjudices que les clients ont subi pour des... soit des non-respects de ces délais-là, on n'en connaît pas »³²⁶.

³²⁴ Gouvernement du Québec, *Politique énergétique du Québec 2030 : L'énergie des Québécois - Source de croissance*, Publications du Québec, 2016, p. 30.

³²⁵ Pièce [A-0055](#), p. 114.

³²⁶ Pièce [A-0049](#), p. 52 et 53.

Opinion de la Régie

[828] La FCEI souhaite intégrer notamment un mécanisme de redressement règlementaire qui permettrait de compenser les clients pour tout retard dans les délais prévus aux Conditions de service.

[829] La FCEI n'a pas élaboré sur les conséquences et les préjudices que subissent les clients lorsqu'un délai prévu dans les Conditions de service n'est pas respecté.

[830] La proposition est également silencieuse sur son impact eu égard aux recours en dommages qu'un client pourrait avoir contre le Distributeur, advenant qu'un retard lui ait causé un préjudice.

[831] La Régie retient par ailleurs de la preuve que les délais dans la transmission des factures seront généralement moins fréquents avec les compteurs communicants³²⁷.

[832] **Pour les motifs énoncés par le Distributeur, la Régie ne retient pas la proposition de la FCEI.**

12. CONCLUSIONS SUR L'ENSEMBLE DU TEXTE PROPOSÉ DES CONDITIONS DE SERVICE ET DES FRAIS AFFÉRENTS

[833] **La Régie approuve l'ensemble de propositions du Distributeur, sous réserve des dispositions de la présente décision.**

³²⁷ Pièce [A-0049](#), p. 52.

13. CALENDRIER POUR LES PROCHAINES ÉTAPES

[834] La Régie fixe le calendrier suivant :

Le 17 novembre 2017 à 12 h	Dépôt d'un nouveau texte des Conditions de service reflétant les ordonnances émises dans la présente décision de la Régie, en version française, et précision quant à sa date d'entrée en vigueur
Le 1 ^{er} décembre 2017 à 12 h	Dépôt des commentaires des intervenants sur le texte final
Le 13 décembre 2017 à 12 h	Dépôt d'une mise à jour des différents frais et prix proposés liés au service d'électricité pour leur mise en application au 1 ^{er} avril 2018
Le 31 janvier 2018 à 12 h	Dépôt d'une proposition de procédure d'examen des plaintes et d'une preuve additionnelle à l'égard du service de base souterrain, tel que spécifié à la décision D-2017-072, ainsi que d'une preuve additionnelle à l'égard du service de base en arrière-lot, tel que précisé à la section 5.1.6 de la présente décision, pour la phase 2
Prochain dossier tarifaire	Dépôt d'une proposition d'une formule d'indexation « annuelle » des frais et prix liés au service d'électricité

[835] **Pour ces motifs,**

La Régie de l'énergie :

ACCUEILLE partiellement la demande du Distributeur;

FIXE le calendrier établi à la section 13 de la présente décision pour les prochaines étapes du dossier;

ORDONNE au Distributeur de déposer, pour approbation par la Régie, un nouveau texte des Conditions de service reflétant les ordonnances émises dans la présente décision, en version française, au plus tard le **17 novembre 2017 à 12 h**;

ORDONNE au Distributeur de déposer pour approbation, au plus tard, le **13 décembre 2017 à 12 h** une mise à jour des différents frais et prix proposés liés au service d'électricité;

ORDONNE au Distributeur de se conformer aux autres éléments décisionnels de la présente décision.

Louise Rozon
Régisseur

Louise Pelletier
Régisseur

Simon Turmel
Régisseur

Représentants :

Association coopérative d'économie familiale de Québec (ACEFQ) représentée par M^e Denis Falardeau;

Association des professionnels de la construction et de l'habitation du Québec (APCHQ) représentée par M^e Natacha Boivin;

Association des propriétaires d'appartements du Grand Montréal (APAGM) représentée par M. Alain Renaud;

Association des redistributeurs d'électricité du Québec (AREQ) représentée par M^e Sophie Lapierre;

Association québécoise des consommateurs industriels d'électricité et Conseil de l'industrie forestière du Québec (AQCIE-CIFQ) représenté par M^e Pierre Pelletier;

Corporation des propriétaires immobiliers du Québec (CORPIQ) représentée par M^e Raphaël Lescop;

Fédération canadienne de l'entreprise indépendante (section Québec) (FCEI) représentée par M^e André Turmel;

Fédération québécoise des municipalités (FQM) représentée par M. Sylvain Lepage;

Hydro-Québec représentée par M^e Jean-Olivier Tremblay, M^e Éric Fraser et M^e Simon Turmel;

Option consommateurs (OC) représentée par M^e Éric David;

Regroupement des activistes pour l'inclusion au Québec (RAPLIQ) représenté par M^e Aymar Missakila;

Stratégies énergétiques et Association québécoise de lutte contre la pollution atmosphérique (SÉ-AQLPA) représenté par M^e Dominique Neuman;

Union des consommateurs (UC) représentée par M^e Marcel Boucher et M^e Hélène Sicard;

Union des municipalités du Québec (UMQ) représentée par M^e Catherine Rousseau;

Union des producteurs agricoles (UPA) représentée par M^e Marie-Andrée Hotte.