

# D É C I S I O N

QUÉBEC

RÉGIE DE L'ÉNERGIE

---

D-2018-015

R-3964-2016  
Phase 1

21 février 2018

---

**PRÉSENTS :**

Louise Rozon  
Louise Pelletier  
Simon Turmel  
Régisseurs

---

**Hydro-Québec**  
Demanderesse

et

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

---

**Décision finale sur les versions française et anglaise des  
Conditions de service d'électricité – Phase 1**

*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).**

## 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* (les Conditions de service) et des frais afférents (la Demande). La Demande est présentée en vertu de l'article 31 (1) (1<sup>o</sup>) de la *Loi sur la Régie de l'énergie*<sup>1</sup> (la Loi).

[2] 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.

[3] L'audience se tient du 1<sup>er</sup> au 10 mai 2017 inclusivement, date à laquelle la Régie entame son délibéré.

[4] Le 3 novembre 2017, la Régie accueille partiellement la Demande par sa décision D-2017-118<sup>2</sup>. Elle demande au Distributeur de déposer, pour approbation, un nouveau texte des Conditions de service reflétant les ordonnances émises dans sa décision, en version française, et une mise à jour des différents frais et prix liés au service d'électricité.

[5] Les 21 novembre et 13 décembre 2017, le Distributeur dépose les versions française et anglaise des Conditions de service, ainsi que la mise à jour des différents frais et prix liés au service d'électricité, conformément à la décision D-2017-118.

[6] Le 20 décembre 2017, la Régie rend sa décision D-2017-141<sup>3</sup>, dont une partie du dispositif se lit comme suit :

*«APPROUVE la version française du texte des Conditions de service d'électricité, telle que déposée à la pièce B-0231 en tenant compte des modifications énoncées dans la présente décision;*

---

<sup>1</sup> [RLRQ, c. R-6.01](#).

<sup>2</sup> Décision [D-2017-118](#).

<sup>3</sup> Décision [D-2017-141](#), p. 20 et 21.

*FIXE la date d'entrée en vigueur des nouvelles Conditions de service d'électricité au 1<sup>er</sup> avril 2018;*

*ORDONNE au Distributeur de déposer une mise à jour du texte des Conditions de service d'électricité, dans sa version française, au plus tard le 9 janvier 2018 à 12 h;*

*ORDONNE au Distributeur de déposer, pour approbation, une mise à jour du texte des Conditions de service d'électricité, dans sa version anglaise, au plus tard le 9 janvier 2018 à 12 h ».*

[7] Le 9 janvier 2018, en suivi de cette décision, le Distributeur dépose une mise à jour des Conditions de service, dans ses versions française et anglaise. Il apporte certaines modifications à la version française du texte des Conditions de service sur lesquelles la Régie ne s'est pas prononcée dans sa décision D-2017-141<sup>4</sup>.

[8] Dans la présente décision, la Régie se prononce sur les modifications apportées par le Distributeur à la version française du texte des Conditions de service et statue sur sa version anglaise.

## 2. CONDITIONS DE SERVICE

### *Version française des Conditions de service*

[9] Dans sa décision D-2017-141, la Régie approuve la version française des Conditions de service, telle que déposée à la pièce B-0231, en tenant compte des modifications qu'elle y énonce.

[10] En suivi de cette décision, le Distributeur dépose une mise à jour du texte des Conditions de service, dans sa version française<sup>5</sup>.

---

<sup>4</sup> Pièce [B-0234](#).

<sup>5</sup> Pièce [B-0236](#).

[11] La Régie constate que le Distributeur apporte des modifications au texte qui vont au-delà du suivi demandé dans sa décision D-2017-141. Il justifie comme suit les modifications apportées :

*« La mise à jour respecte les demandes de la Régie notamment par l'ajout ou le retrait de l'italique afin que celui-ci ne reflète que les termes définis dans le chapitre 21 (D-2017-141 paragraphe 43). Un ajustement a aussi été apporté aux articles de la version anglaise pour refléter les modifications demandées par la Régie dans sa décision D-2017-141 et pour uniformiser les termes.*

*Cependant, contrairement à la demande de la Régie au paragraphe 46 de la décision, la deuxième virgule est conservée à l'article 2.3 car elle sert à indiquer que les deux occurrences du mot « et » ne font pas partie de la même énumération.*

*Le Distributeur tient à préciser qu'il a corrigé le texte de l'article 9.1.2 e) afin d'indiquer que les frais d'ingénierie et de gestion des demandes, dans le cas des travaux en aérien en arrière-lot, sont appliqués uniquement sur le montant de main-d'œuvre, équipements, biens, services et matériaux, comme expliqués à la pièce HQD-4, document 3 (B-0112). Cette modification reflète d'ailleurs la méthode de calcul du coût des travaux en aérien présentée à la grille (ligne 13) de l'annexe IV des Conditions de service. Les versions française et anglaise se lisent respectivement comme suit :*

*e) les frais d'ingénierie et de gestion des demandes (ligne 13 de la grille), appliqués au total des paragraphes a) à d) ci-dessus pour les travaux en souterrain ou au total des paragraphes a) à c) ci-dessus pour les travaux en aérien si Hydro-Québec déploie un réseau de distribution d'électricité en arrière-lot;*

*e) engineering and request management fee (line 13 of the table), applied to the sum of paragraphs (a) to (d) above for underground work or to the sum of paragraphs (a) to (c) above for overhead work if Hydro-Québec deploys the power distribution system in a back lot;*

*Enfin, il est à noter que les numéros de pages figurant dans la table des matières et dans l'index sont sujets à modification à la suite de la mise en page de la version finale des Conditions de service »<sup>6</sup>.*

[nous soulignons]

[12] La Régie est d'avis que les modifications apportées par le Distributeur à la version française des Conditions de service approuvée dans sa décision D-2017-141 sont justifiées.

[13] La Régie prend note que les numéros de pages figurant dans la table des matières et dans l'index sont sujets à modification à la suite de la mise en page de la version finale des Conditions de service.

[14] **En conséquence, la Régie approuve la version finale des Conditions de service d'électricité en français, telle que déposée à la pièce B-0236. Elle fixe la date d'entrée en vigueur des nouvelles conditions de service au 1<sup>er</sup> avril 2018.**

#### *Version anglaise des Conditions de service*

[15] En suivi de la décision D-2017-141, le Distributeur dépose une mise à jour des Conditions de service, dans sa version anglaise<sup>7</sup>.

[16] La Régie a retenu les services d'un réviseur externe afin de vérifier la conformité de la version anglaise (pièce B-0237) des Conditions de service avec sa version française (pièce B-0236).

[17] La Régie apporte les modifications indiquées dans les paragraphes ci-après à la version anglaise des Conditions de service soumise par le Distributeur à la pièce B-0237.

---

<sup>6</sup> Pièce [B-0234](#).

<sup>7</sup> Pièce [B-0237](#).

### *Modifications à la version anglaise*

[18] La Régie modifie le bloc *Payment methods* de l'article 4.3.3 des Conditions de service comme suit :

« You must pay your bill in one of the following ways:

- a) by mail directly to Hydro-Québec;
- b) online directly to Hydro-Québec;
- c) through one of the following authorized agents:
  - Canadian Imperial Bank of Commerce ~~Banque Canadienne Impériale de Commerce~~ (CIBC);
  - Bank of Montreal ~~Banque de Montréal~~ (BMO);
  - Laurentian Bank of Canada ~~Banque Laurentienne du Canada~~;
  - National Bank ~~Banque Nationale~~;
  - Royal Bank of Canada ~~Banque Royale du Canada~~ (RBC);
  - Bank of Nova Scotia ~~Banque de la Nouvelle Écosse~~ (~~Banque~~ Scotiabank);
  - ~~Banque~~ Toronto-Dominion Bank (TD-Canada Trust);
  - Fédération des caisses Desjardins du Québec. »

[19] La Régie modifie le paragraphe c) du bloc *Calculation of monthly installment* de l'article 4.4 des Conditions de service comme suit :

« c) Interim review by Hydro-Québec:

If Hydro-Québec expects a substantial discrepancy between the monthly installments billed to you and the cost of your actual consumption, it may perform an interim review between annual reviews, notably ~~in particular~~ to take into account any rate adjustment. »

[20] La Régie modifie le bloc *Reimbursement by Hydro-Québec of an amount overbilled to you* de l'article 4.5 des Conditions de service comme suit :

« Except in cases of crossed *meters*, impediment to metering or meter tampering with intent to alter metering data, if the correction leads to



reimbursement by Hydro-Québec of an amount overbilled to you, the correction period is established in one of the following ways:

[...]

The amount of the correction is credited to your account.

Interest is also credited to your account. The interest is calculated by Hydro-Québec at the National Bank ~~Banque Nationale~~ prime rate in effect on the first business *day* of the *month* in which the amount is refunded. »

[21] La Régie modifie le bloc *Impeding metering or meter tampering with intent to alter metering data* de l'article 4.5 des Conditions de service comme suit :

« If Hydro-Québec notes that the *electrical installation* or *metering equipment* has been tampered with so as to alter or impede metering:

- a) the correction ~~retroactive period~~ applies to all periods concerned;
- b) Hydro-Québec may work out a *payment arrangement* with you. »

[22] La Régie modifie le premier alinéa de l'article 5.1.2 des Conditions de service comme suit :

« Hydro-Québec may terminate your *contract* when your *electricity service* is interrupted for more than 30 days in the cases described in Section 7.1 regarding refusal or interruption of service, except for ~~with the exception of~~ cases stipulated in paragraphs (c) and (d) of Section 7.1.1 and in Section 7.1.3. You will then be notified in writing. »

[23] La Régie retire le mot « *of* » du paragraphe b) du bloc *During the term of the contract* de l'article 6.1.2 des Conditions de service :

- « b) For 12 consecutive months in the last 24 *months*, the amount you were billed exceeded \$500,000 for all ~~of~~ your non-domestic-use contracts, and these contracts are regarded as *risky* or *high-risk* based on the credit risk assessment procedure described in Section 6.1.2.1. »

[24] La Régie modifie le premier alinéa de l'article 6.3 des Conditions de service comme suit :

« Cash deposits bear interest at the rate set on April 1 of each year for National Bank ~~Banque Nationale~~ one-year guaranteed investment certificates. »

[25] La Régie retire le mot « *of* » du troisième alinéa de l'article 7.2.2 des Conditions de service :

« If your account is in *default*, Hydro-Québec may interrupt *electricity service* for all ~~of~~ your *contracts*. »

[26] La Régie modifie comme suit le paragraphe c) du bloc *For electricity service interruption* de l'article 7.3 des Conditions de service :

« *Electricity service* is restored once [...] :

- a) The service address is receiving electricity with no contract.
- b) The safety of persons or property is at risk.
- c) The interruption has been requested by a competent federal, provincial or municipal authority, for example ~~including in particular~~ a police force or fire department. »

[27] La Régie remplace les mots « *on the basis of* » par « *based on* », au premier alinéa de l'article 8.2.3 des Conditions de service.

[28] La Régie modifie le titre du chapitre 9 des Conditions de service afin d'y ajouter une majuscule au mot « *not* » :

« **CHAPTER 9 Calculation of the Amount to be Paid for Work not Not Included in Basic Service** »

[29] La Régie retire les mots « *have to* » du premier paragraphe du bloc *Work requested by the customer outside regular working hours* de l'article 9.1.1 des Conditions de service :

« For any type of work done outside *regular working hours*, the amount you ~~have to~~ pay is based on the detailed *cost-of-work calculation*. »

[30] La Régie modifie comme suit le troisième alinéa de l'article 11.2 des Conditions de service :

« You can use your Customer Space on Hydro-Québec's ~~Web site~~ website ([www.hydroquebec.com/en](http://www.hydroquebec.com/en)) at any time to:

- a) submit a *service request*;
- b) obtain and update information about your *service contract*;
- c) sign up for Online Billing, the Equalized Payments Plan and ~~Pre-authorized~~ Authorized Debit;
- d) pay bills;
- e) update the information on rental units that you own;
- f) terminate a *service contract*. »

[31] La Régie modifie le bloc *Error notification* de l'article 11.3 des Conditions de service comme suit :

« You must notify Hydro-Québec immediately upon becoming aware of any error concerning:

- a) the confirmation of the characteristics of your contract sent to you by Hydro-Québec in accordance with Section 2.1;
- b) any bill you receive from Hydro-Québec. »

[32] La Régie modifie l'article 12.4 des Conditions de service comme suit :

« The following do not constitute and must not be interpreted as constituting an evaluation or a guarantee by Hydro-Québec of the functional value, efficiency or safety of the facilities ~~supplying~~ supplying serving the customer, including the *electrical installation* and protective devices, nor of their compliance with any applicable legislative or regulatory provision: [...] »

[33] La Régie modifie le premier alinéa de l'article 15.1.3 des Conditions de service comme suit :

« *Low-voltage* supply is provided directly from the distribution line or from a distributing substation, depending on the sum of the current ratings of your service box ~~current ratings~~. »

[34] Par souci de cohérence avec la version française des Conditions de service, la Régie ajoute le mot « *or* » à la fin du paragraphe a) du bloc *Required minimum power factor* de l'article 15.2.8 :

« You must maintain a *power factor* of at least:

a) 90% for a *small-power, medium-power or domestic-rate service contract*; or

b) 95% for a *large-power service contract*. »

[35] La Régie modifie le premier alinéa de l'article 15.3 des Conditions de service comme suit :

« If your *electrical installation* is supplied directly from the *distribution line* or from a pole-mounted 347/600 V *distributing substation* and the sum of the current ratings of your service box ~~current ratings~~ exceeds 600 A, Hydro-Québec will notify you *in writing* if it notes that the maximum allowed current for your *electrical installation* is ~~being~~ exceeded. »

[36] La Régie modifie la section « *administration charge applicable to bill* » du tableau I-A de l'article 20.1 des Conditions de service comme suit :

SERVICE CHARGES – PER REQUEST OR PER JOB																		
[...]																		
ADMINISTRATION CHARGE APPLICABLE TO BILL																		
10	Administration charges are based on the rate indicated for the corresponding range of <del>Banque Nationale du Canada</del> <u>National Bank</u> prime lending rates.	<table border="1"> <thead> <tr> <th><del>Banque Nationale du Canada</del> <u>National Bank</u> prime rate range (%/year)</th> <th>Monthly administration charge (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>7.99 or less</td> <td>1.2 (14.4%/year)</td> </tr> <tr> <td>8 to 9.99</td> <td>1.4 (16.8%/year)</td> </tr> <tr> <td>10 to 11.99</td> <td>1.6 (19.2%/year)</td> </tr> <tr> <td>12 to 13.99</td> <td>1.7 (20.4%/year)</td> </tr> <tr> <td>14 to 15.99</td> <td>1.9 (22.8%/year)</td> </tr> <tr> <td>16 to 17.99</td> <td>2.1 (25.2%/year)</td> </tr> <tr> <td>18 or more</td> <td>2.2 (26.4%/year)</td> </tr> </tbody> </table>	<del>Banque Nationale du Canada</del> <u>National Bank</u> prime rate range (%/year)	Monthly administration charge (%)	7.99 or less	1.2 (14.4%/year)	8 to 9.99	1.4 (16.8%/year)	10 to 11.99	1.6 (19.2%/year)	12 to 13.99	1.7 (20.4%/year)	14 to 15.99	1.9 (22.8%/year)	16 to 17.99	2.1 (25.2%/year)	18 or more	2.2 (26.4%/year)
<del>Banque Nationale du Canada</del> <u>National Bank</u> prime rate range (%/year)	Monthly administration charge (%)																	
7.99 or less	1.2 (14.4%/year)																	
8 to 9.99	1.4 (16.8%/year)																	
10 to 11.99	1.6 (19.2%/year)																	
12 to 13.99	1.7 (20.4%/year)																	
14 to 15.99	1.9 (22.8%/year)																	
16 to 17.99	2.1 (25.2%/year)																	
18 or more	2.2 (26.4%/year)																	
<p>This rate is revised whenever, for a period of 60 consecutive <i>days</i>, the <del>Banque Nationale du Canada</del> <u>National Bank</u> prime lending rate is above or below the reference range used to establish the rate currently applicable. The new rate is applied as of the 61st <i>day</i>.</p>																		

[37] La Régie modifie la définition du terme « *technical requirement* » à l'article 21.1 des Conditions de service comme suit :

« **technical requirement:** anything needed to make the *customer's electrical installation* compatible with Hydro-Québec's system or to meet any other requirement related to the ~~development~~ installation and operation of the system; »

[38] La Régie modifie le premier alinéa de l'annexe V des Conditions de service comme suit :

« If your *connection request* ~~neecessitates~~ requires the extension or modification of an underground *distribution line*, Hydro-Québec uses the following three-step method to calculate the amount you have to pay: [...] »

[39] La Régie modifie le tableau de l'annexe V des Conditions de service comme suit :

<b>UNDERGROUND LINE</b>	
Hydro-Québec adds up the cost of the cable, transformers and switchgear, taking into account the particular specifications of your <i>connection request</i> .	
<b>For the cable</b>	a) The number of <del>sections of</del> underground <i>cable sections</i> multiplied by [...]

[40] La Régie remplace le mot « vault » par « annex » dans tous les articles des Conditions de service, soit les articles 15.1.3, 20.2 (tableaux II-J et II-K) et 21.1. Elle maintient cependant le mot « vault » dans la définition de « cable section » à l'article 21.1 des Conditions de service.

[41] La Régie demande au Distributeur de remplacer l'expression « customer service entrance » par « customer's service entrance » aux articles 8.1 et 13.6.1 des Conditions de service.

[42] **La Régie demande au Distributeur d'apporter les modifications en lien avec la présente décision à la table des matières, à l'illustration et à l'index des Conditions de service d'électricité, le cas échéant.**

[43] **La Régie demande au Distributeur d'intégrer les modifications énoncées dans la présente décision à la version anglaise des Conditions de service d'électricité déposée à la pièce B-0237.**

[44] **La Régie approuve la version anglaise des Conditions de service d'électricité, déposée à la pièce B-0237, en tenant compte des modifications énoncées dans la présente décision. Elle fixe la date d'entrée en vigueur de cette version finale au 1<sup>er</sup> avril 2018.**

[45] **Pour ces motifs,**

La Régie de l'énergie :

**APPROUVE** la version française des Conditions de service d'électricité, telle que déposée à la pièce B-0236;

**APPROUVE** la version anglaise des Conditions de service d'électricité, déposée à la pièce B-0237, en tenant compte des modifications énoncées dans la présente décision;

**FIXE** la date d'entrée en vigueur des Conditions de service d'électricité, dans leurs versions française et anglaise, au **1<sup>er</sup> avril 2018**.

Louise Rozon  
Régisseur

Louise Pelletier  
Régisseur

Simon Turmel  
Régisseur

**Représentants :**

**Association coopérative d'économie familiale de Québec (ACEFQ) représentée par M<sup>e</sup> Denis Falardeau;**

**Association des professionnels de la construction et de l'habitation du Québec (APCHQ) représentée par M<sup>e</sup> 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<sup>e</sup> Sophie Lapierre;**

**Association québécoise des consommateurs industriels d'électricité et Conseil de l'industrie forestière du Québec (AQCIE-CIFQ) représenté par M<sup>e</sup> Pierre Pelletier;**

**Corporation des propriétaires immobiliers du Québec (CORPIQ) représentée par M<sup>e</sup> Raphaël Lescop;**

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

**Fédération québécoise des municipalités (FQM) représentée par M. Sylvain Lepage;**

**Hydro-Québec représentée par M<sup>e</sup> Jean-Olivier Tremblay, M<sup>e</sup> Éric Fraser et M<sup>e</sup> Simon Turmel;**

**Option consommateurs (OC) représentée par M<sup>e</sup> Éric David;**

**Regroupement des activistes pour l'inclusion au Québec (RAPLIQ) représenté par M<sup>e</sup> Aymar Missakila;**

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

**Union des consommateurs (UC) représentée par M<sup>e</sup> Marcel Boucher et M<sup>e</sup> Hélène Sicard;**

**Union des municipalités du Québec (UMQ) représentée par M<sup>e</sup> Catherine Rousseau;**

**Union des producteurs agricoles (UPA) représentée par M<sup>e</sup> Marie-Andrée Hotte.**