# POSITIONNEMENTS DES PARTICIPANTS AUX ATELIERS SUR LES PROPOSITIONS DU DISTRIBUTEUR

# TABLE DES MATIÈRES

**1. PARTICIPATION DES INTERVENANTS AUX ATELIERS ..... 11**
**2. POSITIONS DES INTERVENANTS ..... 12**
**3. POSITIONS ET COMMENTAIRES DES INTERVENANTS PAR PROPOSITION ..... 27**

3.1. Atelier 1 – Partie Abonnement ..... 27

*3.1.1. Demande d'abonnement ..... 27*
Proposition 1.01 ..... 27
Proposition 1.02 ..... 29
Proposition 1.03 ..... 32
*3.1.2. Facturation ..... 35*
Proposition 1.04 ..... 35
Proposition 1.05 ..... 37
Proposition 1.06 ..... 40
Proposition 1.07 ..... 41
Proposition 1.08 ..... 44
Proposition 1.09 ..... 46
Proposition 1.10 ..... 48
Proposition 1.11 ..... 49
Proposition 1.12 ..... 52
Proposition 1.13 ..... 54
*3.1.3. Résiliation de l'abonnement ..... 55*
Proposition 1.14 ..... 55
Proposition 1.15 ..... 57
Proposition 1.16 ..... 59
Proposition 1.17 ..... 61
Proposition 1.18 ..... 63
Proposition 1.19 ..... 65
Proposition 1.20 ..... 67
Proposition 1.21 ..... 69
Proposition 1.22 ..... 70
*3.1.4. Dépôt de garantie ..... 72*
Proposition 1.23 ..... 72
Proposition 1.24 ..... 74
*3.1.5. Interruption et rétablissement du service d'électricité ..... 76*
Proposition 1.25 ..... 76
Proposition 1.26 ..... 78
Proposition 1.27 ..... 80
Proposition 1.28 ..... 82

*3.1.6. Commentaires et propositions additionnels ..... 84*

3.2. Atelier 2 – Partie Alimentation – Service de base ..... 90

*3.2.1. Application du service de base – alimentation aérienne ou souterraine ..... 90*
Proposition 2.01 ..... 90
Proposition 2.02 ..... 92
Proposition 2.03 ..... 94
*3.2.2. Travaux relatifs au branchement du distributeur ..... 96*
Proposition 2.04 ..... 96
Proposition 2.05 ..... 98
Proposition 2.06 ..... 100
Proposition 2.07 ..... 101
*3.2.3. Prolongement de ligne aérienne ..... 104*
Proposition 2.08 ..... 104
Proposition 2.09 ..... 106
*3.2.4. Prolongement de ligne aérienne ..... 108*
Proposition 2.10 ..... 108
Proposition 2.11 ..... 111
Proposition 2.12 ..... 113
Proposition 2.13 ..... 116
*3.2.5. Modification de ligne aérienne ..... 118*
Proposition 2.14 ..... 118
*3.2.6. Modification de ligne aérienne monophasée à triphasée ..... 120*
Proposition 2.15 ..... 120
*3.2.7. Modification de ligne souterraine ..... 122*
Proposition 2.16 ..... 122
*3.2.8. Commentaires et propositions additionnels ..... 124*

3.3. Atelier 3 – Partie Alimentation – Traitement des demandes et prix des interventions simples ..... 126

*3.3.1. Traitement des demandes ..... 126*
Proposition 3.01 ..... 126
*3.3.2. Interventions simples ..... 128*
Proposition 3.02 ..... 128
*3.3.3. Travaux mineurs ..... 130*
Proposition 3.03 ..... 130
*3.3.4. Modalités en cas d'abandon de projet ..... 132*
Proposition 3.04 ..... 132
*3.3.5. Coûts en cas d'abandon de travaux majeurs ..... 135*
Proposition 3.05 ..... 135
*3.3.6. Garantie financières – Installation électrique de 1 000 kW ou plus moyenne tension ..... 137*

Proposition 3.06 ..... 137
Proposition 3.07 ..... 139
*3.3.7. Prix des interventions simples ..... 141*
Proposition 3.08 ..... 141
*3.3.8. Commentaires et propositions additionnels ..... 145*

3.4. Atelier 4 – Partie Alimentation – Au-delà du service de base ..... 148

*3.4.1. Travaux relatifs au branchement du distributeur en aérien ..... 148*
Proposition 4.01 ..... 148
*3.4.2. Travaux relatifs au branchement du distributeur en souterrain ..... 151*
Proposition 4.02 ..... 151
*3.4.3. Modification du branchement du distributeur en aérien ..... 153*
Proposition 4.03 ..... 153
*3.4.4. Prolongation de ligne aérienne au-delà du service de base ..... 156*
Proposition 4.04 ..... 156
*3.4.5. Prolongement de ligne souterraine au-delà du service de base ..... 159*
Proposition 4.05 ..... 159
*3.4.6. Modification de ligne aérienne ..... 162*
Proposition 4.06 ..... 162
*3.4.7. Modification de ligne souterraine ..... 164*
Proposition 4.07 ..... 164
*3.4.8. Déplacement de ligne aérienne ou souterraine ..... 166*
Proposition 4.08 ..... 166
*3.4.9. Demande d'alimentation inférieure à 2 kW ..... 168*
Proposition 4.09 ..... 168
*3.4.10. Demande d'Alimentation temporaire ..... 170*
Proposition 4.10 ..... 170
*3.4.11. Demande d'alimentation temporaire ..... 172*
Proposition 4.11 ..... 172
*3.4.12. Frais d'inspection ..... 174*
Proposition 4.12 ..... 174
*3.4.13. Travaux sur la propriété du client ..... 176*
Proposition 4.13 ..... 176
*3.4.14. Sécurisation du réseau ..... 177*
Proposition 4.14 ..... 177
*3.4.15. Commentaires et propositions additionnels ..... 180*

3.5. Atelier 5 – Partie Alimentation – Frais liés au service d'électricité ..... 181

*3.5.1. Section 1 de la pièce HQD-4, document 3 (B-0011) ..... 181*
Proposition 5.01 ..... 181
*3.5.2. Partie II ..... 183*
Proposition 5.02 ..... 183
Proposition 5.03 ..... 185

Proposition 5.04 ..... 188
Proposition 5.05 ..... 191
Proposition 5.06 ..... 193
Proposition 5.07 ..... 195
*3.5.3. Prolongement d'une ligne souterraine au-delà du service de base ..... 198*
Proposition 5.08 ..... 198
Proposition 5.09 ..... 201
*3.5.4. Partie II ..... 203*
Proposition 5.10 ..... 203
Proposition 5.11 ..... 205
*3.5.5. Commentaires et propositions additionnels ..... 209*

3.6. Atelier 6 – Autres modifications et approche conceptuelle ..... 211

*3.6.1. Partie V – Clientèle de grande puissance ..... 211*
Proposition 6.01 ..... 211
Proposition 6.02 ..... 213
Proposition 6.03 ..... 215
Proposition 6.04 ..... 216
Proposition 6.05 ..... 218
*3.6.2. Partie III – Droits et obligations ..... 221*
Proposition 6.06 ..... 221
Proposition 6.07 ..... 223
Proposition 6.08 ..... 226
Proposition 6.09 ..... 227
*3.6.3. Compteurs non communicants ..... 229*
Proposition 6.10 ..... 229
Proposition 6.11 ..... 231
Proposition 6.12 ..... 234
Proposition 6.13 ..... 236
Proposition 6.14 ..... 238
Proposition 6.15 ..... 241
Proposition 6.16 ..... 243
Proposition 6.17 ..... 245
Proposition 6.18 ..... 249
*3.6.4. Commentaires et propositions additionnels ..... 254*

3.7. Atelier 6 – Propositions en lien avec le rapport d'Éducaloi ..... 261

*3.7.1. Introduction du formulaire de positionnement ..... 261*
*3.7.2. Critère 1 : Le lecteur a-t-il le sentiment que la lecture du contrat sera simple et utile dès le premier regard ? ..... 267*
Proposition 7.01 ..... 267

*3.7.3. Critère 2 : Le lecteur sent-il que l'on s'adresse à lui ?.....271*
Proposition 7.02.....271
*3.7.4. Critère 3 : L'information est-elle facile à trouver ?.....273*
Proposition 7.03.....273
*3.7.5. Critère 4 : L'apparence du texte facilite-t-elle la lecture ? .....275*
Proposition 7.04.....275
*3.7.6. Critère 5 : L'information est-elle facile à comprendre ? Critère 6 : La concision est-elle optimale?.....277*
Proposition 7.05.....277
*3.7.7. Critère 7 : Le lecteur sent-il que l'on s'adresse à lui ?.....279*
Proposition 7.06.....279
*3.7.8. Commentaires et propositions additionnels.....281*

## LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 : Participants aux ateliers.....12
Tableau 2 : Positions des intervenants aux propositions du Distributeur.....13
Tableau 3 : Résultats de la proposition 1.01.....27
Tableau 4 : Résultats de la proposition 1.02.....29
Tableau 5 : Résultats de la proposition 1.03.....33
Tableau 6 : Résultats de la proposition 1.04.....35
Tableau 7 : Résultats de la proposition 1.05.....38
Tableau 8 : Résultats de la proposition 1.06.....40
Tableau 9 : Résultats de la proposition 1.07.....42
Tableau 10 : Résultats de la proposition 1.08.....44
Tableau 11 : Résultats de la proposition 1.09.....46
Tableau 12 : Résultats de la proposition 1.10.....48
Tableau 13 : Résultats de la proposition 1.11.....50
Tableau 14 : Résultats de la proposition 1.12.....52
Tableau 15 : Résultats de la proposition 1.13.....54
Tableau 16 : Résultats de la proposition 1.14.....56
Tableau 17 : Résultats de la proposition 1.15.....58
Tableau 18 : Résultats de la proposition 1.16.....60
Tableau 19 : Résultats de la proposition 1.17.....62
Tableau 20 : Résultats de la proposition 1.18.....63
Tableau 21 : Résultats de la proposition 1.19.....65
Tableau 22 : Résultats de la proposition 1.20.....67
Tableau 23 : Résultats de la proposition 1.21.....69
Tableau 24 : Résultats de la proposition 1.22.....71
Tableau 25 : Résultats de la proposition 1.23.....72
Tableau 26 : Résultats de la proposition 1.24.....74
Tableau 27 : Résultats de la proposition 1.25.....76
Tableau 28 : Résultats de la proposition 1.26.....78
Tableau 29 : Résultats de la proposition 1.27.....80
Tableau 30 : Résultats de la proposition 1.28.....82

Tableau 31 : Résultats de la proposition 2.01 ..... 90
Tableau 32 : Résultats de la proposition 2.02 ..... 92
Tableau 33 : Résultats de la proposition 2.03 ..... 95
Tableau 34 : Résultats de la proposition 2.04 ..... 97
Tableau 35 : Résultats de la proposition 2.05 ..... 98
Tableau 36 : Résultats de la proposition 2.06 ..... 100
Tableau 37 : Résultats de la proposition 2.07 ..... 102
Tableau 38 : Résultats de la proposition 2.08 ..... 104
Tableau 39 : Résultats de la proposition 2.09 ..... 107
Tableau 40 : Résultats de la proposition 2.10 ..... 108
Tableau 41 : Résultats de la proposition 2.11 ..... 111
Tableau 42 : Résultats de la proposition 2.12 ..... 114
Tableau 43 : Résultats de la proposition 2.13 ..... 116
Tableau 44 : Résultats de la proposition 2.14 ..... 119
Tableau 45 : Résultats de la proposition 2.15 ..... 121
Tableau 46 : Résultats de la proposition 2.16 ..... 123
Tableau 47 : Résultats de la proposition 3.01 ..... 126
Tableau 48 : Résultats de la proposition 3.02 ..... 128
Tableau 49 : Résultats de la proposition 3.03 ..... 131
Tableau 50 : Résultats de la proposition 3.04 ..... 133
Tableau 51 : Résultats de la proposition 3.05 ..... 135
Tableau 52 : Résultats de la proposition 3.06 ..... 138
Tableau 53 : Résultats de la proposition 3.07 ..... 139
Tableau 54 : Résultats de la proposition 3.08 ..... 142
Tableau 55 : Résultats de la proposition 4.01 ..... 148
Tableau 56 : Résultats de la proposition 4.02 ..... 151
Tableau 57 : Résultats de la proposition 4.03 ..... 154
Tableau 58 : Résultats de la proposition 4.04 ..... 157
Tableau 59 : Résultats de la proposition 4.05 ..... 160
Tableau 60 : Résultats de la proposition 4.06 ..... 162
Tableau 61 : Résultats de la proposition 4.07 ..... 165
Tableau 62 : Résultats de la proposition 4.08 ..... 167
Tableau 63 : Résultats de la proposition 4.09 ..... 169
Tableau 64 : Résultats de la proposition 4.10 ..... 170
Tableau 65 : Résultats de la proposition 4.11 ..... 172
Tableau 66 : Résultats de la proposition 4.12 ..... 174
Tableau 67 : Résultats de la proposition 4.13 ..... 176
Tableau 68 : Résultats de la proposition 4.14 ..... 178
Tableau 69 : Résultats de la proposition 5.01 ..... 181
Tableau 70 : Résultats de la proposition 5.02 ..... 183
Tableau 71 : Résultats de la proposition 5.03 ..... 186
Tableau 72 : Résultats de la proposition 5.04 ..... 189
Tableau 73 : Résultats de la proposition 5.05 ..... 191
Tableau 74 : Résultats de la proposition 5.06 ..... 193
Tableau 75 : Résultats de la proposition 5.07 ..... 196
Tableau 76 : Résultats de la proposition 5.08 ..... 199
Tableau 77 : Résultats de la proposition 5.09 ..... 201
Tableau 78 : Résultats de la proposition 5.10 ..... 203
Tableau 79 : Résultats de la proposition 5.11 ..... 205
Tableau 80 : Résultats de la proposition 6.01 ..... 211

Tableau 81 : Résultats de la proposition 6.02 ....213
Tableau 82 : Résultats de la proposition 6.03 ....215
Tableau 83 : Résultats de la proposition 6.04 ....217
Tableau 84 : Résultats de la proposition 6.05 ....219
Tableau 85 : Résultats de la proposition 6.06 ....222
Tableau 86 : Résultats de la proposition 6.07 ....224
Tableau 87 : Résultats de la proposition 6.08 ....226
Tableau 88 : Résultats de la proposition 6.09 ....228
Tableau 89 : Résultats de la proposition 6.10 ....230
Tableau 90 : Résultats de la proposition 6.11 ....232
Tableau 91 : Résultats de la proposition 6.12 ....234
Tableau 92 : Résultats de la proposition 6.13 ....237
Tableau 93 : Résultats de la proposition 6.14 ....239
Tableau 94 : Résultats de la proposition 6.15 ....241
Tableau 95 : Résultats de la proposition 6.16 ....243
Tableau 96 : Résultats de la proposition 6.17 ....246
Tableau 97 : Résultats de la proposition 6.18 ....250
Tableau 98 : Résultats de la proposition 7.01 ....268
Tableau 99 : Résultats de la proposition 7.02 ....272
Tableau 100 : Résultats de la proposition 7.03 ....273
Tableau 101 : Résultats de la proposition 7.04 ....276
Tableau 102 : Résultats de la proposition 7.05 ....278
Tableau 103 : Résultats de la proposition 7.06 ....280

Le Distributeur a tenu six ateliers en mai et en juin 2016 afin de présenter au personnel technique de la Régie et aux intervenants reconnus[1], ses propositions de modifications aux *Conditions de service d'électricité* (CSÉ) et aux frais afférents. Ces ateliers se sont tenus dans les locaux de la Régie.

Après chacun des ateliers, les participants devaient transmettre au Distributeur un formulaire de positionnement sur les propositions du Distributeur relatives à l'atelier, de même qu'un formulaire de commentaires additionnels, le cas échéant. Le formulaire à compléter était transmis préalablement à chaque atelier à l'ensemble des intervenants.

Le présent document est une compilation des commentaires et propositions reçus des intervenants en date du 12 août 2016[2].

Dans la section 1, la liste des participants aux différents ateliers est présentée.

À la section 2, le Distributeur a regroupé le positionnement des intervenants pour chacune des propositions.

La section 3 est découpée en sous-section par atelier. Cette section reprend l'information fournie aux participants dans les formulaires de positionnement, montre le positionnement global des intervenants relatif à chaque proposition du Distributeur et présente les commentaires de chaque intervenant. Les commentaires et propositions additionnels sont présentés séparément à la fin de chaque sous-section.

## 1. PARTICIPATION DES INTERVENANTS AUX ATELIERS

Outre le personnel technique de la Régie et les représentants du Distributeur, 13 intervenants reconnus par la Régie ont participé à au moins un atelier. Le tableau 1 détaille la participation des intervenants aux 6 ateliers. Lors des ateliers, les intervenants étaient représentés principalement par des analystes.

[1] Décision D-2016-058.
[2] Les formulaires reçus sont déposés aux pièces HQD-14, documents 1 à 6.

**TABLEAU 1 : PARTICIPANTS AUX ATELIERS**

| Intervenants | Atelier 1 Abonnement 11 mai 2016 | Atelier 2 Alimentation - Service de base 24 mai 2016 | Atelier 3 Alimentation - Traitement des demandes et Prix des interventions simples 25 mai 2016 | Atelier 4 Alimentation - Au-delà du service de base 14 juin 2016 | Atelier 5 Frais liés au service d'électricité 15 juin 2016 | Atelier 6 Autres modifications et approche conceptuelle 22 juin 2016 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| ACEFQ | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| APCHQ | | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| AQCIE-CIFQ | | | | | | 0,5 |
| AREQ | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| CORPIQ | 1 | | | | | 1 |
| FCEI | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| FQM | | 1 | 1 | | | |
| OC | 1 | 1 | | | 1 | 1 |
| RAPLIQ | | | | | | 1 |
| SÉ-AQLPA | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| UC | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| UMQ | | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| UPA | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| **Total** | **8** | **10** | **9** | **8** | **9** | **9,5** |

## 2. POSITIONS DES INTERVENANTS

Le tableau 2 aux pages suivantes présente les positions des intervenants pour chaque proposition.

Lorsque l'intervenant ne sélectionnait pas de réponse dans le formulaire[3], le Distributeur a indiqué que l'intervenant « ne se prononce pas ». L'AREQ, n'ayant pas complété de formulaire, a été omis des tableaux. Toutefois les commentaires transmis par l'AREQ ont été insérés dans la section Commentaires et propositions additionnels de l'atelier 1 (section 3.1.6).

[3] Les choix possibles étaient : « D'accord », « Pas d'accord à moins de… » et « Ne s'applique pas à nous ».

## TABLEAU 2 : POSITIONS DES INTERVENANTS AUX PROPOSITIONS DU DISTRIBUTEUR

| Proposition | Article | Texte de l'article | D'accord (O) | Pas d'accord à moins de.. (N) | Ne répond pas (NRP) | Sans objet (S.O.) | Total | ACEFQ | APCHQ | AQCIE-CIFQ | CORPIQ | FCEI | FQM | OC | RAPLIQ | SÉ-AQLPA | UC | UMQ | UPA |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1.01 | 1.1 | La demande d'abonnement doit être transmise comme suit :<br>1. Pour toute installation électrique existante, si l'abonnement est au tarif domestique ou au tarif de petite puissance :<br>a) par écrit ou<br>b) verbalement. | 5 | 0 | 0 | 2 | 7 | O | | | O | O | | S.O. | | O | S.O. | | O |
| 1.02 | 1.1 | Les « frais d'abonnement » prévus dans les Tarifs s'appliquent à toute demande d'abonnement, à l'exception des demandes faites au moyen du site Web ou de la réponse vocale interactive d'Hydro-Québec. | 4 | 3 | 0 | 0 | 7 | N | | | O | O | | O | | N | N | | O |
| 1.03 | Ch.12-I | « frais d'abonnement » à 25$ | 4 | 2 | 1 | 0 | 7 | N | | | O | O | | O | | N | NRP | | O |
| 1.04 | 2.1 | Si l'électricité est mesurée par un compteur communicant, Hydro-Québec utilise les données de consommation qu'elle obtient du compteur en fonction des fréquences de facturation prévues à l'article 2.3 | 7 | 0 | 0 | 0 | 7 | O | | | O | O | | O | | O | O | | O |
| 1.05 | 2.1 | Si l'électricité est mesurée par un compteur non communicant, Hydro-Québec utilise les données de consommation qu'elle obtient du compteur en fonction des fréquences minimales suivantes :<br>1. abonnement pour lequel seule l'énergie est facturée : au moins 3 fois par année ; | 1 | 5 | 0 | 1 | 7 | N | | | O | N | | N | | N | N | | S.O. |
| 1.06 | 2.1 | Si l'électricité est mesurée par un compteur non communicant, Hydro Québec utilise les données de consommation qu'elle obtient du compteur en fonction des fréquences minimales suivantes :<br>4. si Hydro-Québec n'a pas accès au compteur conformément à l'article 12.4 : aucune fréquence applicable. | 2 | 3 | 1 | 1 | 7 | N | | | O | O | | N | | N | NRP | | S.O. |
| 1.07 | 2.3 | Si Hydro Québec n'a pas transmis la facture selon les fréquences ci-dessous, elle accepte que le client paie la facture en 2 versements à 21 jours d'intervalle, ou elle peut conclure une entente de paiement avec le client :<br>1. 35 jours pour un abonnement pour lequel l'énergie et la puissance sont facturées ; ou<br>2. 70 jours pour un abonnement pour lequel seule l'énergie est facturée. | 2 | 3 | 2 | 0 | 7 | N | | | O | N | | O | | NRP | NRP | | N |
| 1.08 | 2.4 | À l'exception des abonnements de grande puissance, tous les abonnements sont admissibles au Mode de versements égaux, si […] :<br>2. aucun montant échu n'est inscrit au compte du client. | 4 | 1 | 2 | 0 | 7 | O | | | O | O | | N | | NRP | NRP | | O |
| 1.09 | 2.4 | Hydro-Québec révise chaque année la mensualité de l'abonnement du client inscrit au Mode de versements égaux. | 3 | 4 | 0 | 0 | 7 | N | | | O | O | | O | | N | N | | N |

**Légende : O : « D'accord » ; N : « Pas d'accord à moins de… » ; NRP : « Ne répond pas » / « Ne se prononce pas » ; S.O. : « Ne s'applique pas ».**

| Propo-sition | Article | Texte de l'article | D'accord (O) | Pas d'accord à moins de.. (N) | Ne répond pas (NRP) | Sans objet (S.O.) | Total | ACEFQ | APCHQ | AQCIE-CIFQ | CORPIQ | FCEI | FQM | OC | RAPLIQ | SÉ-AQLPA | UC | UMQ | UPA |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1.10 | 2.5 | Le paiement est considéré comme effectué à la date à laquelle Hydro-Québec ou l'institution financière mentionnée à la ligne 2 du présent article, selon le cas, reçoit la somme d'argent.<br>Si le client paie sa facture en utilisant les services d'un tiers, par quelque moyen que ce soit, le paiement est considéré comme effectué à la date à laquelle Hydro-Québec ou l'institution financière mentionnée à la ligne 2 du présent article, selon le cas, reçoit la somme d'argent. Le paiement par l'entremise d'un tiers ne doit engendrer aucuns frais pour Hydro-Québec. | 2 | 3 | 1 | 1 | 7 | N | | | S.O. | O | | N | | NRP | N | | O |
| 1.11 | 2.6 | La période de correction correspond à un maximum de 12 mois, mais ne peut commencer avant la date du début de l'abonnement en cours. | 1 | 6 | 0 | 0 | 7 | N | | | N | N | | N | | N | N | | O |
| 1.12 | 2.6 | a) dans les cas de compteurs croisés, la période de correction est établie selon l'abonnement dont la date de début est la plus récente ; | 2 | 3 | 1 | 1 | 7 | N | | | O | N | | N | | O | NRP | | S.O. |
| 1.13 | 2.6 | Les situations suivantes ne sont pas couvertes par le présent article : […]<br>5. crédit relatif à un changement d'utilisation de l'électricité ou à un changement de tarif. | 3 | 3 | 1 | 0 | 7 | N | | | O | N | | O | | O | NRP | | N |
| 1.14 | 3.1 | Le client qui souhaite résilier son abonnement doit le faire auprès d'Hydro-Québec selon les modalités suivantes :<br>1. par écrit ou verbalement pour un abonnement à un tarif domestique, à un tarif de petite puissance ou pour un service temporaire. […] | 3 | 1 | 1 | 2 | 7 | N | | | O | O | | S.O. | | NRP | S.O. | | O |
| 1.15 | 3.1 | […] Dans ce cas, l'abonnement prend fin le jour de la réception de la demande ou à une date ultérieure précisée par le client ; | 5 | 2 | 0 | 0 | 7 | N | | | N | O | | O | | O | O | | O |
| 1.16 | 3.1 | Après la date de la résiliation d'un abonnement :<br>1. Hydro-Québec met fin au service d'électricité s'il n'y a aucun abonnement qui suit immédiatement la résiliation, sans transmettre d'avis ; | 0 | 7 | 0 | 0 | 7 | N | | | N | N | | N | | N | N | | N |
| 1.17 | 3.1 | Après la date de la résiliation d'un abonnement : […]<br>2. Hydro-Québec émet une facture finale datée du jour de la résiliation de l'abonnement et n'y apporte aucune correction. | 1 | 5 | 1 | 0 | 7 | N | | | O | N | | N | | N | NRP | | N |
| 1.18 | 3.1 | Il y a résiliation de l'abonnement le jour du décès du client. | 1 | 6 | 0 | 0 | 7 | N | | | N | O | | N | | N | N | | N |
| 1.19 | 3.1 | Les « frais d'abonnement » prévus dans les Tarifs s'appliquent à toute demande d'abonnement faite par le propriétaire d'un immeuble, à l'exception des demandes faites au moyen du site Web ou de la réponse vocale interactive d'Hydro-Québec. | 3 | 1 | 1 | 2 | 7 | N | | | O | O | | O | | NRP | S.O. | | S.O. |

**Légende : O : « D'accord » ; N : « Pas d'accord à moins de… » ; NRP : « Ne répond pas » / « Ne se prononce pas » ; S.O. : « Ne s'applique pas ».**

| Proposition | Article | Texte de l'article | D'accord (O) | Pas d'accord à moins de.. (N) | Ne répond pas (NRP) | Sans objet (S.O.) | Total | ACEFQ | APCHQ | AQCIE-CIFQ | CORPIQ | FCEI | FQM | OC | RAPLIQ | SÉ-AQLPA | UC | UMQ | UPA |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1.20 | 3.2 | Par l'entremise de son espace client, le propriétaire d'un immeuble peut prédéfinir, pour chacun des lieux de consommation d'un immeuble, l'une des options suivantes:<br>1. demander le maintien du service d'électricité à la suite de la résiliation de l'abonnement d'un locataire. Dans ce cas, le propriétaire devient automatiquement client et il est exempté du paiement des « frais d'abonnement » applicables prévus dans les Tarifs ;<br>2. refuser le maintien du service d'électricité à la suite de la résiliation de l'abonnement d'un locataire. Dans ce cas, Hydro-Québec met fin sans préavis au service d'électricité.<br>Le propriétaire doit confirmer son choix avant la résiliation de l'abonnement d'un locataire. | 1 | 3 | 2 | 1 | 7 | N | | | N | O | | N | | NRP | NRP | | S.O. |
| 1.21 | 3.2 | Le propriétaire qui fait défaut de faire connaître son choix est considéré comme ayant refusé le maintien du service d'électricité selon le paragraphe 2 ci-dessus. | 1 | 3 | 1 | 2 | 7 | O | | | N | N | | N | | NRP | S.O. | | S.O. |
| 1.22 | 3.2 | Pour bénéficier des dispositions du présent article, le propriétaire doit veiller à ce que les informations sur son immeuble et sur ses unités de location affichées dans son espace client soient à jour. Le propriétaire est lié par les informations qu'il a ainsi transmises à Hydro-Québec.<br>Toute modification faite par un moyen autre que l'espace client n'entre en vigueur qu'après son traitement complet par Hydro-Québec. | 4 | 0 | 2 | 1 | 7 | O | | | O | O | | O | | NRP | NRP | | S.O. |
| 1.23 | 4.2 et 4.3 | […] Hydro-Québec peut exiger du client un dépôt pour tous ses abonnements selon les modalités suivantes : | 2 | 3 | 2 | 0 | 7 | N | | | O | N | | O | | NRP | NRP | | N |
| 1.24 | 4.2 et 4.3 | […] Hydro-Québec peut exiger du client un dépôt pour tous ses abonnements selon les modalités suivantes : | 0 | 3 | 2 | 2 | 7 | N | | | N | S.O. | | NRP | | NRP | N | | S.O. |
| 1.25 | 5.1 | 1. Un lieu de consommation est alimenté sans abonnement. | 1 | 4 | 2 | 0 | 7 | O | | | N | N | | N | | NRP | NRP | | N |
| 1.26 | 5.3 | Hydro-Québec peut interrompre le service d'électricité pour tous les abonnements d'un client en défaut de paiement. | 0 | 5 | 2 | 0 | 7 | N | | | N | N | | N | | NRP | NRP | | N |
| 1.27 | 5.3 | Lorsqu'Hydro-Québec procède à l'interruption du service d'électricité en vertu de l'article 5.1, elle transmet au client un avis par écrit d'au moins 8 jours francs de son intention de procéder à cette interruption, sauf dans les cas prévus aux lignes 1 et 10 à 13 du même article, pour lesquels Hydro-Québec ne transmet aucun avis. | 0 | 7 | 0 | 0 | 7 | N | | | N | N | | N | | N | N | | N |
| 1.28 | 5.4 | Lorsque le service d'électricité est interrompu en vertu de l'article 5.1, Hydro-Québec facture au client les « frais d'intervention » applicables prévus dans les Tarifs, sauf dans les cas prévus aux lignes 1, 12 et 13 du même article, pour lesquels Hydro-Québec ne facture aucuns frais au client. | 5 | 2 | 0 | 0 | 7 | O | | | O | O | | O | | N | N | | O |

**Légende : O : « D'accord » ; N : « Pas d'accord à moins de… » ; NRP : « Ne répond pas » / « Ne se prononce pas » ; S.O. : « Ne s'applique pas ».**

| Proposition | Article | Texte de l'article | D'accord (O) | Pas d'accord à moins de.. (N) | Ne répond pas (NRP) | Sans objet (S.O.) | Total | ACEFQ | APCHQ | AQCIE-CIFQ | CORPIQ | FCEI | FQM | OC | RAPLIQ | SÉ-AQLPA | UC | UMQ | UPA |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2.01 | 6.1 | Les dispositions du présent chapitre s'appliquent aux demandes d'alimentation et déterminent le service de base offert par Hydro-Québec. | 7 | 2 | 0 | 0 | 9 | N | O | | | O | O | O | | N | O | O | O |
| 2.02 | 6.1 | Toute demande d'alimentation doit être faite par le propriétaire de l'installation électrique ou par une personne mandatée ou autorisée par celui-ci, et doit contenir les renseignements obligatoires spécifiés à l'annexe II. | 6 | 3 | 0 | 0 | 9 | O | O | | | N | O | O | | N | O | O | N |
| 2.03 | 6.1 | Tous les travaux qui ne sont pas inclus dans le service de base sont conditionnels à l'acceptation d'Hydro-Québec et les coûts supplémentaires qu'ils occasionnent doivent être payés par le client, même si ces travaux sont nécessaires aux fins du respect de la réglementation municipale. | 7 | 2 | 0 | 0 | 9 | O | O | | | N | O | O | | O | O | O | N |
| 2.04 | 6.2 | Le service de base est fourni dans les cas suivants :<br>[…]<br>2. lors d'un remplacement, d'une modification ou d'un déplacement du branchement du distributeur [...] | 8 | 1 | 0 | 0 | 9 | O | O | | | O | O | O | | N | O | O | O |
| 2.05 | 6.2 | Le service de base est fourni dans les cas suivants :<br>[…]<br>2. […] à la suite d'une augmentation de l'intensité nominale du coffret de branchement ou de l'ajout d'un coffret de branchement ou d'un poste client. | 6 | 3 | 0 | 0 | 9 | N | O | | | O | O | O | | N | N | O | O |
| 2.06 | 6.2 | Pour un raccordement lié à une demande d'alimentation, le service de base comprend un branchement du distributeur pouvant mesurer jusqu'à 30 m, y compris l'ensemble des supports, tels que les poteaux, haubans et ancrages nécessaires, en aérien, ou la première section de câble en souterrain. | 5 | 3 | 1 | 0 | 9 | N | O | | | O | O | O | | N | NRP | O | N |
| 2.07 | 6.2 | Hydro-Québec ne fournit ni ne construit de branchement du distributeur dans les différents cas suivants :<br>1. la demande d'alimentation requiert un branchement situé en totalité ou en partie sur une propriété privée autre que celle du client ;<br>2. la demande d'alimentation vise une alimentation temporaire qui nécessite un branchement aérien ;<br>3. la puissance projetée de l'installation électrique qui nécessite un branchement aérien est inférieure à 2 kW ;<br>4. la ligne est aérienne alors que le client demande un branchement souterrain ;<br>5. le client choisit de fournir lui-même son branchement du client. | 6 | 3 | 0 | 0 | 9 | O | O | | | N | O | O | | N | N | O | O |
| 2.08 | 6.3 | Si la demande d'alimentation vise une puissance apparente projetée inférieure à 5 MVA et qu'elle nécessite le prolongement d'une ligne aérienne dont l'accès est garanti par un droit de passage par nacelle compacte lorsque requis, le service de base comprend les éléments suivants : [...] Si le client n'accorde pas le droit de passage par nacelle compacte requis par Hydro-Québec, un coût supplémentaire calculé conformément à l'article 7.7 est facturé au client. | 7 | 2 | 0 | 0 | 9 | O | O | | | N | O | N | | O | O | O | O |

**Légende : O : « D'accord » ; N : « Pas d'accord à moins de… » ; NRP : « Ne répond pas » / « Ne se prononce pas » ; S.O. : « Ne s'applique pas ».**

| Proposition | Article | Texte de l'article | D'accord (O) | Pas d'accord à moins de.. (N) | Ne répond pas (NRP) | Sans objet (S.O.) | Total | ACEFQ | APCHQ | AQCIE-CIFQ | CORPIQ | FCEI | FQM | OC | RAPLIQ | SÉ-AQLPA | UC | UMQ | UPA |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2.09 | 6.3 | 1) En présence d'un réseau municipal d'aqueduc ou d'égout :<br>Le nombre de mètres de ligne requis pour répondre à la demande d'alimentation. | 7 | 2 | 0 | 0 | 9 | N | O | | | O | O | O | | O | N | O | O |
| 2.10 | 6.3 | 2) En l'absence d'un réseau municipal d'aqueduc ou d'égout :<br>La plus avantageuse des possibilités suivantes pour le client :<br>1. 100 m de ligne aérienne par bâtiment, si la puissance projetée se situe entre 2 et 50 kW ; ou<br>2. 2 m de ligne aérienne par kW de puissance projetée, si celle-ci excède 50 kW, jusqu'à un maximum de 1 000 m par bâtiment. | 4 | 5 | 0 | 0 | 9 | N | O | | | N | O | O | | N | N | O | N |
| 2.11 | 6.3 | 2) En l'absence d'un réseau municipal d'aqueduc ou d'égout :<br>La plus avantageuse des possibilités suivantes pour le client :<br>1. 100 m de ligne aérienne par bâtiment, si la puissance projetée se situe entre 2 et 50 kW ; ou<br>2. 2 m de ligne aérienne par kW de puissance projetée, si celle-ci excède 50 kW, jusqu'à un maximum de 1 000 m par bâtiment. | 3 | 3 | 0 | 3 | 9 | N | O | | | O | O | S.O. | | N | N | S.O. | S.O. |
| 2.12 | 6.4 | Si la demande d'alimentation du client nécessite des travaux de prolongement d'une ligne souterraine, le nombre de mètres requis est inclus dans le service de base si l'une ou l'autre des conditions suivantes sont respectées, selon le type de demande:<br>1) Dans un réseau souterrain ayant atteint la densité électrique minimale : La densité électrique minimale est respectée au point de raccordement.<br>2) En périphérie d'un réseau souterrain ayant atteint la densité électrique minimale :<br>1. La demande d'alimentation du client nécessite de prolonger une ligne souterraine existante sur une distance maximale de 333 m à partir d'un endroit où la densité électrique minimale est respectée ; et<br>2. Ce prolongement respecte également la densité électrique minimale.<br>3) Dans le cadre d'un plan d'aménagement d'une municipalité :<br>1. Le point de raccordement de la demande d'alimentation est situé à un endroit visé par un plan d'aménagement municipal convenu avec Hydro-Québec qui prévoit :<br>a) la réalisation des travaux d'infrastructures publiques ; et<br>b) un plan de déploiement du réseau de distribution d'électricité ainsi que l'échéancier associé ; et<br>2. La capacité de transformation projetée de l'ensemble des demandes d'alimentation prévues dans le plan d'aménagement municipal permet d'atteindre la densité électrique minimale sur une période de 10 ans ; et<br>3. La demande d'alimentation du client nécessite des travaux de prolongement d'une ligne souterraine respectant la densité électrique minimale sur une distance minimale de 333 m. | 2 | 5 | 0 | 2 | 9 | N | O | | | N | O | S.O. | | N | N | N | S.O. |

**Légende : O : « D'accord » ; N : « Pas d'accord à moins de… » ; NRP : « Ne répond pas » / « Ne se prononce pas » ; S.O. : « Ne s'applique pas ».**

| Proposition | Article | Texte de l'article | D'accord (O) | Pas d'accord à moins de.. (N) | Ne répond pas (NRP) | Sans objet (S.O.) | Total | ACEFQ | APCHQ | AQCIE-CIFQ | CORPIQ | FCEI | FQM | OC | RAPLIQ | SÉ-AQLPA | UC | UMQ | UPA |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2.13 | 6.4 | Définition de « densité électrique minimale » : le rapport de la capacité de transformation des installations par km de réseau. Ce rapport, établi sur une distance minimale de 2 km de réseau, doit être égal ou supérieur à 6 MVA par km ; | 3 | 4 | 0 | 2 | 9 | N | O | | | N | O | S.O. | | O | N | N | S.O. |
| 2.14 | 6.5 | Si la demande d'alimentation nécessite des travaux de modification d'une ligne aérienne existante, ceux-ci sont inclus dans le service de base si toutes les conditions suivantes sont remplies :<br>[…]<br>2. il y a ajout d'un coffret de branchement ou d'un poste client ou augmentation de l'intensité nominale du coffret de branchement ; […] | 8 | 1 | 0 | 0 | 9 | O | O | | | O | O | O | | O | N | O | O |
| 2.15 | 6.6 | Si la demande d'alimentation vise une puissance à installer qui nécessite de remplacer une ligne aérienne monophasée par une ligne aérienne triphasée ou d'ajouter une tension triphasée, la demande est traitée comme s'il s'agissait du prolongement d'une ligne aérienne, selon l'article 6.3. | 4 | 3 | 0 | 2 | 9 | N | O | | | N | O | S.O. | | O | S.O. | O | N |
| 2.16 | 6.7 | Si la demande d'alimentation nécessite des travaux de modification d'une ligne souterraine, ceux-ci sont inclus dans le service de base si toutes les conditions suivantes sont remplies :<br>1. la densité électrique minimale est atteinte ; […] | 6 | 0 | 1 | 2 | 9 | O | O | | | O | O | S.O. | | O | NRP | O | S.O. |
| 3.01 | 8.0 | 8.1 Interventions simples<br>8.2 Travaux mineurs<br>8.3 Travaux majeurs | 5 | 2 | 1 | 0 | 8 | N | O | | | O | NRP | | | O | O | O | N |
| 3.02 | 8.1 | Si la demande d'alimentation nécessite des travaux pour lesquels la facturation se limite aux « frais d'intervention sur le réseau » prévus dans le tableau I-A du chapitre 12 des Tarifs ou aux « prix des interventions simples » applicables prévus dans le tableau I-B du même chapitre, le début des travaux est conditionnel à l'acceptation, par le client, des frais pour les travaux requis. | 4 | 3 | 1 | 0 | 8 | N | O | | | O | NRP | | | N | O | O | N |
| 3.03 | 8.2 | Si la demande d'alimentation du client nécessite des travaux mineurs, Hydro-Québec transmet par écrit au client une proposition de travaux mineurs qui contient les éléments suivants : […] | 7 | 0 | 1 | 0 | 8 | O | O | | | O | NRP | | | O | O | O | O |

**Légende : « D'accord » ; N : « Pas d'accord à moins de… » ; NRP : « Ne répond pas » / « Ne se prononce pas » ; S.O. : « Ne s'applique pas ».**

| Proposition | Article | Texte de l'article | D'accord (O) | Pas d'accord à moins de.. (N) | Ne répond pas (NRP) | Sans objet (S.O.) | Total | ACEFQ | APCHQ | AQCIE-CIFQ | CORPIQ | FCEI | FQM | OC | RAPLIQ | SÉ-AQLPA | UC | UMQ | UPA |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 3.04 | 8.6 | La demande d'alimentation est considérée comme étant abandonnée dans les cas suivants :<br>1. le client avise par écrit Hydro-Québec qu'il abandonne sa demande d'alimentation;<br>2. le client modifie sa demande d'alimentation. Dans ce cas, seule la partie des travaux qui ne servira pas sera considérée comme étant abandonnée ;<br>3. le client ne fournit pas la garantie financière au moment de l'acceptation de la proposition de travaux mineurs ou de l'évaluation pour travaux majeurs, prévue à l'article 8.8 ;<br>4. dans un délai de six mois, le client :<br>a) ne retourne pas à Hydro-Québec l'entente de réalisation de travaux majeurs signée ;<br>b) n'effectue pas le paiement du montant à payer pour les travaux ou de 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 ;<br>5. la mise sous tension n'a pas eu lieu à la date prévue 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. | 3 | 3 | 1 | 1 | 8 | O | O | | | N | NRP | | | O | S.O. | N | N |
| 3.05 | 8.6 | Si la demande d'alimentation est abandonnée après que le client a accepté par écrit l'évaluation pour travaux majeurs, le client doit payer le coût d'abandon calculé selon la somme des éléments suivants :[…] | 2 | 4 | 1 | 1 | 8 | N | O | | | N | NRP | | | N | S.O. | O | N |
| 3.06 | 8.8 | 2) Date à laquelle la garantie financière doit être fournie :<br>Date de l'acceptation écrite de la proposition de travaux mineurs ou de l'évaluation pour travaux majeurs, selon le cas. | 3 | 1 | 1 | 3 | 8 | S.O. | S.O. | | | O | NRP | | | O | S.O. | O | N |
| 3.07 | 8.8 | Hydro-Québec peut se prévaloir de la garantie financière sans avis ni délai et conserver la totalité du montant garanti en paiement de l'engagement de puissance, sans possibilité de remboursement pour le client, dans les cas suivants :<br>1. si une facture émise en vertu des articles 8.5, 8.6 et 8.7 est impayée après son échéance de façon à percevoir toute somme impayée ; ou<br>2. lorsque la consommation cesse de façon définitive ; ou<br>3. si le client résilie son abonnement ; ou<br>4. si le client se trouve en situation d'insolvabilité en vertu d'une loi applicable. | 1 | 3 | 1 | 3 | 8 | S.O. | S.O. | | | N | NRP | | | N | S.O. | O | N |
| 3.08 | Chap. 12 Tarifs | Grille des prix des interventions simples | 3 | 4 | 1 | 0 | 8 | N | O | | | O | NRP | | | N | N | O | N |

**Légende : O : « D'accord » ; N : « Pas d'accord à moins de… » ; NRP : « Ne répond pas » / « Ne se prononce pas » ; S.O. : « Ne s'applique pas ».**

| Proposition | Article | Texte de l'article | D'accord (O) | Pas d'accord à moins de.. (N) | Ne répond pas (NRP) | Sans objet (S.O.) | Total | ACEFQ | APCHQ | AQCIE-CIFQ | CORPIQ | FCEI | FQM | OC | RAPLIQ | SÉ-AQLPA | UC | UMQ | UPA |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 4.01 | 7.3 | Si la demande d'alimentation nécessite un branchement du distributeur en aérien qui excède la longueur incluse dans le service de base, le coût des travaux est calculé selon les « prix du branchement en aérien » applicables indiqués dans le tableau II-A du chapitre 12 des Tarifs. | 4 | 3 | 0 | 0 | 7 | N | O | | | N | | | | O | N | O | O |
| 4.02 | 7.4 | Tableau de l'article 7.4 | 3 | 3 | 0 | 1 | 7 | N | O | | | N | | | | O | N | O | S.O. |
| 4.03 | 7.5 | Tableau de l'article 7.5 | 3 | 4 | 0 | 0 | 7 | N | O | | | N | | | | O | N | N | O |
| 4.04 | 7.7 | Tableau de l'article 7.7 | 4 | 3 | 0 | 0 | 7 | N | O | | | O | | | | N | O | O | N |
| 4.05 | 7.8 | Tableau "autre que projet domiciliaire" de l'article 7.8 | 5 | 0 | 0 | 2 | 7 | S.O. | O | | | O | | | | O | O | O | S.O. |
| 4.06 | 7.9 | Si la demande d'alimentation nécessite la modification d'une ligne aérienne au-delà du service de base, le montant que le client doit payer pour les travaux requis correspond aux prix applicables indiqués dans les tableaux II-C et II-D du chapitre 12 des Tarifs pour chacun des composants. | 4 | 3 | 0 | 0 | 7 | N | O | | | N | | | | O | O | O | N |
| 4.07 | 7.10 | Tableau de l'article 7.10 | 5 | 1 | 0 | 1 | 7 | N | O | | | O | | | | O | O | O | S.O. |
| 4.08 | 7.11 | Si la demande d'alimentation nécessite des travaux de déplacement d'une ligne aérienne ou souterraine existante, le montant que le client doit payer pour les travaux est déterminé selon les prix indiqués dans la partie II du chapitre 12 des Tarifs, s'ils s'appliquent ; sinon selon le calcul détaillé du coût des travaux.<br>Si seul le déplacement de poteaux est requis sans que l'ajout de conducteurs soit nécessaire, le montant que le client doit payer pour les travaux est déterminé selon le prix pour le « déplacement de poteaux » indiqué dans le tableau I-B du chapitre 12 des Tarifs. | 4 | 2 | 1 | 0 | 7 | N | O | | | O | | | | NRP | O | O | N |
| 4.09 | 7.14 | Si la demande d'alimentation nécessite des travaux pour une installation électrique dont la puissance projetée est inférieure à 2 kW, le service de base ne s'applique pas et le montant que le client doit payer pour les travaux requis est calculé de la façon suivante, selon les prix indiqués dans les tableaux du chapitre 12 des Tarifs : […] | 4 | 0 | 0 | 3 | 7 | O | S.O. | | | S.O. | | | | O | O | O | S.O. |
| 4.10 | 7.15 | Si la demande d'alimentation nécessite des travaux pour pour une alimentation temporaire, le service de base ne s'applique pas et le montant que le client doit payer pour les travaux requis est calculé de la façon suivante, selon les prix indiqués dans les tableaux du chapitre 12 des Tarifs : […] | 5 | 2 | 0 | 0 | 7 | O | O | | | N | | | | N | O | O | O |
| 4.11 | 0 | Définition d'« alimentation temporaire » : l'alimentation d'une installation électrique dont la durée d'exploitation prévue est de 5 ans et moins et pour laquelle Hydro-Québec prévoit une cessation définitive des activités, à l'exception des chantiers de construction et des cirques itinérants dont l'alimentation est toujours considérée comme temporaire | 4 | 2 | 0 | 1 | 7 | O | O | | | N | | | | N | O | O | S.O. |

**Légende : O : « D'accord » ; N : « Pas d'accord à moins de… » ; NRP : « Ne répond pas » / « Ne se prononce pas » ; S.O. : « Ne s'applique pas ».**

| Propo-sition | Article | Texte de l'article | D'accord (O) | Pas d'accord à moins de.. (N) | Ne répond pas (NRP) | Sans objet (S.O.) | Total | ACEFQ | APCHQ | AQCIE-CIFQ | CORPIQ | FCEI | FQM | OC | RAPLIQ | SÉ-AQLPA | UC | UMQ | UPA |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 4.12 | 7.17 | 2. Puissance réelle à facturer inférieure à 2 kW<br>Si la demande d'alimentation vise une puissance projetée de 2 kW et plus, mais qu'Hydro-Québec constate que la puissance à facturer prévue dans les Tarifs est inférieure à 2 kW pour toute période de consommation avant l'expiration d'un délai de 5 ans de la date de mise sous tension initiale, le client doit payer le coût des travaux qui aurait été facturable ainsi que les « frais d'inspection » indiqués dans le tableau I-A du chapitre 12 des Tarifs. | 5 | 1 | 0 | 1 | 7 | O | S.O. | | | N | | | | O | O | O | O |
| 4.13 | 7.19 | Si des travaux sont occasionnés par le client et qu'Hydro-Québec n'a pas accès au réseau de distribution d'électricité avec la main-d'œuvre et les équipements raisonnablement requis pour effectuer les travaux ou que les travaux sont effectués en urgence, le montant que le client doit payer pour ces travaux est calculé selon les prix indiqués dans la partie II du chapitre 12 des Tarifs, s'ils s'appliquent ; sinon selon le calcul détaillé du coût des travaux. | 5 | 2 | 0 | 0 | 7 | N | O | | | O | | | | O | O | O | N |
| 4.14 | 7.20 | Si un client demande des travaux temporaires de sécurisation du réseau et que ces travaux sont réalisés durant les heures normales de travail, le montant que le client doit payer correspond au prix des « travaux de sécurisation du réseau à la demande du client » applicable indiqué dans le tableau I-B du chapitre 12 des Tarifs. Si plus d'une mesure de sécurisation du réseau est requise sur un même site, Hydro-Québec facture au client la mesure applicable dont le prix est le plus élevé. | 2 | 4 | 1 | 0 | 7 | N | O | | | N | | | | NRP | N | O | N |
| 5.01 | s.o. | Partie II de la pièce HQD-04-04 (B-0012) | 4 | 4 | 0 | 0 | 8 | N | O | | | N | | O | | O | N | O | N |
| 5.02 | s.o. | Tableau II-A : « Prix du branchement en aérien » | 6 | 2 | 0 | 0 | 8 | N | O | | | N | | O | | O | O | O | O |
| 5.03 | s.o. | Tableau II-B : « Prix par mètre pour le prolongement d'une ligne aérienne » | 4 | 4 | 0 | 0 | 8 | N | O | | | N | | N | | N | O | O | O |
| 5.04 | s.o. | Tableau II-C : « Prix des travaux en aérien » et Tableau II-D : « Prix des équipements en aérien » | 6 | 2 | 0 | 0 | 8 | N | O | | | N | | O | | O | O | O | O |
| 5.05 | s.o. | Tableau II-E : « Prix unitaires – projet domiciliaire en souterrain » | 4 | 1 | 0 | 3 | 8 | N | O | | | O | | S.O. | | O | O | S.O. | S.O. |
| 5.06 | s.o. | Tableau II-F : « Prix d'une section de câble pour un branchement en souterrain » Tableau II-G : « Prix des liaisons aérosouterraines » Tableau II-H« Prix par section de câble en souterrain »; Tableau II-I : « Prix par mètre de conducteur en souterrain »; | 5 | 1 | 1 | 1 | 8 | NRP | O | | | N | | O | | O | O | O | S.O. |
| 5.07 | s.o. | Tableaux II-H à II-K | 6 | 2 | 0 | 0 | 8 | N | O | | | N | | O | | O | O | O | O |
| 5.08 | s.o. | 7.8 Prolongement d'une ligne souterraine au-delà du service de base (Mettre le tableau de l'article) | 6 | 1 | 0 | 1 | 8 | N | O | | | O | | O | | O | O | O | S.O. |
| 5.09 | s.o. | 7.8 Prolongement d'une ligne souterraine au-delà du service de base : […] Le montant à payer par le client pour les équipements de transformation et de sectionnement est calculé au prorata de la puissance apparente projetée par rapport à la puissance nominale de ces équipements en kW. | 6 | 2 | 0 | 0 | 8 | O | O | | | O | | N | | N | O | O | O |
| 5.10 | s.o. | Tableau II-L : « Raccordement d'une alimentation temporaire » | 6 | 1 | 0 | 1 | 8 | N | O | | | O | | S.O. | | O | O | O | O |

**Légende : O : « D'accord » ; N : « Pas d'accord à moins de… » ; NRP : « Ne répond pas » / « Ne se prononce pas » ; S.O. : « Ne s'applique pas ».**

| Propo-sition | Article | Texte de l'article | D'accord (O) | Pas d'accord à moins de.. (N) | Ne répond pas (NRP) | Sans objet (S.O.) | Total | ACEFQ | APCHQ | AQCIE-CIFQ | CORPIQ | FCEI | FQM | OC | RAPLIQ | SÉ-AQLPA | UC | UMQ | UPA |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 5.11 | S.O. | Tableaux II-A à II-L | 3 | 5 | 0 | 0 | 8 | N | O | | | O | | N | | O | N | N | N |
| 6.01 | 17.7 | Dans le cas d'un abonnement très risqué, Hydro-Québec transmet au client une estimation du montant de la facture à venir pour la période de consommation en cours. Ce montant est payable par versements hebdomadaires selon l'échéancier de paiement transmis au client par Hydro-Québec.<br>Tout écart entre le montant des versements hebdomadaires payés et le coût réel de la consommation du client est indiqué sur la facture mensuelle du client. Ce montant est appliqué comme crédit ou débit, selon le cas, au versement hebdomadaire suivant du client. | 1 | 0 | 1 | 7 | 9 | S.O. | | NRP | S.O. | S.O. | | S.O. | S.O. | O | S.O. | | S.O. |
| 6.02 | 17.2 | En cas de divergence entre des cotes de crédit attribuées au cours des 12 derniers mois par ces agences de notation, Hydro-Québec utilise la cote la plus risquée. | 1 | 0 | 1 | 7 | 9 | S.O. | | NRP | S.O. | S.O. | | S.O. | S.O. | O | S.O. | | S.O. |
| 6.03 | 17.8 | 2. Calcul du montant :<br>Le montant ne peut excéder une somme égale à une estimation de la facturation la plus élevée pour la puissance et l'énergie, toutes taxes comprises, pour 14 jours consécutifs à l'intérieur des 12 mois qui suivent la date de la détermination du montant du dépôt ou de la garantie de paiement. | 1 | 0 | 1 | 7 | 9 | S.O. | | NRP | S.O. | S.O. | | S.O. | S.O. | O | S.O. | | S.O. |
| 6.04 | 17.8 | Hydro-Québec peut exiger un dépôt ou une garantie de paiement selon les modalités suivantes […] :<br>1. Critères d'applicabilité :<br>[…] 2. Tout abonnement risqué d'un client dont la cote de crédit demeure inchangée dans au moins deux évaluations annuelles consécutives du niveau de risque. | 1 | 0 | 1 | 7 | 9 | S.O. | | NRP | S.O. | S.O. | | S.O. | S.O. | O | S.O. | | S.O. |
| 6.05 | 18.1 | Grille Niveau de risque selon les cotes de crédit | 1 | 1 | 1 | 6 | 9 | S.O. | | NRP | S.O. | S.O. | | S.O. | S.O. | O | S.O. | | N |
| 6.06 | 9.1 | Dans les présentes conditions de service, certains articles spécifient les moyens dont Hydro-Québec et les clients disposent pour communiquer. Ces modes de communication sont regroupés en deux catégories :<br>1. Par écrit : Toute communication transmise par voie électronique (par courriel/Internet, par l'espace client ou par le site Web d'Hydro-Québec), par la poste ou par télécopieur.<br>2. Verbalement : Toute communication par téléphone. | 4 | 4 | 0 | 0 | 8 | O | | | O | O | | N | O | N | N | | N |
| 6.07 | 9.1 | Hydro-Québec transmet toute communication écrite et tout avis écrit par tout moyen permettant de faire la preuve de sa transmission, y compris par voie électronique si le client a fourni une adresse courriel. | 1 | 7 | 0 | 0 | 8 | N | | | O | N | | N | N | N | N | | N |

**Légende : O : « D'accord » ; N : « Pas d'accord à moins de… » ; NRP : « Ne répond pas » / « Ne se prononce pas » ; S.O. : « Ne s'applique pas ».**

| Proposition | Article | Texte de l'article | D'accord (O) | Pas d'accord à moins de.. (N) | Ne répond pas (NRP) | Sans objet (S.O.) | Total | ACEFQ | APCHQ | AQCIE-CIFQ | CORPIQ | FCEI | FQM | OC | RAPLIQ | SÉ-AQLPA | UC | UMQ | UPA |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 6.08 | 12.5 | Tout bâtiment ou installation, notamment une piscine ou une dépendance, situé à proximité de la ligne ou de l'appareillage de mesure d'Hydro-Québec doit respecter les dégagements prescrits au chapitre V, Électricité, du Code de construction du Québec ainsi que les dégagements indiqués à l'annexe V des présentes conditions de service. | 8 | 0 | 0 | 0 | 8 | O | | | O | O | | O | O | O | O | | O |
| 6.09 | 12.7 | Il est nécessaire d'obtenir l'autorisation écrite d'Hydro-Québec préalablement à tout raccordement au réseau de distribution d'électricité d'un équipement de production d'électricité n'appartenant pas à Hydro-Québec.<br>Si cet équipement injecte de l'électricité dans le réseau d'Hydro Québec, les conditions additionnelles suivantes s'appliquent :<br>1. le propriétaire de l'équipement doit être responsable de l'abonnement ; et<br>2. le client doit fournir les documents attestant la conformité de l'installation de l'équipement. | 4 | 3 | 0 | 1 | 8 | N | | | S.O. | O | | O | O | N | O | | N |
| 6.10 | 16.3 | 3. Conditions préalables :<br>Les conditions préalables suivantes s'appliquent au présent article :<br>1. l'installation électrique du client doit être : […]<br>b) monophasée et de 400 A, dans le cas des abonnements avec facturation de l'énergie seulement depuis plus de 12 mois ; et | 8 | 0 | 0 | 0 | 8 | O | | | O | O | | O | O | O | O | | O |
| 6.11 | 16.3 | 3. Conditions préalables :<br>Les conditions préalables suivantes s'appliquent au présent article : […]<br>4. aucune interruption de service ne doit avoir été effectuée par Hydro-Québec au cours des 24 derniers mois en vertu des lignes 2 à 5 et 11 de l'article 5.1 pour tous les abonnements du client. | 4 | 4 | 0 | 0 | 8 | N | | | O | O | | O | N | N | O | | N |
| 6.12 | 16.3 | 4. En cas d'interruption du service d'électricité :<br>Si le service d'électricité est interrompu par Hydro-Québec en vertu des lignes 2 à 5 et 11 de l'article 5.1 relativement à un abonnement du client, Hydro-Québec peut, sans autre avis, procéder à l'installation d'un compteur communicant pour tous les points de livraison visés par les abonnements de ce client. | 2 | 6 | 0 | 0 | 8 | N | | | O | N | | N | N | N | O | | N |
| 6.13 | 16.3 | 5. En cas de facturation de puissance :<br>Si de la puissance est facturée au cours d'une période de consommation donnée, Hydro-Québec peut, sans avis, procéder à l'installation d'un compteur communicant pour le point de livraison visé.<br>Le client pourra formuler une demande de compteur non communicant en vertu du présent article lorsqu'il n'y aura eu aucune facturation de puissance pendant 12 périodes mensuelles consécutives. | 2 | 3 | 0 | 3 | 8 | N | | | S.O. | O | | S.O. | S.O. | N | O | | N |

**Légende : O : « D'accord » ; N : « Pas d'accord à moins de… » ; NRP : « Ne répond pas » / « Ne se prononce pas » ; S.O. : « Ne s'applique pas ».**

| Proposition | Article | Texte de l'article | D'accord (O) | Pas d'accord à moins de.. (N) | Ne répond pas (NRP) | Sans objet (S.O.) | Total | ACEFQ | APCHQ | AQCIE-CIFQ | CORPIQ | FCEI | FQM | OC | RAPLIQ | SÉ-AQLPA | UC | UMQ | UPA |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 6.14 | 2.1 | Si l'électricité est mesurée par un compteur non communicant, Hydro-Québec utilise les données de consommation qu'elle obtient du compteur en fonction des fréquences minimales suivantes :<br>1. Abonnement pour lequel seule l'énergie est facturée : Au moins 1 fois par année. | 2 | 6 | 0 | 0 | 8 | N | | | O | N | | N | O | N | N | | N |
| 6.15 | 16.3 | « frais mensuels de relève » à 2,75 $ par mois soit 33 $ par année | 3 | 5 | 0 | 0 | 8 | N | | | N | O | | N | N | O | N | | O |
| 6.16 | 16.3 | « frais d'intervention au compteur » à 140 $ | 1 | 5 | 1 | 1 | 8 | N | | | O | S.O. | | N | N | NRP | N | | N |
| 6.17 | 12.4 | 4. Accès pour installation de l'appareillage de mesure et travaux préalables :<br>Lorsque le client refuse ou néglige de donner accès à l'appareillage de mesure autre qu'un compteur communicant pour qu'Hydro-Québec le remplace par un compteur communicant ou que le client n'effectue pas les travaux requis pour permettre le remplacement du compteur ou pour rendre conforme son installation électrique, le client est considéré comme ayant opté pour un compteur non communicant si les conditions prévues à l'article 16.3 sont remplies. Dans ce cas, Hydro-Québec l'avise par écrit et les « frais d'intervention au compteur » ainsi que les « frais mensuels de relève » indiqués dans les Tarifs deviennent applicables. | 4 | 2 | 1 | 1 | 8 | N | | | O | S.O. | | O | O | N | NRP | | O |
| 6.18 | 12.4 | L'article 12.4 ligne 4 proposé par le Distributeur (pièce HQD-3, document 1 [révisé], page 40) est le suivant :<br>12.4 Accès d'Hydro-Québec à ses installations<br>4. Accès pour installation de l'appareillage de mesure et travaux préalables :<br>Lorsque le client refuse ou néglige de donner accès à l'appareillage de mesure autre qu'un compteur communicant pour qu'Hydro-Québec le remplace par un compteur communicant ou que le client n'effectue pas les travaux requis pour permettre le remplacement du compteur ou pour rendre conforme son installation électrique, le client est considéré comme ayant opté pour un compteur non communicant si les conditions prévues à l'article 16.3 sont remplies. Dans ce cas, Hydro-Québec l'avise par écrit et les « frais d'intervention au compteur » ainsi que les « frais mensuels de relève » indiqués dans les Tarifs deviennent applicables.<br>Le Distributeur, pour les fins de sa demande d'application provisoire, a adapté cet article comme suit, lequel deviendrait l'article 13.1.1 des Conditions de service d'électricité présentement en vigueur :<br>13.1.1 Accès pour installation de l'appareillage de mesure et travaux préalables<br>Lorsque le client refuse ou néglige de donner accès à l'appareillage de mesure autre qu'un compteur de nouvelle génération pour qu'Hydro-Québec le remplace par un compteur de nouvelle génération ou que le client n'effectue pas les travaux requis pour permettre le remplacement du compteur ou pour rendre conforme son installation électrique, le client est considéré comme ayant opté pour un compteur sans émission de radiofréquences si les conditions prévues à l'article 10.4 sont remplies. Dans ce cas, Hydro-Québec l'avise par écrit et les « frais initiaux d'installation » ainsi que les « frais mensuels de relève » indiqués dans les Tarifs deviennent applicables. | 4 | 4 | 0 | 0 | 8 | N | | | O | O | | O | N | N | N | | O |

**Légende : O : « D'accord » ; N : « Pas d'accord à moins de… » ; NRP : « Ne répond pas » / « Ne se prononce pas » ; S.O. : « Ne s'applique pas ».**

| Propo-sition | Article | Texte de l'article | D'accord (O) | Pas d'accord à moins de.. (N) | Ne répond pas (NRP) | Sans objet (S.O.) | Total | ACEFQ | APCHQ | AQCIE-CIFQ | CORPIQ | FCEI | FQM | OC | RAPLIQ | SÉ-AQLPA | UC | UMQ | UPA |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 7.01.1 | s.o. | Afin que la lecture du contrat soit simple et utile dès le premier regard, le Distributeur propose d' : alléger la table des matières ; | 4 | 0 | 0 | 0 | 4 | O | | | | | | O | | O | O | | |
| 7.01.2a | s.o. | Afin que la lecture du contrat soit simple et utile dès le premier regard, le Distributeur propose de : retirer l'avant-propos et relocaliser à l'endos de la page couverture du document : a. emploi de l'italique pour identifier les mots définis ainsi que les guillemets pour les prix et les frais ; | 2 | 2 | 0 | 0 | 4 | N | | | | | | O | | N | O | | |
| 7.01.2b | s.o. | Afin que la lecture du contrat soit simple et utile dès le premier regard, le Distributeur propose de : retirer l'avant-propos et relocaliser à l'endos de la page couverture du document : b. référence à l'espace client comme source d'information complémentaire ; | 1 | 3 | 0 | 0 | 4 | N | | | | | | O | | N | N | | |
| 7.01.2c | s.o. | Afin que la lecture du contrat soit simple et utile dès le premier regard, le Distributeur propose de: retirer l'avant-propos et relocaliser à l'endos de la page couverture du document : c. hyperlien vers le site Web d'Hydro-Québec pour consulter la version électronique de cette publication ; | 1 | 3 | 0 | 0 | 4 | N | | | | | | O | | N | N | | |
| 7.01.3 | s.o. | Afin que la lecture du contrat soit simple et utile dès le premier regard, le Distributeur propose de : relocaliser la partie VII – Recours des clients en cas d'insatisfaction et ajouter une précision à l'endos de la page couverture du document à l'effet que ce sujet est couvert en annexe ; | 1 | 3 | 0 | 0 | 4 | N | | | | | | N | | O | N | | |
| 7.01.4 | s.o. | Afin que la lecture du contrat soit simple et utile dès le premier regard, le Distributeur propose de : relocaliser la partie VI – Dispositions générales, qui ne contient qu'un seul chapitre ; | 3 | 1 | 0 | 0 | 4 | N | | | | | | O | | O | O | | |
| 7.01.5 | s.o. | Afin que la lecture du contrat soit simple et utile dès le premier regard, le Distributeur propose de : rassembler les mentions légales à l'endos de la page couverture du document. Sur la page couverture, remplacer « En vigueur le XX-XX-XXXX » par « Édition du jour/mois/année ». Une mention sur la date d'entrée en vigueur sera intégrée dans un article des conditions de service. | 2 | 2 | 0 | 0 | 4 | N | | | | | | O | | N | O | | |
| 7.02.1 | s.o. | Afin que le lecteur se sente plus interpellé par le contrat, le Distributeur propose d'adopter un ton moins formel en s'adressant directement au client et en utilisant principalement le « vous ». | 3 | 1 | 0 | 0 | 4 | O | | | | | | O | | N | O | | |
| 7.03.1 | s.o. | Afin de faciliter la recherche de l'information dans le contrat, le Distributeur propose de : revoir les titres des chapitres ainsi que des articles et, lorsque requis, des alinéas afin qu'ils reflètent mieux le contenu des articles ; | 4 | 0 | 0 | 0 | 4 | O | | | | | | O | | O | O | | |
| 7.03.2 | s.o. | Afin de faciliter la recherche de l'information dans le contrat, le Distributeur propose de : rendre la table des matières plus pertinente et cohérente par rapport à l'information qui est la plus souvent cherchée ; | 4 | 0 | 0 | 0 | 4 | O | | | | | | O | | O | O | | |
| 7.03.3 | s.o. | Afin de faciliter la recherche de l'information dans le contrat, le Distributeur propose d' : ajuster la typographie de la table des matières afin de mieux distinguer les titres des parties et des chapitres ; | 3 | 1 | 0 | 0 | 4 | N | | | | | | O | | O | O | | |

**Légende : O : « D'accord » ; N : « Pas d'accord à moins de… » ; NRP : « Ne répond pas » / « Ne se prononce pas » ; S.O. : « Ne s'applique pas ».**

| Propo-sition | Article | Texte de l'article | D'accord (O) | Pas d'accord à moins de.. (N) | Ne répond pas (NRP) | Sans objet (S.O.) | Total | ACEFQ | APCHQ | AQCIE-CIFQ | CORPIQ | FCEI | FQM | OC | RAPLIQ | SÉ-AQLPA | UC | UMQ | UPA |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 7.03.4 | s.o. | Afin de faciliter la recherche de l'information dans le contrat, le Distributeur propose de : Épurer la table des matières en introduisant un 4e niveau hiérarchique de sous-titres, dont seuls les trois premiers niveaux sont présentés ; | 2 | 2 | 0 | 0 | 4 | N | | | | | | O | | N | O | | |
| 7.03.5 | s.o. | Afin de faciliter la recherche de l'information dans le contrat, le Distributeur propose, : en complément à la table des matières, ajouter un index permettant de repérer, par mots-clés, l'article dans lequel un sujet est traité. | 4 | 0 | 0 | 0 | 4 | O | | | | | | O | | O | O | | |
| 7.04.1 | s.o. | Afin d'améliorer la lisibilité du document, le Distributeur propose d' : alléger l'apparence des tableaux lorsqu'ils sont utilisés en retirant les bordures, les fonds gris et en limitant l'emploi de numéros de lignes ; | 3 | 1 | 0 | 0 | 4 | O | | | | | | O | | N | O | | |
| 7.04.2 | s.o. | Afin d'améliorer la lisibilité du document, le Distributeur propose d' : augmenter la taille de la police utilisée dans les tableaux ; | 4 | 0 | 0 | 0 | 4 | O | | | | | | O | | O | O | | |
| 7.04.3 | s.o. | Afin d'améliorer la lisibilité du document, le Distributeur propose d' : ajouter des illustrations en support aux notions plus abstraites ou techniques. | 4 | 0 | 0 | 0 | 4 | O | | | | | | O | | O | O | | |
| 7.05.1 | s.o. | Afin d'améliorer la compréhension du contrat dès la première lecture et la concision du texte du document, le Distributeur propose d' : utiliser un langage moins juridique ; | 2 | 2 | 0 | 0 | 4 | O | | | | | | O | | N | N | | |
| 7.05.2 | s.o. | Afin d'améliorer la compréhension du contrat dès la première lecture et la concision du texte du document, le Distributeur propose d' : ajouter des mises en contexte, lorsque requises ; | 3 | 1 | 0 | 0 | 4 | O | | | | | | O | | N | O | | |
| 7.05.3 | s.o. | Afin d'améliorer la compréhension du contrat dès la première lecture et la concision du texte du document, le Distributeur propose de : fragmenter l'information et optimiser le format des puces, avec ou sans numéros ; | 4 | 0 | 0 | 0 | 4 | O | | | | | | O | | O | O | | |
| 7.05.4 | s.o. | Afin d'améliorer la compréhension du contrat dès la première lecture et la concision du texte du document, le Distributeur propose de : définir certains mots du lexique dont la définition actuelle constitue un renvoi vers un article ; | 4 | 0 | 0 | 0 | 4 | O | | | | | | O | | O | O | | |
| 7.05.5 | s.o. | Afin d'améliorer la compréhension du contrat dès la première lecture et la concision du texte du document, le Distributeur propose d' : optimiser la mise en page des articles selon le format le plus favorable à la lecture (tableau ou paragraphes). | 4 | 0 | 0 | 0 | 4 | O | | | | | | O | | O | O | | |
| 7.06.1 | s.o. | Afin de mieux répondre aux besoins d'information du public cible, le Distributeur propose d'améliorer la table des matières et la structure de l'information afin d'offrir une réponse plus concrète, claire et précise au lecteur. | 4 | 0 | 0 | 0 | 4 | O | | | | | | O | | O | O | | |

**Légende : O : « D'accord » ; N : « Pas d'accord à moins de… » ; NRP : « Ne répond pas » / « Ne se prononce pas » ; S.O. : « Ne s'applique pas ».**

## 3. POSITIONS ET COMMENTAIRES DES INTERVENANTS PAR PROPOSITION

### 3.1. Atelier 1 – Partie Abonnement

#### *3.1.1. Demande d'abonnement*

**Proposition 1.01**

Préambule

La proposition vise à permettre au client ayant un abonnement au tarif G de faire sa demande également par téléphone, ce qui n'est pas possible actuellement.

Proposition

**La demande d'abonnement doit être transmise comme suit :**

**1. Pour toute installation électrique existante, si l'abonnement est au tarif domestique ou au tarif de petite puissance :**
   **a) par écrit ou**
   **b) verbalement.**

**TABLEAU 3 : RÉSULTATS DE LA PROPOSITION 1.01**

| | |
|---|---|
| 5 | D'accord |
| - | Pas d'accord à moins de… |
| - | Ne se prononce pas |
| 2 | Ne s'applique pas |
| 7 | Nombre de répondants |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| |
|---|
| **ACEFQ** (D'accord) |
| |
| **CORPIQ** (D'accord) |
| |
| **FCEI** (D'accord) |
| |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

**OC** (Ne s'applique pas)

**SÉ-AQLPA** (D'accord)

SÉ-AQLPA SONT EN ACCORD AVEC LE PRINCIPE DE LA PROPOSITION 1.01, MAIS NOUS PROPOSONS UNE REFORMULATION.

Le texte de l'article proposé utilise les mots « verbalement », ce qui pourrait donc se faire non seulement par téléphone, mais aussi en parlant directement à un employé sur place dans un bureau d'Hydro-Québec. En atelier, HQD nous confirme que cela est effectivement possible verbalement auprès d'un employé sur place, mais seulement au bureau du siège social de HQ.

Vu ce qui précède, par souci de précision, le texte de la partie B de l'article proposé devrait donc être amendé afin de clairement indiquer « par téléphone ou verbalement au siège social d'Hydro-Québec ».

Plus généralement, nous notons que la plupart des clients de HQD ne sont pas des avocats; il ne leur viendra pas spontanément à l'esprit que les mots 'par écrit' et 'verbalement', ont un sens spécial, qui ne peut être découvert que si l'on recherche et trouve le tableau de définition de ces termes à l'article 9.1 (proposition 6.6). Pour faciliter la compréhension du texte par tous les clients, nous suggérons donc de reproduire la définition de ces termes 'par écrit' et 'verbalement' au présent article lui-même (avec l'amendement que nous proposons au paragraphe ci-dessus); nous logerons la même proposition aux quelques rares autres endroits où les expressions 'par écrit' et 'verbalement' sont employées dans les CSDE.

Pour faciliter la compréhension du texte, nous proposons également de remplacer les mots 'par écrit ou verbalement' par 'par écrit (sans frais) ou verbalement (avec frais)'.

**UC** (Ne s'applique pas)

**UPA** (D'accord)

La disparition de la segmentation en fonction de l'intensité nominale permet de séparer selon les types de tarifs, ce qui semble plus logique.

**Proposition 1.02**

Préambule

La proposition vise à ne pas facturer les frais d'abonnement lorsque le client utilise les libres services pour présenter sa demande d'abonnement, au lieu que ces frais soient appliqués en fonction du type de client comme actuellement (nouveau client et client existant).

Proposition

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

**TABLEAU 4 : RÉSULTATS DE LA PROPOSITION 1.02**

| | |
|---|---|
| 4 | D'accord |
| 3 | Pas d'accord à moins de… |
| - | Ne se prononce pas |
| - | Ne s'applique pas |
| 7 | Nombre de répondants |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

**ACEFQ** (Pas d'accord à moins de…)

Selon nous, pour traiter les demandes d'abonnement au service d'électricité, même si elles sont faites au moyen du Web, le Distributeur doit encourir certains coûts (coûts de l'utilisation des ordinateurs et de l'Internet, salaires et bénéfices marginaux du personnel d'Hydro-Québec responsables du traitement des demandes d'abonnement, etc.).

Nous craignons que cette proposition du Distributeur ait pour effet, de transférer, à terme, aux démunis, aux handicapés, aux personnes âgées qui n'ont pas accès à l'Internet ou ne sont pas à l'aise avec les nouvelles technologies, certains coûts associés à l'abonnement d'autres personnes.

Aussi, la proposition du Distributeur risque de transférer indûment certains coûts aux abonnés qui ne déménagent pas.

Nous proposons que le Distributeur présente à la Régie et aux intervenants les avantages et les inconvénients de l'option de baser les frais d'abonnement sur leurs coûts réels de toutes les activités associées à l'abonnement, y compris le traitement et les vérifications des données effectuées par le personnel d'Hydro-Québec (notion de coûts complets).

Nous avons pris connaissance du document B-0010, HQD-4, document 2, "Frais de service et prix des interventions simples sur le réseau de distribution". Dans ce document, au

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

tableau 1, page 8, le Distributeur a évalué à 25,40 $ le coût de transaction d'une demande d'abonnement effectuée par un représentant d'Hydro-Québec, et à 2 $ le coût d'une demande d'abonnement au moyen du Web (B-0010, HQD-4, document 2, lignes 6 à 10). Comme le Distributeur reconnaît qu'il existe des coûts de "traitement automatisé de la demande d'abonnement", le coût réel de l'abonnement effectué par l'Internet devrait être supérieur à 2 $.

Si les demandeurs d'abonnement par Internet peuvent ne pas assumer leurs coûts réels selon la proposition 1.02, les autres clients devraient les subventionner indirectement.

Nous soumettons que baser les coûts d'abonnement sur les coûts réels et complets peut améliorer l'équité entre les clients d'Hydro-Québec.

**CORPIQ** (D'accord)

**FCEI** (D'accord)

**OC** (D'accord)

OC est toutefois préoccupée à l'effet que certaines catégories de personnes (personnes âgées, personnes avec des limitations) puissent ne pas être à l'aise avec ces technologies et pourraient devoir payer les frais d'abonnement parce qu'elles ont besoin d'assistance pour naviguer à l'intérieur des libres-services du Distributeur.

**SÉ-AQLPA** (Pas d'accord à moins de…)

COMMENTAIRES CONJOINTS SUR LES PROPOSITIONS 1.02 ET 1.03.

APRÈS UN LONG EXAMEN ET DES DISCUSSIONS, SÉ-AQLPA PROPOSENT LA SOLUTION SUIVANTE QUI EN EST UNE DE COMPROMIS. ELLES PROPOSENT D'ACCEPTER LA PROPOSITION 1.02 (QUI DISPENSE DE FRAIS D'ABONNEMENT LES CLIENTS QUI PROCÈDENT SANS AVOIR RECOURS À UN HUMAIN) MAIS, À LA PROPOSITION 1.03, DE RÉDUIRE À 10$ AU LIEU DE 25$ LES FRAIS D'ABONNEMENT DES CLIENTS QUI ONT RECOURS À UN HUMAIN.

HQD propose en effet de pénaliser les clients qui s'abonnent en ayant recours à un préposé du service à la clientèle (SACL) de HQD plutôt que de le faire eux-mêmes gratuitement sur le web ou par commandes vocales téléphoniques. Bien que cette proposition soit en apparence séduisante (plus moderne, plus efficiente), nous y voyons plusieurs désavantages :

a) En premier lieu, le Québec est en train de vivre un vieillissement de sa population, de sorte que de plus en plus de personnes, parfois démunies, pourraient avoir besoin de parler à un humain pour pouvoir réaliser une chose même aussi simple qu'un abonnement ou se

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

sentir rassurées et être mieux informées quant à différentes mesures connexes (choix de la catégorie tarifaire, mode de versements égaux, situation de dette non réglée sur un abonnement antérieur, demande de dépôt, obtenir des informations sur la consommation antérieure du même local, etc.).

b) De façon générale, nous vivons dans une société de plus en plus en plus déshumanisée (où souvent il est impossible de parler à un humain lorsque l'on désire obtenir un service par téléphone). Les personnes qui désirent parler à un humain ne devraient pas être pénalisées pour le faire.

c) Tel qu'il est formulé, l'article proposé est aisément contournable, de sorte que les seules personnes qui paieront les frais seront celles qui n'auront pas compris (ou à qui HQD n'aura pas expliqué) comment le contourner ou qui n'auront pas les capacités sociales ou cognitives leur permettant de le faire. En effet, ce n'est pas le fait de demander des renseignements au SACL de HQD (même pendant très longtemps) qui est facturé au client, c'est le fait que l'abonnement lui-même soit réalisé par le SACL. Ainsi, un client ayant beaucoup de questions à poser pourrait, gratuitement, occuper longuement le temps du SACL, puis raccrocher et s'abonner ensuite gratuitement par le web ou par commandes vocales téléphoniques (si le client a compris et se fait expliquer par le SACL que, ce faisant, il évite tous les frais). Le client pourrait même, gratuitement, occuper longuement le temps du SACL en demandant des conseils en temps réel pendant qu'il se trouverait sur le web (ou sur un autre appareil téléphonique en utilisant des commandes vocales) en train de réaliser gratuitement son abonnement à l'aide de tels conseils. Les seuls clients qui paieront donc les frais seront donc bel et bien ceux qui n'auront pas compris (ou à qui HQD n'aura pas expliqué) comment éviter de payer ces frais ou qui n'auront pas les (page suivante).

**UC** (Pas d'accord à moins de…)

Comme le représentant du Distributeur l'a affirmé lors de la rencontre de travail du 11 mai 2016, cette proposition ne se justifie pas par une question de coûts (utilisateur-payeur), mais constitue plutôt un choix discrétionnaire du Distributeur concernant les frais des transactions facturables. Or, l'utilisation du Web ou de la RVI ne sont pas sans coût (déploiement et entretien des systèmes informatiques) alors qu'elle génère des avantages importants aux clients qui les utilisent (pas d'attente au téléphone, alors que le temps d'attente du Distributeur dépasse plusieurs fois celui de la moyenne nord-américaine). UC souhaite que les frais de 25$ et de 0$ soient pleinement justifiés avant de se positionner.

En outre, si une réduction de coûts est réellement constatée, UC favoriserait une approche pour réduire les frais d'abonnement au même niveau pour tous les clients. Par exemple, les frais pourraient être de 10$ pour tous peu importe le moyen de communication utilisé ou encore pourraient être nuls dans tous les cas afin d'éviter la pénaliser la clientèle qui n'a pas d'accès à Internet (ménages à faible revenu) ou celle qui peut éprouver de la difficulté à s'en servir (personnes âgées, analphabètes numériques).

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| |
|---|
| Il est possible que des clients d'HQD (MFR, personnes âgées) qui n'ont pas accès au WEB ou ne savent pas comment l'utiliser aient recours aux services des conseillers budgétaires des ACEF pour éviter les frais de 25$. UC rappelle l'expérience du recensement 2016 (http://ici.radio-canada.ca/nouvelles/societe/2016/05/10/003-recensement-personnes-agees-questionnaire-internet-aide.shtml)<br>"À l'organisme Les Accordailles de Montréal, l'intervenante Sherley McLean a dû aider de nombreux aînés à remplir le questionnaire. « Il y a une dame tout à l'heure qui m'a dit : "Ah! Je vais enfin pouvoir manger tranquille mon dîner parce que ça fait trois jours que je pense à ça puis ça me stresse" », raconte-t-elle.<br>Sherley McLean demande au gouvernement de s'adapter aux besoins des aînés. « S'il vous plaît [pour] le prochain recensement, pensez aux personnes âgées, qui n'ont pas nécessairement Internet, de l'envoyer d'emblée en version papier. C'est un peu moins stressant parce qu'il y a une étape de moins dans le processus », affirme-t-elle.<br>À l'organisme Tel-Écoute/Tel-Aînés, la directrice générale Rita Quesnel fait le même constat. Au cours des derniers jours, les intervenants ont reçu quotidiennement près d'une trentaine d'appels d'aînés incapables de remplir le questionnaire..."<br>Finalement, puisque HQD propose des frais identiques pour la clientèle résidentielle et les clients au tarif G, la démonstration doit être faite que les coûts sont similaires. Par exemple, le temps de traitement au téléphone d'une demande d'abonnement au tarif G est-il le même qu'au tarif D? |
| **UPA** (D'accord) |
| |

**Proposition 1.03**

Préambule

La proposition vise à harmoniser les frais liés à la demande d'abonnement. Les frais d'abonnement (pour les moyens autres que le Web ou la réponse vocale interactive) sont calculés sur la base des coûts réels du traitement par téléphone comme actuellement.

Proposition

**« frais d'abonnement » à 25 $**

**TABLEAU 5 : RÉSULTATS DE LA PROPOSITION 1.03**

| | |
|---|---|
| 4 | D'accord |
| 2 | Pas d'accord à moins de… |
| 1 | Ne se prononce pas |
| - | Ne s'applique pas |
| 7 | Nombre de répondants |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

**ACEFQ** (Pas d'accord à moins de…)

La proposition 1.03 du Distributeur vise à regrouper les frais d'ouverture de dossier (50$) et les frais de gestion de dossier (20$). Actuellement, ces deux types de frais s'appliquent différemment selon la situation du client. En effet, l'article 5.2 des CSÉ (version de 2015) distingue clairement ces deux types de frais:

"Frais de gestion et d'ouverture de dossier

5.2 Les frais suivants s'appliquent à la demande d'abonnement, selon la situation du client:

* les "frais d'ouverture de dossier" prévus dans les Tarifs; ou

* les "frais de gestion de dossier" prévus dans les Tarifs, si le client démontre qu'il a été client d'Hydro-Québec ou d'un réseau municipal ou coopératif de distribution d'électricité au cours des 5 années précédentes".

Nous remarquons que le Distributeur affirme au préambule que le nouveau "frais d'abonnement" de 25 $ représenterait les coûts du traitement par téléphone comme actuellement.

Par ailleurs, dans son document présenté à la séance du 11 mai (HQD-8, document 1, page 5), le Distributeur mentionne que des frais d'ouverture de dossier de 50$ et de gestion de dossier de 20$ sont en vigueur depuis 1996.

Nous invitons le Distributeur à élaborer davantage sur le mérite de regrouper ces deux types de frais d'abonnement en un seul frais d'abonnement de 25 $, indépendamment du statut d'abonnement du client (client depuis 5 ans ou client moins ancien).

En particulier, à la page 5 de son document de présentation (HQD-8, document 1), le Distributeur écrit: "Élimination du montant supplémentaire à l'ouverture de dossier en raison des possibilités qu'offrent les nouvelles technologies". Nous souhaitons que le Distributeur indique, si en utilisant les nouvelles technologies, le Distributeur aura surfacturé ou sous-facturé certains clients pour la gestion de son dossier.

**CORPIQ** (D'accord)

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

**FCEI** (D'accord)

**OC** (D'accord)

**SÉ-AQLPA** (Pas d'accord à moins de…)

(suite) capacités sociales ou cognitives leur permettant de le faire.

d) L'article proposé comporterait aussi le problème juridictionnel majeur, pour la Régie de l'énergie, d'imposer des frais qui dépendent de la qualité interactive du site web ou du système de réponse téléphonique automatisée, sur laquelle l Régie n'a aucun contrôle. Nous connaissons en effet tous des exemples de systèmes de réponses téléphoniques automatisés dont les options offertes sont parfois mal exprimées ou ne couvrent pas la situation particulière de l'appelant.

e) SÉ-AQLPA ont mis en preuve de nombreux cas où le système téléphonique du SACL de HQD refuse un appel téléphonique (pour cause de surcharge du réseau) et demande automatiquement au client de raccrocher et rappeler plus tard. Certaines personnes ont ainsi parfois dû attendre plusieurs jours avant de pouvoir obtenir que leur appel soit mis en attente sur la ligne téléphonique du SACL de HQD. Des journalistes ont écrit des reportages sur le fait qu'après plusieurs jours de tentatives infructueuses ils ne réussissaient toujours pas à obtenir d'être ainsi mis en attente sur la ligne. Cette problématique des « appels manqués » a été décrite et quantifiée dans : SÉ-AQLPA, Dossier R-3933-2015, Pièce C-SÉ-AQLPA-0010, SÉ-AQLPA-3, Doc.1. HQD avait alors indiqué que la problématique des « appels manqués » survenait notamment durant la pointe des abonnements. Il se peut donc qu'un client qui, dans de telles circonstances, aura réussi de peine et de misère, après plusieurs jours de tentatives, à parler à un préposé, soit hésitant, après ce faire, à raccrocher pour tenter de rappeler pour s'abonner lui-même sans savoir combien de jours il lui faudra de nouveau attendre et raccrocher avant d'obtenir d'être mis en attente sur la ligne. Un tel client pourrait ainsi, par prudence et afin d'éviter la continuation du service défectueux de HQD, demander au préposé du SACL qui lui a répondu de procéder lui-même à l'abonnement.

Nous croyons donc que HQD devrait certes continuer d'encourager l'abonnement par le web ou par commandes vocales téléphoniques, mais sans pénaliser fortement (25$) ceux qui recourent à un humain. D'où notre proposition de réduire à 10$ les frais d'un abonnement effectué par un employé du SACL (le solde du coût d'abonnement ferait partie du revenu requis annuel de HQD et sera alloué à la partie fixe du tarif). L'article 4 proposé devrait aussi être amendé de manière à spécifier que a) les frais ne s'appliquent qu'à condition que le SACL de HQD ait clairement indiqué que le client a le droit de poser

COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS

| |
|---|
| gratuitement une infinité de questions, mais que les frais s'appliqueront seulement si, après cela, il demande au SACL de procéder lui-même à l'abonnement, et b) que, si un client est déjà en train de tenter de s'abonner au moyen du système téléphonique, mais, à une certaine étape, clique pour parler à un préposé, les frais ne s'appliqueraient que si le client a reçu du préposé une pareille mise en garde. |
| **UC** (Ne se prononce pas) |
| Pas d'accord.<br>Voir les commentaires de la proposition 1.02 |
| **UPA** (D'accord) |
| Question :<br>Dans la pratique actuelle, comment se déroule le paiement des frais d'abonnement lors d'un transfert de ferme? |

### *3.1.2. Facturation*

**Proposition 1.04**

Préambule

La proposition vise, pour les compteurs communicants, à ne plus indiquer les fréquences pour obtenir les données de consommation et utiliser ces données en fonction des fréquences de facturation.

Proposition

**Si l'électricité est mesurée par un compteur communicant, Hydro-Québec utilise les données de consommation qu'elle obtient du compteur en fonction des fréquences de facturation prévues à l'article 2.3.**

TABLEAU 6 : RÉSULTATS DE LA PROPOSITION 1.04

| | |
|---|---|
| 7 | D'accord |
| - | Pas d'accord à moins de… |
| - | Ne se prononce pas |
| - | Ne s'applique pas |
| 7 | Nombre de répondants |

## COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS

| |
|---|
| **ACEFQ** (D'accord) |
| Il serait bon de préciser que les fréquences de facturation sont fixées par la Régie de l'Énergie. |
| **CORPIQ** (D'accord) |
| |
| **FCEI** (D'accord) |
| |
| **OC** (D'accord) |
| |
| **SÉ-AQLPA** (D'accord) |
| D'accord, en tenant compte de la partie finale de l'article 2.1 proposé par HQD selon lequel, en cas de non-disponibilité des données, HQD les estime, sujettes à un éventuel réajustement futur. Voir aussi les deux premières lignes de l'article 2.3 proposé par HQD (proposition 1.07).<br>Pour de multiples raisons économiques, sociales et environnementales, il est souhaitable de maximiser la qualité du signal de prix transmis au consommateur et l'inciter à mieux gérer sa consommation. Ainsi, il est souhaitable que les données utilisées pour la facturation soient le plus à jour possible et que tout éventuel réajustement d'un estimé se fasse le plus rapidement possible auprès du client. De plus, dans cette séquence d'articles proposés par HQD, le texte devrait expressément spécifier que, lorsqu'il n'y a qu'un seul réajustement annuel, celui-ci est facturé au début de l'été en laissant au client la possibilité de payer ce réajustement durant les deux périodes de facturation suivantes (à l'image de notre suggestion sous l'article 2.3, voir proposition 1.07).<br>Commentaire général sur l'usage des expressions 'compteur communicant' et 'compteur non communicant'. HQD propose, à l'article 1 (atelier 6) de créer de nouvelles définitions de ces termes, lesquelles remplaceront celles qui furent établies par la Régie après de longues audiences au sujet des 'compteurs sans émissions de radiofréquences' et qui visent un objet bien spécifique soit l'absence de radiofréquence. Ainsi selon les nouvelles définitions de HQD, il y aurait des cas de compteurs dits NON COMMUNICANTS, mais émettant malgré tout des radiofréquences pour relève à distance par un employé à partir de la rue en face du local (une telle situation étant une absurdité puisque les clients payent pour des compteurs non communicants précisément pour éviter de telles radiofréquences, et que HQD avait promis en audience qu'une telle situation de relève par radiofréquence à partir de la rue n'existerait pas). Inversement, il existerait dorénavant des COMPTEURS COMMUNICANTS sans émissions de radiofréquences (par voie téléphonique). Ces |

COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS

| |
|---|
| modifications soudaines des définitions ne sont pas souhaitables, généreraient de la confusion et risqueraient de rendre nécessaires une multitude d'autres changements dans les textes des conditions et Tarifs ou risquer d'exposer à des radiofréquences les clients qui auraient opté pour un compteur qu'ils croyaient sans radiofréquences. Nous proposons donc de conserver aux définitions de l'article 1 (atelier 6) les notions actuelles aux CSDE de 'compteur de nouvelle génération' (qui réfère à la notion de radiofréquence) et 'compteur sans émission de radiofréquences', de telles définitions servant aussi aux Tarifs. Au présent article 2.1 proposé (proposition 1.04), nous proposons par ailleurs de remplacer les mots 'Si l'électricité est mesurée par un compteur communicant' par 'Si l'électricité est mesurée de façon automatisée sans relève'. |
| **UC** (D'accord) |
| |
| **UPA** (D'accord) |
| L'Union des producteurs agricoles (UPA) est d'accord dans la mesure où les informations ci-après, fournies par Hydro-Québec verbalement lors de l'atelier 1, sont respectées :<br>- dans le cas de facturation de puissance, celle-ci est relevée aux 15 minutes avec les compteurs communicants pour évaluer la consommation, mais la facturation se fait tous les 30 jours environ;<br>- Hydro-Québec est vigilante à relever les compteurs notamment au début et à la fin de la période d'hiver. |

**Proposition 1.05**

Préambule

Lorsqu'un déplacement est requis pour obtenir les données de consommation, la proposition vise à ajuster les fréquences de relève à un minimum de 3 fois par année. Actuellement, la fréquence est environ tous les 60 jours et au moins tous les 120 jours (énergie seule facturée) et environ tous les 120 jours (client ayant choisi l'option de retrait).

Proposition

**Si l'électricité est mesurée par un compteur non communicant, Hydro-Québec utilise les données de consommation qu'elle obtient du compteur en fonction des fréquences minimales suivantes :**

**1. abonnement pour lequel seule l'énergie est facturée : au moins 3 fois par année ;**

**TABLEAU 7 : RÉSULTATS DE LA PROPOSITION 1.05**

| | |
|---|---|
| 1 | D'accord |
| 5 | Pas d'accord à moins de… |
| - | Ne se prononce pas |
| 1 | Ne s'applique pas |
| 7 | Nombre de répondants |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| |
|---|
| **ACEFQ** (Pas d'accord à moins de…) |
| Le coût du chauffage électrique est une composante importante du budget de bien de familles québécoises. Nous proposons que les nouvelles CSÉ indiquent l'obligation du Distributeur d'effectuer la relève des compteurs non communicants au minimum une fois en hiver et tiennent compte des caractéristiques de consommation des clients dans sa programmation des relèves de compteurs non communicants (clients chauffés à l'électricité, à l'huile, au bois, etc.). |
| **CORPIQ** (D'accord) |
| |
| **FCEI** (Pas d'accord à moins de…) |
| La FCEI soumet que la notion d'année dans le libellé devrait être définie puisque cela a des implications pratiques. Par exemple, est-ce que trois lectures doivent être observées quel que soit la période de 365 jours considérée? S'agit-il plutôt d'une année de calendrier? D'une année à partir de la date d'abonnement?<br>La FCEI observe que s'il est question d'une année de calendrier, il pourrait s'écouler de très longues périodes entre deux relèves si les trois lectures de l'an 1 sont concentrées au début de l'année et les trois lectures de l'an 2 sont concentrées vers la fin de l'année.<br>Afin d'éviter de telles situations, la FCEI estime qu'un délai maximal entre deux relèves doit demeurer. |
| **OC** (Pas d'accord à moins de…) |
| OC est préoccupée par le nombre de mois qui pourrait s'écouler entre deux lectures selon la formulation de la proposition 1.05.<br>OC suggère que la proposition soit modifiée en spécifiant que la période entre deux relèves se fait au moins 3 fois par année, et qu'elle ne peut excéder un certain nombre de jours. |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

**SÉ-AQLPA** (Pas d'accord à moins de…)

NOUS COMPRENONS QUE HQD RETIRE CETTE PROPOSITION. ET LA REMPLACERA PAR SA PROPOSITION 6.15

Nous notons en effet que, pour les compteurs non communicants selon la définition actuelle de ces termes, le tarif mensuel d'option de retrait est déjà basé sur une fréquence de relève de 3 fois par année : RÉGIE DE L'ÉNERGIE, Doss.R-3854-2013 Phase 2, Décision D-2014-164, parag. 16, 66-67, 71, 72, 74, 77, 82, 83, modifiant l'article 11.1 des CSDE actuelles. Nous notons que HQD, à sa proposition 6.15 (voir article 16.3 al.2), suggère de retirer la proposition 1.05 ci-dessus. Elle suggère plutôt de réduire cette fréquence à 1 fois par année et de baisser le tarif mensuel d'option de retrait en conséquence.

Nous avons des réserves quant à cette réduction de 3 à 1 de la fréquence de relève des compteurs non communicants. En effet, pour de multiples raisons économiques, sociales et environnementales, il est souhaitable de maximiser la qualité du signal de prix transmis au consommateur et l'inciter à mieux gérer sa consommation. Il est ainsi souhaitable que les données utilisées pour la facturation soient le plus à jour possible et que tout éventuel réajustement d'un estimé se fasse le plus rapidement possible auprès du client. De plus, dans cette séquence d'articles proposés par HQD, le texte devrait expressément spécifier que, lorsqu'il n'y a qu'un seul réajustement annuel, celui-ci est facturé au début de l'été en laissant au client la possibilité de payer ce réajustement durant les deux périodes de facturation suivantes (à l'image de notre suggestion sous l'article 2.3, voir proposition 1.07). Voir également nos commentaires sous la proposition 6.15.

Voir, sous l'article 1.04, notre commentaire général sur l'usage des expressions 'compteur communicant' et 'compteur non communicant'. Au présent article 2.1 proposé (proposition 1.05), nous proposons par ailleurs de remplacer les mots 'Si l'électricité est mesurée par un compteur non communicant' par 'Si l'électricité est mesurée par voie de relève'.

**UC** (Pas d'accord à moins de…)

UC s'inquiète que les 3 lectures soient planifiées en fonction d'une réduction de coût de processus chez HQD et non afin de donner aux clients l'information la plus pertinente sur leur consommation.

Sur une base annuelle, les relèves de compteurs non communicants pourraient se faire de la façon suivante :

1 lecture avant le 1er mars

1 lecture entre le 1er juin et le 1er août

1 lecture entre le 1er septembre et le 1er décembre

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| |
|---|
| **UPA** (Ne s'applique pas) |
| Selon Hydro-Québec, actuellement il n'y a pas de clients agricoles qui auraient un compteur non communicant. |

**Proposition 1.06**

Préambule

La proposition vise à ne prévoir aucun délai pour l'obtention des données de consommation si le Distributeur ne dispose pas des accès prévus au compteur.

Proposition

**Si l'électricité est mesurée par un compteur non communicant, Hydro-Québec utilise les données de consommation qu'elle obtient du compteur en fonction des fréquences minimales suivantes :**

**4. si Hydro-Québec n'a pas accès au compteur conformément à l'article 12.4 : aucune fréquence applicable.**

**TABLEAU 8 : RÉSULTATS DE LA PROPOSITION 1.06**

| | |
|---|---|
| 2 | D'accord |
| 3 | Pas d'accord à moins de… |
| 1 | Ne se prononce pas |
| 1 | Ne s'applique pas |
| 7 | Nombre de répondants |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| |
|---|
| **ACEFQ** (Pas d'accord à moins de…) |
| Notre proposition: Si Hydro-Québec n'a pas accès au compteur, elle peut facturer sur la base de la consommation estimée. |
| **CORPIQ** (D'accord) |
| |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| |
|---|
| **FCEI** (D'accord) |
| La FCEI estime toutefois que, dans un tel cas, les CSDE devraient prévoir une obligation pour le Distributeur d'informer le client de son incapacité à relever le compteur. |
| **OC** (Pas d'accord à moins de…) |
| OC est d'avis la proposition 1.06 du Distributeur n'est pas suffisamment justifiée. |
| **SÉ-AQLPA** (Pas d'accord à moins de…) |
| Ce texte est confus. Il serait plus simple de retirer ce sous-alinéa 4 du présent article 2.1 al. 2 et d'intituler l'article 2.1 al. 2 'Si l'électricité est mesurée par un compteur non communicant auquel Hydro-Québec a accès conformément à l'article 12.4'. La suite de l'article 2.1 est ensuite suffisante pour gérer le cas où HQ n'a pas accès à un tel compteur.<br>(Note : Nous sommes incidemment favorables à ce qu'en cas de compteur non communicant inaccessible, HQD dispose, tel que proposé par elle, d'une autre option que l'interruption de l'abonné à ses frais, à savoir l'estimation de consommation).<br>Voir, sous l'article 1.04, notre commentaire général sur l'usage des expressions 'compteur communicant' et 'compteur non communicant'. Au présent article 2.1 proposé (proposition 1.06), nous proposons par ailleurs de remplacer les mots 'Si l'électricité est mesurée par un compteur non communicant' par 'Si l'électricité est mesurée par voie de relève'. |
| **UC** (Ne se prononce pas) |
| UC ne se prononce pas pour le moment. |
| **UPA** (Ne s'applique pas) |
| Selon Hydro-Québec, actuellement il n'y a pas de clients agricoles qui auraient un compteur non communicant. |

**Proposition 1.07**

Préambule

La proposition vise à réduire le délai maximal de transmission de facture de 90 à 70 jours, dans le cas d'un abonnement pour lequel seule l'énergie est facturée, et l'établir à 35 jours dans le cas d'un abonnement où l'énergie et la puissance sont facturées considérant l'avantage que procure l'obtention de données réelles de consommation aux fins de la facturation.

Proposition

**Si Hydro-Québec n'a pas transmis la facture selon les fréquences ci-dessous, elle accepte que le client paie la facture en 2 versements à 21 jours d'intervalle, ou elle peut conclure une entente de paiement avec le client :**

1. **35 jours pour un abonnement pour lequel l'énergie et la puissance sont facturées ; ou**
2. **70 jours pour un abonnement pour lequel seule l'énergie est facturée.**

**TABLEAU 9 : RÉSULTATS DE LA PROPOSITION 1.07**

| | |
|---|---|
| 2 | D'accord |
| 3 | Pas d'accord à moins de… |
| 2 | Ne se prononce pas |
| - | Ne s'applique pas |
| 7 | Nombre de répondants |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| |
|---|
| **ACEFQ** (Pas d'accord à moins de…) |
| Nous sommes d'avis que la réduction du délai maximal de transmission de facture serait favorable aux consommateurs; néanmoins, nous souhaitons que le Distributeur justifie les délais de 35 jours et 70 jours mentionnés dans sa proposition 1.07. |
| **CORPIQ** (D'accord) |
| |
| **FCEI** (Pas d'accord à moins de…) |
| Selon la FCEI, la proposition devrait tenir compte des deux situations suivantes :<br>1 - Absence de transmission de facture dans les délais dus à l'absence de relève dans les délais prévus (art.2.1).<br>Dans cette situation, il est primordial pour un abonné dont la puissance et l'énergie sont facturées que les relevés soient effectués selon la fréquence prévue (environ 30 jours) compte tenu de l'impact de la méthode de facturation de la prime de puissance (puissance maximum entre deux relevés).<br>Si le Distributeur déroge de la fréquence de relève prévue, il devrait utiliser les moyens techniques disponibles (en présence d'un compteur communicant) ou une méthode d'estimation raisonnable et avantageuse au client (en absence de compteur communicant) pour établir la puissance réelle maximale ou une puissance estimée maximale reflétant le plus fidèlement celle effectuée au cours de la période établie selon le règlement (environ 30 |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

jours de la dernière relève et non les 35 jours qui représentent le délai d'envoi de facture).

Il est important de rappeler qu'un client, dont la puissance est facturée, est généralement pénalisé si la relève n'est pas effectuée selon les délais prévus.

La proposition d'offrir un allègement dans les conditions de paiement ne représente pas une compensation suffisante pour un abonné qui a été "surfacturé" suite à cette situation.

2 - Absence de transmission de facture dans les délais malgré la présence d'un relevé de compteur.

Dans un premier temps, nous aimerions connaître l'ensemble des raisons qui peuvent entraîner un retard dans l'émission d'une facture.

La réception de la facture et des données de consommation en temps opportun est primordiale pour un abonné qui gère adéquatement son énergie. La réception d'une facture élevée est généralement le premier déclencheur d'une série de vérifications et/ou d'interventions afin d'intervenir sur la dépense énergétique.

En l'absence de facture dans les délais prévus, surtout dans une situation où le Distributeur "retient" la facture afin d'effectuer des vérifications à cause d'une augmentation significative d'une ou des composantes de facturation, l'abonné subit un délai supplémentaire avant de connaître l'état de sa consommation et d'être en mesure d'intervenir.

**OC** (D'accord)

**SÉ-AQLPA** (Ne se prononce pas)

Nous comprenons, des propos de HQD en atelier 1, que cette proposition de réduction de délai (de 90 à 70 jours) pourrait être retirée par Hydro-Québec Distribution, car pourrait-être impraticable. Mais nous serions favorables à une réduction de la fréquence de 90 à 70 jours, selon le principe, que nous énonçons plus haut, du meilleur signal de prix en temps réel, facilitant une meilleure gestion de la consommation.

En ce qui concerne les deux premières lignes de l'article 2.3 ici proposé par HQD, il serait plus simple d'amender ce texte de manière à permettre au client d'étaler son paiement du réajustement sur des périodes de référence déjà connues, à savoir le paiement de ses deux factures suivantes (plutôt qu'un nouveau type de délai de 2x21 jours).

**UC** (Ne se prononce pas)

Non, pas d'accord.

Erreur due à HQD et met un fardeau sur le budget des clients. La proposition reste trop vague quant au non-respect du délai maximal.

HQD doit indiquer qu'aucun frais d'administration ne s'applique dans cette situation.

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| **UPA** (Pas d'accord à moins de…) |
|---|
| L'UPA comprend les précisions apportées par Hydro-Québec durant l'atelier 1, que les clients avec puissance facturée, et ce pour tout tarif, sont priorisés en ce qui concerne la transmission des factures, et qu'Hydro-Québec est vigilante à relever les compteurs en tenant compte de la période d'hiver. Le suivi mensuel de la puissance pour les clients avec puissance facturée est très important, d'autant plus au tarif D en raison de la PFM sur les 12 mois suivants, dans le cas où de la puissance est facturée en hiver. Dans les CSE existantes, à l'article 11.2 il est précisé que l'envoi des factures se fait "environ tous les 30 jours pour l'abonnement dont la puissance et l'énergie sont facturées". Le terme "environ" autorise déjà une certaine souplesse. Selon l'UPA, l'ajout du délai maximum de 35 jours est inutile et ne permettrait pas au client agricole d'ajuster sa consommation de puissance le mois suivant. L'UPA demande à ce que le délai soit de 30 jours. En effet les compteurs communicants permettent, dans le cas de l'abonnement dont seule l'énergie est facturée, de réduire le délai. Pourquoi dans le cas où la puissance et l'énergie sont facturées, le délai serait pour sa part allongé? |

**Proposition 1.08**

Préambule

La proposition vise à ajouter un critère d'admissibilité lors de l'inscription au MVE pour refléter la pratique actuelle du Distributeur.

Proposition

**À l'exception des abonnements de grande puissance, tous les abonnements sont admissibles au Mode de versements égaux, si […] :**

**2. aucun montant échu n'est inscrit au compte du client.**

**TABLEAU 10 : RÉSULTATS DE LA PROPOSITION 1.08**

| | |
|---|---|
| 4 | D'accord |
| 1 | Pas d'accord à moins de… |
| 2 | Ne se prononce pas |
| - | Ne s'applique pas |
| 7 | Nombre de répondants |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| |
|---|
| **ACEFQ** (D'accord) |
| Nous notons que les CSÉ actuelles (version d'avril 2015, article 11.9) n'exigent aucune condition pour l'admission au Mode de versements égaux (MVE), à part d'une entente mutuelle entre le client et le Distributeur. |
| **CORPIQ** (D'accord) |
| |
| **FCEI** (D'accord) |
| Cette position est basée sur la compréhension de la FCEI qu'une entente de paiement pourra être conclue relativement au montant échu et que cette entente de paiement pourra prévoir un paiement total stable. |
| **OC** (Pas d'accord à moins de…) |
| OC est d'avis que le MVE peut être un outil utile au rétablissement de la situation d'un client en défaut et qu'il doit demeurer disponible si celui-ci a conclu une entente de paiement. |
| **SÉ-AQLPA** (Ne se prononce pas) |
| Nous proposons de remplacer ce texte par:<br>À l'exception des abonnements de grande puissance, tous les abonnements sont admissibles au Mode de versements égaux, si […] :<br>2. aucun montant échu n'est inscrit au compte du client sauf un éventuel solde de réajustement de facture suite à des facturations estimées (à l'occasion d'une participation antérieure au Mode de versement égaux ou si Hydro-Québec a estimé la consommation pour tout autre motif) ou suite à une correction de facture, un tel solde ne devant pas être échu depuis plus d'un an.<br>Justification de notre proposition: Il y a lieu d'éviter de pénaliser un client qui aurait subi un choc tarifaire suite à un réajustement d'estimations incorrectes par HQD ou suite à des corrections de factures. |
| **UC** (Ne se prononce pas) |
| Pas d'accord. La proposition devrait être assouplie afin de permettre le passage au MVE si la dette est plus petite qu'un montant à déterminer. |
| **UPA** (D'accord) |
| |

**Proposition 1.09**

Préambule

La proposition vise à élargir la période au cours de laquelle le Distributeur peut procéder à la révision annuelle des mensualités du MVE pendant l'année.

Proposition

**Hydro-Québec révise chaque année la mensualité de l'abonnement du client inscrit au Mode de versements égaux.**

**TABLEAU 11 : RÉSULTATS DE LA PROPOSITION 1.09**

| | |
|---|---|
| 3 | D'accord |
| 4 | Pas d'accord à moins de… |
| - | Ne se prononce pas |
| - | Ne s'applique pas |
| 7 | Nombre de répondants |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| |
|---|
| **ACEFQ** (Pas d'accord à moins de…) |
| Nous comprenons qu'Hydro-Québec souhaite élargir la période au cours de laquelle elle peut procéder à la révision annuelle des mensualités du MVE pour mieux équilibrer son volume de travail requis pour cet exercice (HQD-1, document 1, page 18, ligne 12). Nous suggérons qu'un client peut demander une révision au moment qu'il souhaite, par exemple, suite à une modification significative de sa consommation réelle ou prévue. Cette flexibilité ne devrait pas être subordonnée à l'utilisation du site Web d'Hydro-Québec, c'est-à-dire qu'un client peu familier avec l'Internet a le même "droit" que les initiés aux nouvelles technologies. |
| **CORPIQ** (D'accord) |
| |
| **FCEI** (D'accord) |
| |
| **OC** (D'accord) |
| |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

**SÉ-AQLPA** (Pas d'accord à moins de…)

Nous sommes très favorables au préambule de la proposition 1.09 et très défavorables au texte réglementaire proposé, lequel est contraire au préambule. Le texte réglementaire devrait se lire comme suit : « Hydro-Québec révise chaque année la mensualité de l'abonnement du client inscrit au Mode de versements égaux. Elle peut également la réviser plus fréquemment s'il lui apparaît que le montant des versements mensuels a été incorrectement estimé. »

En effet, la « dette échue » (qui, selon la proposition antérieure 1.08, rendrait le client inadmissible à réobtenir le MVE) peut parfois résulter d'un estimé trop faible par HQD des versements mensuels requis selon un MVE, suivi d'un choc tarifaire pour le client lorsque le réajustement de facture a eu lieu et est devenu exigible.

Pour de multiples raisons économiques, sociales et environnementales, il est souhaitable de maximiser les signaux au client dès que HQD est en mesure de constater que des versements mensuels du MVE sont trop faibles par rapport à sa consommation réelle observée. Le MVE devrait donc pouvoir permettre à HQD d'effectuer des réajustements plus fréquents du MVE, ceci afin d'éviter, à la fin de la période, de générer un choc tarifaire important et ainsi de risquer de générer des situations de retard ou défaut de paiement. La justesse du signal de prix transmis au client doit être une préoccupation constante d'Hydro-Québec Distribution, ceci favorisant une gestion plus responsable de la consommation du client et son recours plus étendu à des mesures d'efficacité énergétique.

**UC** (Pas d'accord à moins de…)

Comme amplement expliqué dans la correspondance d'UC du 16 novembre 2015 suite à la séance relative à la révision des conditions de service de l'électricité, UC s'oppose à des révisions des mensualités des MVE qui se produiraient au cours des mois de janvier, février, mars et décembre. Voir : http://www.regie-energie.qc.ca/audiences/Suivis/SuiviR-3905-2014/UC_Commentaires_16nov2015.pdf, pages 2 et 3.

**UPA** (Pas d'accord à moins de…)

À moins de préciser de quelle année parle-t-on : civile, tarifaire, selon la date de souscription du client?

Selon Hydro-Québec lors de l'atelier 1, peu importe la date de souscription du client au MVE, ses mensualités seront révisées au bout de 12 mois. On comprend que le Distributeur va réviser les mensualités de chaque abonnement au bout de 12 mois, mais la proposition de libellé 2.4.3 ne traduit pas cette idée.

**Proposition 1.10**

Préambule

La proposition vise à permettre au client d'effectuer le paiement de sa facture par l'entremise d'un tiers sans que le Distributeur n'ait à conclure d'ententes spécifiques avec des fournisseurs de services.

Proposition

**Le paiement est considéré comme effectué à la date à laquelle Hydro-Québec ou l'institution financière mentionnée à la ligne 2 du présent article, selon le cas, reçoit la somme d'argent.**

**Si le client paie sa facture en utilisant les services d'un tiers, par quelque moyen que ce soit, le paiement est considéré comme effectué à la date à laquelle Hydro-Québec ou l'institution financière mentionnée à la ligne 2 du présent article, selon le cas, reçoit la somme d'argent. Le paiement par l'entremise d'un tiers ne doit engendrer aucuns frais pour Hydro-Québec.**

**TABLEAU 12 : RÉSULTATS DE LA PROPOSITION 1.10**

| | |
|---|---|
| 2 | D'accord |
| 3 | Pas d'accord à moins de… |
| 1 | Ne se prononce pas |
| 1 | Ne s'applique pas |
| 7 | Nombre de répondants |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| |
|---|
| **ACEFQ** (Pas d'accord à moins de…) |
| Nous sommes d'avis que le paiement des factures d'électricité par cartes de crédit par certains clients ne doit pas occasionner aux autres clients des coûts supplémentaires. De plus, si la Régie autorise le paiement de facture d'électricité par cartes de crédit, le Distributeur devrait avoir l'obligation de rappeler dans ses communications avec ses clients que les compagnies émettrices de cartes de crédit exigent souvent des frais supplémentaires à leurs utilisateurs. Le Distributeur pourrait également promouvoir davantage le Mode de Versements Égaux (MVE) et mentionner la possibilité pour certains de ses clients de demander des ententes de paiement avec le Distributeur. |
| **CORPIQ** (Ne s'applique pas) |
| |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| |
|---|
| **FCEI** (D'accord) |
| |
| **OC** (Pas d'accord à moins de…) |
| OC n'est pas convaincu pour l'instant que la codification de cette pratique soit nécessaire. OC craint que la codification des paiements par tiers à l'intérieur des conditions de services puisse encourager cette pratique. |
| **SÉ-AQLPA** (Ne se prononce pas) |
| SÉ-AQLPA SONT EN ACCORD AVEC L'ESPRIT DE LA PROPOSITION 1.10, MAIS PROPOSENT UN AMENDEMENT.<br>Oui. C'est déjà le droit au Québec en vertu du Code civil du Québec (le droit du client d'effectuer le paiement de sa facture par l'entremise d'un tiers).<br>Tel que discuté en atelier 1, pour des raisons éthiques, les préposés d'Hydro-Québec Distribution ne devraient jamais recommander à (ou inciter) un client en difficulté de paiement à emprunter (auprès d'une compagnie de crédit) pour payer sa facture d'électricité.<br>Nous recommandons donc d'ajouter à la fin du texte proposé la phrase « Hydro-Québec toutefois ne peut encourager ou requérir qu'un client paie sa facture par l'entremise d'un tiers ». |
| **UC** (Pas d'accord à moins de…) |
| Que le Distributeur s'engage à ne jamais inciter, proposer, suggérer aux clients en difficulté de paiement, en négociation d'une entente de paiement, en recouvrement ou sur le point de voir leur service d'électricité interrompu de recourir au service d'un tiers, notamment ceux liés directement ou indirectement à l'émission de crédit. |
| **UPA** (D'accord) |
| |

**Proposition 1.11**

Préambule

La proposition vise à harmoniser la période de correction des factures à 12 mois, sauf les cas de manipulation ou d'entrave au mesurage. La structure actuelle varie de 6 mois à toutes les périodes.

Proposition

**La période de correction correspond à un maximum de 12 mois, mais ne peut commencer avant la date du début de l'abonnement en cours.**

**TABLEAU 13 : RÉSULTATS DE LA PROPOSITION 1.11**

| | |
|---|---|
| 1 | D'accord |
| 6 | Pas d'accord à moins de… |
| - | Ne se prononce pas |
| - | Ne s'applique pas |
| 7 | Nombre de répondants |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| |
|---|
| **ACEFQ** (Pas d'accord à moins de…) |
| Nous suggérons que le Distributeur s'assure que sa proposition no 1.11 (délai de 12 mois pour corriger les factures) respecte l'esprit et la lettre de la législation en vigueur en matière de correction des factures. Dans certains cas, un client ne peut pas constater des erreurs de facturation en dedans de 12 mois. |
| **CORPIQ** (Pas d'accord à moins de…) |
| Pas d'accord dans les cas où il y a surfacturation du distributeur dû à une mauvaise lecture du compteur ou dû à une mauvaise attribution du tarif applicable. |
| **FCEI** (Pas d'accord à moins de…) |
| Selon la FCEI :<br>- La rétroactivité devrait être maintenue telle quelle ou étendue dans les situations impliquant un remboursement au client.<br>- La rétroactivité devrait être d'au maximum 12 mois dans les situations impliquant un remboursement au Distributeur par le client.<br>- Dans le cas des compteurs croisés, les traitements des deux dossiers devraient être indépendants l'un de l'autre. |
| **OC** (Pas d'accord à moins de…) |
| OC est d'avis que le Distributeur n'a pas présenté d'argumentaire suffisant pour écarter la règle de prescription générale de 3 ans. à partir de la date de connaissance de l'erreur, prévue par le Code civil. OC est également d'avis qu'une asymétrie dans la période de correction est nécessaire pour les corrections liées aux erreurs de mesurage selon que la correction soit un crédit ou un débit. Cette asymétrie est d'ailleurs présente à l'intérieur des conditions de service de Gaz Métro. |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

**SÉ-AQLPA** (Pas d'accord à moins de…)

Nous proposons de remplacer le texte proposé de la proposition 1.11 par « La période de correction est celle prévue au Code civil du Québec lorsque la correction favorise le client. Cette période de correction est toutefois réduite à un an ou d'à compter de la date de début de l'abonnement, selon la date la plus récente, lorsque la correction défavorise le client sauf si elle résulte de sa faute lourde ».

Explication de la proposition de SÉ-AQLPA :

Nous sommes en effet tout à fait en désaccord avec la proposition de HQD de réduire à 12 mois (ou moins) la période de correction rétroactive d'une erreur de facturation si la correction de l'erreur favorise le client. Cette proposition de HQD revient à demander de la soustraire à l'application du délai de prescription de 3 ans de rétroactivité prévu au Code civil, auquel le client a droit (ce délai ne débutant d'ailleurs qu'à partir de la date où il est en mesure de connaître l'erreur commise à son endroit et ce délai pouvant aussi être suspendu ou interrompu conformément aux dispositions du Code civil).

La Régie de l'énergie n'a pas juridiction et serait déraisonnable si elle imposait aux clients de remplacer le délai de prescription du Code civil du Québec établi en leur faveur par un délai de prescription de 12 mois ou moindre, de surcroît comptabilisable dès la date de l'erreur elle-même et non à partir de la date à laquelle le client est en mesure de la connaître, et en excluant aussi les possibilités de suspension ou d'interruption du délai prévues au Code civil. Il est à noter qu'Hydro-Québec, dans ses propres recours monétaires contre ses clients, bénéficie, pour elle-même, des entiers délais du Code civil du Québec (délai de 3 ans, à compter de la date de connaissance par HQD du défaut de paiement du client, et avec possibilités de suspension ou d'interruption du délai prévues au Code civil).

Il serait toutefois raisonnable d'accepter la propre présente proposition de HQD de réduire à un an la période de rétroactivité d'une correction, mais seulement si elle est défavorable au client. L'aide sociale, la CARRA et d'autres régimes comparables limitent eux-mêmes aussi à un an les corrections rétroactives défavorables aux bénéficiaires.

En cas de faute lourde (ie. fraude) claire du client, évidemment HQD ne serait pas ainsi limitée et bénéficierait des entiers délais de prescription prévus au Code civil. C'est ce qui est écrit dans notre proposition ci-dessus.

**UC** (Pas d'accord à moins de…)

UC serait d'accord avec cette proposition si elle ne concernait que les corrections qui sont à l'avantage d'HQD.

En ce qui concerne les corrections qui sont à l'avantage des clients, UC propose que la période de correction s'étende à 3 ans.

HQD invoque la facilité de traitement par son personnel (réduction de coûts). Selon UC, il

COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS

| |
|---|
| s'agit d'un argument faible compte tenu des impacts possibles pour l'ensemble des clients, dont des ménages à revenus modestes.<br>Par ailleurs, UC s'interroge sur les aspects légaux d'une telle proposition (celle de HQD), notamment en ce qui a trait aux dispositions du Code civil. |
| **UPA** (D'accord) |
| L'UPA salue le travail d'harmoniser la période de correction à 12 mois. Cependant, elle n'est pas d'accord qu'en ce qui concerne les débits liés au défaut associé à une erreur de mesurage ou toute autre erreur (voir 4 et 6 du tableau), la période de correction passe de 6 mois à 12 mois. L'UPA demande le maintien à 6 mois, comme actuellement pour les points 4 et 6. |

**Proposition 1.12**

Préambule

La proposition vise à assurer, dans les cas de compteurs croisés, une réciprocité entre les clients visés à l'égard des périodes de correction, tout en limitant à 12 mois la période maximale de correction.

Proposition

**a) dans les cas de compteurs croisés, la période de correction est établie selon l'abonnement dont la date de début est la plus récente ;**

TABLEAU 14 : RÉSULTATS DE LA PROPOSITION 1.12

| | |
|---|---|
| 2 | D'accord |
| 3 | Pas d'accord à moins de… |
| 1 | Ne se prononce pas |
| 1 | Ne s'applique pas |
| 7 | Nombre de répondants |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| |
|---|
| **ACEFQ** (Pas d'accord à moins de…) |
| Voir notre position à notre réponse à la question 1.11. |
| **CORPIQ** (D'accord) |
| |
| **FCEI** (Pas d'accord à moins de…) |
| Les clients n'ont pas de contrat l'un envers l'autre. L'application du contrat entre le Distributeur et un client ne devrait pas être fonction de l'application du contrat entre le Distributeur et un autre client. Chaque dossier devrait être traité de manière isolée. En particulier, le remboursement d'un client ne devrait pas être tributaire de la récupération des sommes chez un autre.<br>Les périodes de correction qui seront retenues par la Régie relativement à la proposition 1.11 devraient s'appliquer plutôt que la date du plus récent abonnement. |
| **OC** (Pas d'accord à moins de…) |
| Voir les commentaires à la proposition 1.11. |
| **SÉ-AQLPA** (D'accord) |
| Nous sommes en accord. Voir commentaires sous la proposition 1.11. |
| **UC** (Ne se prononce pas) |
| UC n'est pas du tout d'accord avec cette proposition.<br>UC propose que le client qui a bénéficié du croisement de compteur n'ait à rembourser HQD que pour une période de 12 mois. En revanche, le client qui a été désavantagé par le croisement de compteur serait remboursé par HQD jusqu'à une période de 3 ans.<br>Par ailleurs, UC s'interroge sur les aspects légaux d'une telle proposition (celle de HQD), notamment en ce qui a trait aux dispositions du Code civil. |
| **UPA** (Ne s'applique pas) |
| |

**Proposition 1.13**

Préambule

La proposition vise à préciser qu'un crédit associé à un changement d'utilisation de l'électricité ou d'un tarif ne constitue pas une correction de facture. Cette situation est actuellement prévue à l'article 10.1 des *Tarifs*.

Proposition

**Les situations suivantes ne sont pas couvertes par le présent article : […]**

**5. crédit relatif à un changement d'utilisation de l'électricité ou à un changement de tarif.**

**TABLEAU 15 : RÉSULTATS DE LA PROPOSITION 1.13**

| | |
|---|---|
| 3 | D'accord |
| 3 | Pas d'accord à moins de… |
| 1 | Ne se prononce pas |
| - | Ne s'applique pas |
| 7 | Nombre de répondants |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| |
|---|
| **ACEFQ** (Pas d'accord à moins de…) |
| Le Distributeur indique, à la pièce HQD-8, document 1, page 9, que sa proposition 1.13 représente une nouvelle exclusion de l'article relatif à la correction de la facture (voir également la pièce HQD-8, document 2, page 12, article intitulé "2.6 Correction de la facture", paragraphe 3 "Exclusions").<br>Est-ce que le Distributeur veut dire que les ajustements, qu'ils soient "crédit" ou "débit" au compte d'un client suite à un changement d'utilisation de l'électricité ou un changement de tarif, ne constituent pas une correction de la facture? |
| **CORPIQ** (D'accord) |
| |
| **FCEI** (Pas d'accord à moins de…) |
| Il y a deux situations couvertes dans la proposition du Distributeur qui vise à exclure les crédits relatifs à un changement d'utilisation de l'électricité ou à un changement de tarif (art 10.1 des Tarifs) des corrections de factures.<br>Pour le changement de tarif selon 10.1, la FCEI comprend que le Distributeur propose |

| |
|---|
| d'appliquer, le cas échéant, un crédit pour la période précédant la demande de changement de tarif, mais de ne pas identifier ce crédit comme une correction de facture.<br>Pour le changement d'usage de l'électricité d'un client qui entraîne une inadmissibilité à un tarif, la FCEI comprend que le Distributeur propose de ne pas rembourser au client les sommes payées en trop si le tarif inadmissible entraîne un coût plus élevé que le tarif admissible.<br>La FCEI voit une incohérence dans la proposition du Distributeur qui propose une rétroactivité lorsque l'inadmissibilité à un tarif entraîne un écart favorable au Distributeur alors qu'il ne propose aucune rétroactivité lorsque l'écart est favorable au client.<br>De la même manière que le Distributeur propose que les débits relatifs à des changements d'utilisation de l'électricité soient traités comme les autres corrections de factures, la FCEI estime que les crédits devraient l'être également. |
| **OC** (D'accord) |
| |
| **SÉ-AQLPA** (D'accord) |
| Nous sommes en accord. Voir commentaires sous la proposition 1.11. |
| **UC** (Ne se prononce pas) |
| |
| **UPA** (Pas d'accord à moins de …) |
| Lors de l'atelier 1, il a été soulevé qu'une erreur figurait dans le document à la page 9 et que l'exclusion proposée était contradictoire avec le maintien du cas 2 au crédit dans le tableau.<br>Selon l'UPA, il faudrait minimalement maintenir la proposition qui apparaît au cas 2 de crédit dans le tableau, par souci d'équité avec les autres périodes de correction. |

### *3.1.3. Résiliation de l'abonnement*

**Proposition 1.14**

Préambule

La proposition vise à permettre au client ayant un abonnement au tarif G de faire sa demande également par téléphone, ce qui n'est pas possible actuellement.

Proposition

**Le client qui souhaite résilier son abonnement doit le faire auprès d'Hydro-Québec selon les modalités suivantes :**

**1. par écrit ou verbalement pour un abonnement à un tarif domestique, à un tarif de petite puissance ou pour un service temporaire. [...]**

**TABLEAU 16 : RÉSULTATS DE LA PROPOSITION 1.14**

| | |
|---|---|
| 3 | D'accord |
| 1 | Pas d'accord à moins de… |
| 1 | Ne se prononce pas |
| 2 | Ne s'applique pas |
| 7 | Nombre de répondants |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| |
|---|
| **ACEFQ** (Pas d'accord à moins de…) |
| Si le Distributeur peut interrompre le service d'électricité SANS PRÉAVIS suite à une demande de résiliation par téléphone du service d'un client, il serait bon qu'il expose à la Régie sa procédure de travail pour éviter notamment des coupures d'électricité par erreur humaine ou erreur technologique. |
| **CORPIQ** (D'accord) |
| |
| **FCEI** (D'accord) |
| |
| **OC** (Ne s'applique pas) |
| |
| **SÉ-AQLPA** (Ne se prononce pas) |
| SÉ-AQLPA SONT EN ACCORD AVEC LE PRINCIPE DE LA PROPOSITION 1.01, MAIS NOUS PROPOSONS UNE REFORMULATION<br>Voir nos commentaires sous la proposition 1.01.<br>Le texte de l'article proposé utilise les mots « verbalement », ce qui pourrait donc se faire non seulement par téléphone, mais aussi en parlant directement à un employé sur place dans un bureau d'Hydro-Québec. En atelier, HQD nous confirme que cela est effectivement possible verbalement auprès d'un employé sur place, mais seulement au bureau du siège social de HQ. |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| |
|---|
| Vu ce qui précède, par souci de précision, le texte de l'alinéa 1 de l'article proposé devrait donc être amendé afin de clairement indiquer « par téléphone ou verbalement au siège social d'Hydro-Québec ».<br>Plus généralement, nous notons que la plupart des clients de HQD ne sont pas des avocats; il ne leur viendra pas spontanément à l'esprit que les mots 'par écrit' et 'verbalement', ont un sens spécial, qui ne peut être découvert que si l'on recherche et trouve le tableau de définition de ces termes à l'article 9.1 (proposition 6.6). Pour faciliter la compréhension du texte par tous les clients, nous suggérons donc de reproduire la définition de ces termes 'par écrit' et 'verbalement' au présent article lui-même (avec l'amendement que nous proposons au paragraphe ci-dessus); nous logerons la même proposition aux quelques rares autres endroits où les expressions 'par écrit' et 'verbalement' sont employées dans les CSDE.<br>Pour faciliter la compréhension du texte, nous proposons également de remplacer les mots 'par écrit ou verbalement' par 'par écrit (ce qui est sans frais) ou verbalement (avec frais)'. |
| **UC** (Ne s'applique pas) |
| |
| **UPA** (D'accord) |
| |

**Proposition 1.15**

Préambule

La proposition vise à permettre la résiliation de l'abonnement le jour de la demande du client pour les abonnements à un tarif domestique, à un tarif de petite puissance ou pour un service temporaire.

Proposition

**[…] Dans ce cas, l'abonnement prend fin le jour de la réception de la demande ou à une date ultérieure précisée par le client ;**

**TABLEAU 17 : RÉSULTATS DE LA PROPOSITION 1.15**

| | |
|---|---|
| 5 | D'accord |
| 2 | Pas d'accord à moins de… |
| - | Ne se prononce pas |
| - | Ne s'applique pas |
| 7 | Nombre de répondants |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

**ACEFQ** (Pas d'accord à moins de…)

Voir notre positionnement en réponse à la question 1.14 du Distributeur. Nous nous préoccupons des impacts sur la sécurité et la santé des personnes conséquemment à une erreur humaine ou de programmation d'ordinateur dans les interruptions de service.

**CORPIQ** (Pas d'accord à moins de…)

À moins que le propriétaire qui loue une habitation ait opté par défaut et sans frais pour soit l'interruption, soit le maintien du service d'électricité, en programmant sa demande sur le site Internet libre-service destiné aux propriétaires de logements locatifs. De plus, ce propriétaire doit être immédiatement avisé par courriel de tout changement demandé par le titulaire d'un compte d'électricité d'un logement lui appartenant;

ET

À moins que le propriétaire qui n'est pas connu d'Hydro-Québec Distribution soit immédiatement avisé par la poste que le service d'électricité au logement a été maintenu, à ses frais, à compter de la date du désabonnement, et le demeurera pendant une période de 4 mois. Il est alors avisé qu'après cette période de quatre mois, le service d'électricité pourra être interrompu sans autre préavis, sauf durant la période du 1er décembre au 31 mars. Au moins trois avis devraient être envoyés avant une interruption, dont le 3e dans une période de 10 à 30 jours avant l'interruption.

La CORPIQ est consciente qu'un avis de désabonnement envoyé par Hydro-Québec Distribution par la poste au logement concerné (encore occupé ou non par le locataire) pourrait ne jamais se rendre au propriétaire. Le maintien du service d'électricité pendant 4 mois vise donc à protéger le bien immobilier d'un propriétaire victime, sans en être averti, d'un désabonnement non déclaré par le locataire et en contravention avec le bail.

Il est entendu que, pour rétablir le service d'électricité interrompu au logement après la période de 4 mois, le propriétaire devra acquitter les factures qui lui sont imputables depuis le désabonnement.

Hydro-Québec Distribution doit poursuivre sa campagne de communication auprès des propriétaires de logements locatifs pour leur faire connaître le site Internet libre-service et les inciter à s'y inscrire. Étant récent, celui-ci demeure peu connu. Également, la CORPIQ

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| |
|---|
| juge considérable le taux supérieur à 20 % de logements dont le propriétaire est inconnu lors du désabonnement du locataire (HQD-1 document 1, p12). |
| **FCEI** (D'accord) |
| |
| **OC** (D'accord) |
| |
| **SÉ-AQLPA** (D'accord) |
| Nous sommes en accord. |
| **UC** (D'accord) |
| |
| **UPA** (D'accord) |
| Lors de l'atelier 1, Hydro-Québec a précisé que les options tarifaires, y compris celles au D (comme l'Option d'électricité additionnelle), seraient dans la catégorie "Tout autre abonnement", donc non visées par cette modification avec un préavis de 30 jours à fournir par le client, par écrit. |

**Proposition 1.16**

Préambule

La proposition vise à permettre au Distributeur de mettre fin au service d'électricité sans préavis afin d'éviter qu'un lieu de consommation soit alimenté sans abonnement à la suite d'une résiliation.

Proposition

**Après la date de la résiliation d'un abonnement :**

1. **Hydro-Québec met fin au service d'électricité s'il n'y a aucun abonnement qui suit immédiatement la résiliation, sans transmettre d'avis ;**

**TABLEAU 18 : RÉSULTATS DE LA PROPOSITION 1.16**

| | |
|---|---|
| - | D'accord |
| 7 | Pas d'accord à moins de… |
| - | Ne se prononce pas |
| - | Ne s'applique pas |
| 7 | Nombre de répondants |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| |
|---|
| **ACEFQ** (Pas d'accord à moins de…) |
| Le Distributeur devrait soumettre à la Régie sa procédure de travail pour éviter des erreurs humaines ou technologiques. De plus, si le Distributeur peut interrompre le service d'électricité de façon instantanée suite à une demande de résiliation, il doit s'assurer de sa capacité de rétablir le service rapidement. |
| **CORPIQ** (Pas d'accord à moins de…) |
| Voir la réponse à 1.15 |
| **FCEI** (Pas d'accord à moins de…) |
| La FCEI est préoccupée par les implications pratiques de cette approche. Bien que l'outil de gestion des abonnements pour propriétaires d'immeubles puisse amenuiser ce problème, elle estime que l'envoi d'un avis doit être maintenu pour ceux qui n'utilisent pas ce système. |
| **OC** (Pas d'accord à moins de…) |
| Le Distributeur n'a pas convaincu OC qu'il soit prudent de supprimer les préavis en cas d'absence d'abonnement. Cependant, OC serait prête à considérer un délai de préavis qui serait plus court. |
| **SÉ-AQLPA** (Pas d'accord à moins de…) |
| Nous sommes contre la cessation d'alimentation sans préavis. Voir aussi nos commentaires sous la proposition 1.27, ce qui est l'article 5.3 (3) proposé par HQD.<br>Il devrait toujours y avoir au moins deux préavis de HQD d'au moins 8 jours avant cessation de toute alimentation, le premier étant adressé, si aucun abonné n'est connu, « au local visé et destiné à tout autre occupant ou usager qui s'y trouverait », et le second adressé nommément au propriétaire.<br>Il peut en effet y avoir plusieurs usagers (même des résidents) dans une résidence ou un local institutionnel-commercial qui dépendent ou ont besoin de l'électricité et ignorent l'inexistence de tout abonnement.<br>Cette proposition de HQD est contraire au Code civil du Québec. Selon le Code civil du |

COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS

| |
|---|
| Québec en effet, la propriété du bâtiment, du commerce ou même le bail du logement ou du commerce font partie de la succession du propriétaire ou locataire. Le Code civil du Québec prévoit même le droit unilatéral de l'héritier d'un locataire, occupant lui aussi le même logement, d'être considéré comme étant dorénavant le locataire sans que le consentement du locateur ne soit requis (un simple avis de l'héritier au locateur suffit). Parfois aussi, un logement ou une maison peuvent aussi constituer une « résidence familiale » transmise de plein droit au conjoint du décédé ou au conjoint d'un abonné de HQD ayant quitté les lieux.<br>En outre, il peut y avoir des personnes vulnérables qui continuent d'habiter un local déserté ou négligé par l'abonné de HQD, par exemple des personnes âgées ou handicapées habitant une ressource d'hébergement privée abandonnée ou mal administrée par son propriétaire.<br>De surcroît, cette proposition 1.16 de HQD va aussi à l'encontre de la règle de non-interruption hivernale. |
| **UC** (Pas d'accord à moins de…) |
| Il faut voir s'il y a un problème relatif à un transfert de titulaire. |
| **UPA** (Pas d'accord à moins de…) |
| L'UPA demande la transmission d'un avis.<br>Exemple<br>Deux associés d'une entreprise agricole, mais un seul est responsable de l'abonnement.<br>Il y a un risque qu'il y ait une interruption de service, advenant un désaccord entre deux associés d'une entreprise agricole avec des conséquences sur la production, que ce soit en matière de qualité de produit ou dans le domaine du bien-être animal. |

**Proposition 1.17**

Préambule

La proposition vise à n'apporter aucune correction à une facture finale, qu'il s'agisse d'un remboursement ou d'une réclamation, contrairement à la pratique actuelle du Distributeur.

Proposition

**Après la date de la résiliation d'un abonnement : [...]**

**2. Hydro-Québec émet une facture finale datée du jour de la résiliation de l'abonnement et n'y apporte aucune correction.**

**TABLEAU 19 : RÉSULTATS DE LA PROPOSITION 1.17**

| | |
|---|---|
| 1 | D'accord |
| 5 | Pas d'accord à moins de… |
| 1 | Ne se prononce pas |
| - | Ne s'applique pas |
| 7 | Nombre de répondants |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| |
|---|
| **ACEFQ** (Pas d'accord à moins de…) |
| Nous suggérons que le Distributeur démontre à la Régie que sa proposition no 1.17 respecte les lois et règlements en vigueur. Nous ne sommes pas sûrs qu'Hydro-Québec ait le droit de n'apporter aucune correction de facture suite à une résiliation d'abonnement. |
| **CORPIQ** (D'accord) |
| Ce changement risque toutefois de causer du tort aux propriétaires qui ne sont pas inscrits au site Internet libre-service lorsqu'Hydro-Québec Distribution les rendrait responsables des factures pour le maintien du service (voir réponse à 1.15), alors que, dans les faits, le locataire occupe toujours les lieux et bénéficie de l'électricité. |
| **FCEI** (Pas d'accord à moins de…) |
| La FCEI estime que les corrections devraient pouvoir s'appliquer indépendamment qu'une facture finale ait été émise ou non de la même manière que pour les autres factures. |
| **OC** (Pas d'accord à moins de…) |
| OC est d'avis que la proposition du Distributeur n'est aucunement justifiée. |
| **SÉ-AQLPA** (Pas d'accord à moins de…) |
| Nous sommes en total désaccord.<br>Les règles de prescription du Code civil du Québec doivent continuer de s'appliquer si la correction de l'erreur favorise le client. Voir nos remarques sous la proposition 1.11. Nous ne voyons aucune raison de ne pas corriger une erreur si c'est sur la facture finale qu'elle apparaît. Une erreur pourrait entre autres concerner la date de terminaison de l'abonnement. |
| **UC** (Ne se prononce pas) |
| UC n'est pas du tout d'accord avec cette proposition qui enlève tout recours d'un client en cas d'erreur de facturation. UC réitère ses commentaires formulés pour la proposition 1.11.<br>UC serait d'accord avec cette proposition si elle ne concernait que les corrections qui sont à |

COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS

| |
|---|
| l'avantage d'HQD.<br>Par ailleurs, UC s'interroge sur les aspects légaux d'une telle proposition (celle de HQD), notamment en ce qui a trait aux dispositions du Code civil.<br>En ce qui concerne les corrections qui sont à l'avantage des clients, UC propose que la période de correction s'étende à 3 ans. |
| **UPA** (Pas d'accord à moins de…) |
| La pratique actuelle doit être maintenue, soit la correction de la facture finale à la suite de la résiliation de l'abonnement. Le Distributeur précise que cette modification pourrait être autant à l'avantage du client qu'à son avantage, mais que pour alléger sa charge de travail, il propose de ne pas revoir la facture finale après son émission. Selon l'UPA, cette pratique ne fait pas de sens, car des montants, qui peuvent sembler minimes pour Hydro-Québec, peuvent avoir un impact financier important pour une entreprise agricole. |

**Proposition 1.18**

Préambule

1 La proposition vise à ajouter une précision sur la responsabilité en cas de décès.

Proposition

2 **Il y a résiliation de l'abonnement le jour du décès du client.**

**TABLEAU 20 : RÉSULTATS DE LA PROPOSITION 1.18**

| | |
|---|---|
| 1 | D'accord |
| 6 | Pas d'accord à moins de… |
| - | Ne se prononce pas |
| - | Ne s'applique pas |
| 7 | Nombre de répondants |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| |
|---|
| **ACEFQ** (Pas d'accord à moins de…) |
| À la page 11 de son document de présentation (HQD-8, document 1), le Distributeur souhaite pouvoir interrompre SANS PRÉAVIS le service d'électricité, un service essentiel selon nous, à la suite d'une résiliation d'abonnement. Par sa proposition 1.18, le Distributeur précise qu'il y a résiliation de l'abonnement le jour même du décès du client. Nous craignons que l'application combinée de ces deux demandes du Distributeur constitue une pression indue aux familles en deuil. Nous sommes également préoccupés de la conformité de la proposition no 1.18 avec les lois et règlements en vigueur.<br>D'autre part, dans sa demande soumise à la Régie, le Distributeur énonce que les modifications qu'il propose aux Conditions de service d'électricité (CSÉ) visent à améliorer la satisfaction de la clientèle et réduire les délais et les coûts de réalisation des demandes de service (pièce B-0002, paragraphe no 13). Nous invitons le Distributeur à retirer ou à modifier sa proposition no 1.18 afin de favoriser la réalisation de ses objectifs. |
| **CORPIQ** (Pas d'accord à moins de…) |
| Puisqu'Hydro-Québec Distribution compte interrompre le service lors d'une résiliation d'abonnement, ce changement n'est pas acceptable dans la mesure où il peut y avoir une succession souhaitant maintenir le service, ou encore que d'autres occupants du logement (conjoint, enfant, parent, colocataire) doivent pouvoir reprendre le compte sans que soit interrompu le service. |
| **FCEI** (D'accord) |
| La FCEI est en accord dans la mesure où cette résiliation n'entraîne pas une interruption sans avis. |
| **OC** (Pas d'accord à moins de…) |
| OC n'est pas convaincu pour le moment que cette modification aux conditions de service est nécessaire et souhaitable. |
| **SÉ-AQLPA** (Pas d'accord à moins de…) |
| Nous sommes contre la résiliation automatique sans préavis. Cette proposition de HQD est contraire au Code civil du Québec (sur la transmission à la succession de la propriété et du bail, sur la notion de « résidence familiale » en faveur du conjoint, etc.). Voir nos commentaires sous la proposition 1.16<br>Cette proposition 1.18 va aussi à l'encontre de la règle de non-interruption hivernale, lorsque combinée avec la cessation automatique d'alimentation. |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| |
|---|
| **UC** (Pas d'accord à moins de…) |
| Il serait préférable de permettre à la succession d'avoir un certain laps de temps avant de résilier l'abonnement. Au lieu du "jour du décès du client", indiquer que l'abonnement sera résilié par la succession. |
| **UPA** (Pas d'accord à moins de…) |
| Il semble nécessaire de modifier la formulation afin de préciser la chose suivante : dès le décès de l'abonné, la succession a la possibilité de devenir responsable de l'abonnement (transfert) ou d'informer Hydro-Québec du décès de l'abonné et de la volonté de la succession de résilier de manière rétroactive l'abonnement au jour du décès. |

**Proposition 1.19**

Préambule

La proposition vise à facturer des frais d'abonnement pour toutes les demandes d'abonnement des propriétaires présentées en dehors du choix effectué sur l'espace client.

Proposition

**Les « frais d'abonnement » prévus dans les *Tarifs* s'appliquent à toute demande d'abonnement faite par le propriétaire d'un immeuble, à l'exception des demandes faites au moyen du site Web ou de la réponse vocale interactive d'Hydro-Québec.**

**TABLEAU 21 : RÉSULTATS DE LA PROPOSITION 1.19**

| | |
|---|---|
| 3 | D'accord |
| 1 | Pas d'accord à moins de… |
| 1 | Ne se prononce pas |
| 2 | Ne s'applique pas |
| 7 | Nombre de répondants |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| |
|---|
| **ACEFQ** (Pas d'accord à moins de…) |
| Voir notre préoccupation à l'égard de l'équité entre les clients exprimée dans nos réponses à la question 1.02 du Distributeur. |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| |
|---|
| **CORPIQ** (D'accord) |
| La CORPIQ comprend qu'aucuns frais d'abonnement (maintien ou rétablissement du service d'électricité) ou de désabonnement (interruption) ne seront facturés au propriétaire qui produit sa demande via le site Internet libre-service ou la RVI. |
| **FCEI** (D'accord) |
| Dans la mesure où cette règle est équivalente à celle proposée en 1.02. |
| **OC** (D'accord) |
| |
| **SÉ-AQLPA** (Ne se prononce pas) |
| SÉ-AQLPA PROPOSENT LES DEUX MÊMES AMENDEMENTS QUE SOUS LA PROPOSITION 1.02 :<br>- réduire les frais d'abonnement et<br>- rendre conditionnels à une mise en garde du préposé les frais payables par le client qui recourt aux services d'un humain pour s'abonner.<br>HQD propose ici encore de pénaliser les clients qui s'abonnent en ayant recours à un préposé du service à la clientèle (SACL) de HQD plutôt que de le faire eux-mêmes gratuitement sur le web ou par commandes vocales téléphoniques. Bien que cette proposition soit en apparence séduisante, nous avons exprimé nos réticences lors de l'examen de la proposition 1.02. Nous avons alors proposé à la fois de réduire les frais d'abonnement et de rendre conditionnels à une mise en garde du préposé les frais payables par le client qui recourt aux services d'un humain pour s'abonner.<br>Notez par ailleurs que le texte du préambule à 1.19 ne correspond pas au texte de la proposition 1.18 (à savoir l'article proposé 3.2(1)(1er paragr.), ce dernier faisant également mention de la réponse vocale interactive. |
| **UC** (Ne s'applique pas) |
| |
| **UPA** (Ne s'applique pas) |
| Dans la mesure où il s'agit d'un immeuble locatif. D'ailleurs l'UPA recommande de qualifier le terme immeuble (ex. : immeuble locatif). |

**Proposition 1.20**

Préambule

La proposition vise, en remplacement de l'avis écrit, à présenter les modalités relatives aux propriétaires d'un immeuble et les options pouvant être choisies par ces derniers quant au maintien du service d'électricité en prévision de la résiliation de l'abonnement d'un locataire sur l'espace client.

Proposition

**Par l'entremise de son espace client, le propriétaire d'un immeuble peut prédéfinir, pour chacun des lieux de consommation d'un immeuble, l'une des options suivantes :**

1. **demander le maintien du service d'électricité à la suite de la résiliation de l'abonnement d'un locataire. Dans ce cas, le propriétaire devient automatiquement client et il est exempté du paiement des « frais d'abonnement » applicables prévus dans les *Tarifs* ;**
2. **refuser le maintien du service d'électricité à la suite de la résiliation de l'abonnement d'un locataire. Dans ce cas, Hydro-Québec met fin sans préavis au service d'électricité. Le propriétaire doit confirmer son choix avant la résiliation de l'abonnement d'un locataire.**

**TABLEAU 22 : RÉSULTATS DE LA PROPOSITION 1.20**

| | |
|---|---|
| 1 | D'accord |
| 3 | Pas d'accord à moins de… |
| 2 | Ne se prononce pas |
| 1 | Ne s'applique pas |
| 7 | Nombre de répondants |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| |
|---|
| **ACEFQ** (Pas d'accord à moins de…) |
| Nous suggérons que le Distributeur précise les actions à entreprendre dans le cas d'un propriétaire d'immeubles n'ayant pas l'accès à l'Internet. |
| **CORPIQ** (Pas d'accord à moins de…) |
| Ce changement est acceptable pour les propriétaires inscrits au site Internet libre-service et qui ont clairement indiqué leur choix.<br>Cependant, dans le cas des propriétaires non inscrits, la CORPIQ réitère sa réponse à la question 1.15, à savoir que l'avis écrit doit être maintenu, de même que, temporairement, le service d'électricité. |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| |
|---|
| **FCEI** (D'accord) |
| Dans la mesure où l'avis écrit demeure pour un client qui n'utilise pas les fonctionnalités correspondantes de l'espace client. |
| **OC** (Pas d'accord à moins de…) |
| OC n'est pas convaincu pour le moment de la pertinence de rendre obligatoire l'utilisation de l'espace client par les propriétaires. |
| **SÉ-AQLPA** (Ne se prononce pas) |
| D'abord, la référence à la notion de « confirmation » du 3e paragraphe de l'article proposé (qui est l'article 3.2 (1)) est inappropriée. Tel que rédigé, il obligerait le propriétaire à effectuer deux démarches distinctes s'il veut éviter la cessation de l'alimentation en cas de résiliation d'abonnement :<br>- Première démarche : exprimer son option.<br>- Deuxième démarche distincte : « confirmer » le choix déjà exprimé lors de la première démarche.<br>Il nous semble que cette seconde exigence (dans la proposition de HQD) d'une démarche de « confirmation » est inutile et devrait être retirée.<br>Pour ce qui est de l'exercice préalable d'une option par le propriétaire (le 2e paragraphe de l'article proposé, qui est l'article 3.2 (1)), nous sommes en accord avec cette nouvelle approche. Toutefois, le propriétaire devrait, annuellement, recevoir un avis d'Hydro-Québec Distribution, lui rappelant l'option qu'il a ainsi exercé et lui signalant qu'il peut la modifier s'il le souhaite. Autrement, un propriétaire risquerait d'avoir « oublié » une option qu'il aurait exercé plusieurs années auparavant et se trouver pris par surprise lors d'une résiliation de l'abonnement de son locataire.<br>Notre proposition de requérir qu'HQD rappelle périodiquement au propriétaire les options qu'il aurait précédemment exercées est fondée sur les propos de la Cour suprême du Canada dans Banque Nationale c. Soucisse, 1981 2 RCS 539, afin d'éviter que le propriétaire ne soit pris par surprise par une option exercée longuement auparavant et qu'il aurait pu avoir « oubliée ». |
| **UC** (Ne se prononce pas) |
| UC ne se prononce pas. |
| **UPA** (Ne s'applique pas) |
| Dans la mesure où il s'agit d'un immeuble locatif. D'ailleurs, l'UPA recommande de qualifier le terme immeuble (ex. : immeuble locatif). |

**Proposition 1.21**

Préambule

La proposition vise à préciser la situation où le propriétaire d'un immeuble fait défaut de faire connaître ses intentions quant au maintien du service d'électricité. Le propriétaire ne sera pas reconnu comme étant responsable de l'abonnement, contrairement à la pratique actuelle.

Proposition

**Le propriétaire qui fait défaut de faire connaître son choix est considéré comme ayant refusé le maintien du service d'électricité selon le paragraphe 2 ci-dessus.**

**TABLEAU 23 : RÉSULTATS DE LA PROPOSITION 1.21**

| | |
|---|---|
| 1 | D'accord |
| 3 | Pas d'accord à moins de… |
| 1 | Ne se prononce pas |
| 2 | Ne s'applique pas |
| 7 | Nombre de répondants |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| |
|---|
| **ACEFQ** (D'accord) |
| |
| **CORPIQ** (Pas d'accord à moins de…) |
| Ce changement est acceptable pour les propriétaires inscrits au site Internet libre-service et qui ont clairement indiqué leur choix.<br>Cependant, dans le cas des propriétaires non inscrits, la CORPIQ réitère sa réponse à la question 1.15, à savoir que le service d'électricité doit être maintenu temporairement, aux frais du propriétaire. |
| **FCEI** (Pas d'accord à moins de…) |
| La FCEI estime que la pratique actuelle avec envoi d'un avis devrait être maintenue pour les propriétaires qui n'utilisent pas l'espace client. Voir proposition 1.20 |
| **OC** (Pas d'accord à moins de…) |
| OC est toujours en réflexion sur ce sujet et verra à préciser sa position à l'audience le cas échéant. |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| |
|---|
| **SÉ-AQLPA** (Ne se prononce pas) |
| Nous sommes contre la cessation d'alimentation sans préavis. Voir aussi nos commentaires sous les propositions 1.16 et 1.27, ce qui est l'article 5.3 (3) proposé par HQD.<br>Afin de valider que le local est bel et bien devenu inoccupé, il devrait toujours y avoir au moins deux préavis de HQD d'au moins 8 jours avant cessation de toute alimentation, le premier étant adressé, si aucun abonné n'est connu, « au local visé et destiné à tout autre occupant ou usager qui s'y trouverait », et le second adressé nommément au propriétaire. De plus, les conditions de la règle de non-interruption hivernale doivent être respectées.<br>Par ailleurs, cet article devrait également être sujet à la condition exprimée par nous sous la proposition 1.20 (avis par HQD de rappel périodique au propriétaire). |
| **UC** (Ne s'applique pas) |
| |
| **UPA** (Ne s'applique pas) |
| Dans la mesure où il s'agit d'un immeuble locatif. D'ailleurs, l'UPA recommande de qualifier le terme immeuble (ex. : immeuble locatif). |

**Proposition 1.22**

Préambule

La proposition vise à préciser que les propriétaires d'un immeuble doivent veiller à ce que les informations concernant leurs unités de location soient à jour dans les dossiers du Distributeur.

Proposition

**Pour bénéficier des dispositions du présent article, le propriétaire doit veiller à ce que les informations sur son immeuble et sur ses unités de location affichées dans son espace client soient à jour. Le propriétaire est lié par les informations qu'il a ainsi transmises à Hydro-Québec.**

**Toute modification faite par un moyen autre que l'espace client n'entre en vigueur qu'après son traitement complet par Hydro-Québec.**

**TABLEAU 24 : RÉSULTATS DE LA PROPOSITION 1.22**

| | |
|---|---|
| 4 | D'accord |
| - | Pas d'accord à moins de… |
| 2 | Ne se prononce pas |
| 1 | Ne s'applique pas |
| 7 | Nombre de répondants |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| |
|---|
| **ACEFQ** (D'accord) |
| |
| **CORPIQ** (D'accord) |
| Il appartient au propriétaire inscrit sur le site Internet libre-service de maintenir à jour son choix advenant un désabonnement, et ce, pour chacun de ses logements. |
| **FCEI** (D'accord) |
| Dans la mesure où cette disposition ne s'applique qu'aux clients ayant fait le choix d'utiliser l'espace client. |
| **OC** (D'accord) |
| |
| **SÉ-AQLPA** (Ne se prononce pas) |
| Le texte du préambule de la proposition 1.22 ne correspond pas au texte de l'article proposé, qui est l'article 3.2 (2).<br>Nous sommes en désaccord avec le préambule de la proposition 1.22, mais nous sommes en accord avec cet article 3.2 (2) proposé par HQD. |
| **UC** (Ne se prononce pas) |
| UC ne se prononce pas pour le moment. |
| **UPA** (Ne s'applique pas) |
| Dans la mesure où il s'agit d'un immeuble locatif. D'ailleurs, l'UPA recommande de qualifier le terme immeuble (ex. : immeuble locatif). |

### *3.1.4. Dépôt de garantie*

**Proposition 1.23**

Préambule

La proposition vise à préciser le principe voulant que le risque de défaut de paiement est associé à un client et non à un abonnement.

Proposition

**[…] Hydro-Québec peut exiger du client un dépôt pour tous ses abonnements selon les modalités suivantes :**

**TABLEAU 25 : RÉSULTATS DE LA PROPOSITION 1.23**

| | |
|---|---|
| 2 | D'accord |
| 3 | Pas d'accord à moins de… |
| 2 | Ne se prononce pas |
| - | Ne s'applique pas |
| 7 | Nombre de répondants |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

**ACEFQ** (Pas d'accord à moins de…)

Dans son document de présentation (pièce HQD-8, document 1, page 15) et à la pièce HQD-8, document 2, page 14, le Distributeur indique deux cas lui permettant d'exiger un dépôt de garantie pour une demande d'abonnement (usages domestiques) :

1. client s'est prévalu des dispositions de la Loi sur la faillite et l'insolvabilité;

2. Hydro-Québec a transmis au client un avis de retard au cours des 24 mois qui précèdent la demande de dépôt.

Ces deux cas sont également indiqués à l'article 9.1 des CSÉ actuelles (version de 2015).

Nous proposons que cette proposition du Distributeur soit étudiée en profondeur par la Régie et les intervenants, suite au dépôt par le Distributeur de certaines statistiques et données (engagements pris par le Distributeur à la séance de travail du 11 mai 2016).

Le fait de demander un dépôt de garantie à un client qui s'est prévalu des dispositions de la Loi sur la faillite est difficilement justifié. En effet, cette loi permet d'enlever la pression des dettes qui diminuait de beaucoup la capacité de payer du client. Le client a pour ainsi dire une nouvelle capacité de payer entièrement ses comptes. Pourquoi alors imposer un traitement discriminatoire? Nous demandons d'enlever cette disposition.

Dès présent, nous suggérons que les Conditions de service d'électricité indiquent clairement que le Distributeur n'exige pas des MFR de dépôt de garantie.

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| |
|---|
| **CORPIQ** (D'accord) |
| |
| **FCEI** (Pas d'accord à moins de…) |
| La FCEI estime que, malgré les assouplissements apportés récemment, la politique de dépôt permet toujours des exigences de dépôt excessives envers la clientèle qu'elle représente. Elle estime que la proposition du Distributeur ne ferait qu'exacerber cette situation. |
| **OC** (D'accord) |
| |
| **SÉ-AQLPA** (Ne se prononce pas) |
| Nous sommes en accord le principe général voulant que le risque de défaut de paiement est associé à un client et non à un abonnement.<br>Nous questionnons toutefois fortement qu'un client domestique puisse se faire exiger un dépôt. Cela risque d'entraîner des personnes démunies à recourir à des modes non environnementaux et dangereux de chauffage de leur logement en l'absence d'électricité (bombonnes de propane dans un logement, etc.).<br>Il y aurait lieu par ailleurs de vérifier si la dette électrique d'une résidence ne survit pas à une faillite; si tel est le cas, l'article proposé est encore moins justifié. Certains questionnent aussi que le client failli qui n'a jamais été en retard envers HQD puisse se faire exiger un dépôt |
| **UC** (Ne se prononce pas) |
| Pas d'accord. Ceci nous semble abusif. Est-ce que les locataires d'un propriétaire fournissant l'électricité seraient ainsi débranchés? Ceux-ci devraient être protégés par les CSÉ. |
| **UPA** (Pas d'accord à moins de…) |
| La modification proposée suggère que le risque serait dorénavant appréhendé au niveau du client dans sa globalité et non plus au niveau de l'abonnement. Ainsi, quel que soit le nombre de compteurs détenus par le client et leurs utilités, c'est le client qui deviendrait dorénavant à risque.<br>Or, lorsqu'un client détient un nouveau compteur, c'est un nouvel abonnement qui est considéré au niveau d'Hydro-Québec et pas le client qui le détient.<br>De plus, parmi les deux critères applicables pour "usage domestique, en tout temps", celui qui spécifie qu'Hydro-Québec a transmis un avis de retard au client pourrait être, selon |

COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS

l'UPA, fréquent (en témoignent les chiffres donnés à la réponse à l'engagement 15). Par inadvertance, notamment durant la période des travaux aux champs (semences au printemps ou récoltes à l'automne), il est possible qu'un producteur oublie de payer son compte dans les délais prescrits.

Cela signifierait qu'un producteur agricole au tarif D, qui a plusieurs compteurs, qui reçoivent un seul avis de retard sur 24 mois concernant un de ses compteurs, devra déposer une garantie sur tous ses compteurs. Cette proposition est disproportionnée par rapport au défaut.

À la lecture des réponses aux engagements pris lors de l'atelier 1 reçus le 25 mai au soir alors que l'envoi des commentaires sur ce même atelier sont attendus le 26 mai, l'UPA est surprise par la réponse à l'engagement 13, deuxième partie de la réponse. En effet, il est précisé « En conséquence, la proposition du Distributeur n'amène aucune modification à ses pratiques actuelles ». Cela semble contradictoire avec la proposition1.23 , le nouveau texte d'article p.14 (4.2.1) et ce qui a été dit lors de l'atelier 1.

**Proposition 1.24**

Préambule

La proposition vise à retirer l'exception pour les immeubles visés par la *Loi sur le mode de paiement des services d'électricité et de gaz dans certains immeubles* (chapitre M-37) et permettre l'exigence d'un dépôt dans ces cas.

Proposition

**[…] Hydro-Québec peut exiger du client un dépôt pour tous ses abonnements selon les modalités suivantes :**

TABLEAU 26 : RÉSULTATS DE LA PROPOSITION 1.24

| | |
|---|---|
| - | D'accord |
| 3 | Pas d'accord à moins de… |
| 2 | Ne se prononce pas |
| 2 | Ne s'applique pas |
| 7 | Nombre de répondants |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

**ACEFQ** (Pas d'accord à moins de…)

Les Conditions de service d'électricité (version de 2015) stipulent que le Distributeur ne peut exiger de dépôt de garantie dans le cas de l'abonnement pour un immeuble visé par la Loi sur le mode de paiement des services d'électricité et de gaz dans certains immeubles à des fins d'usage autres que domestiques :

"Dépôt – usage autre que domestique

9.2 Pour tout nouvel abonnement à des fins d'usage autres que domestique, un dépôt en argent ou une garantie peut être requis, sauf pour les abonnements suivants :

1º l'abonnement du client qui ne constitue pas un risque suite à une évaluation effectuée par Hydro-Québec en fonction des critères généralement reconnus dont notamment et non limitativement : le nombre d'années en affaires, l'expérience des gestionnaires, l'historique de paiement, le secteur d'activités;

2º l'abonnement d'un organisme public visé à l'annexe II;

3º l'abonnement d'une institution financière visée à l'annexe II;

4º l'abonnement pour un immeuble visé par la Loi sur le mode de paiement des services d'électricité et de gaz dans certains immeubles;[...]"

Par sa proposition 1.24, tel que l'indique le préambule ci-dessus, le Distributeur désire retirer l'exception pour les immeubles visés par la Loi sur le mode de paiement des services d'électricité et de gaz dans certains immeubles et permettre l'exigence d'un dépôt de garantie dans ces cas.

Nous ne prenons pas de position sur cette proposition du Distributeur avant de pouvoir étudier les justifications du Distributeur, notamment pourquoi l'exception est justifiée jusqu'à présent et ne l'est plus maintenant selon le Distributeur. Nous souhaitons également que le Distributeur indique les impacts potentiels de sa proposition sur les consommateurs résidentiels.

**CORPIQ** (Pas d'accord à moins de…)

Il est à craindre qu'il y ait interruption du service d'électricité pour tous les locataires d'un immeuble locatif appartenant à un propriétaire dont le compte en souffrance, par exemple, est uniquement celui de sa résidence personnelle.

Il est impensable que des locataires soient pénalisés alors qu'ils paient leur électricité dans le loyer et que le propriétaire de l'immeuble, abonné, a acquitté les factures relatives à cet immeuble.

**FCEI** (Ne s'applique pas)

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| |
|---|
| **OC** (Ne se prononce pas) |
| OC a compris des propos du Distributeur lors de la séance de travail que cette proposition était suspendue. |
| **SÉ-AQLPA** (Ne se prononce pas) |
| Nous sommes en accord, en autant que l'article soit amendé afin qu'il soit spécifié que c'est le propriétaire de l'immeuble visé à la loi M-37 qui serait appelé à verser un dépôt, non ses locataires.<br>En atelier 1, Hydro-Québec Distribution indique qu'elle n'est pas certaine de maintenir cette proposition. |
| **UC** (Pas d'accord à moins de…) |
| Le Distributeur assouplisse sa position sur les règles concernant le changement de titulaire. |
| **UPA** (Ne s'applique pas) |
| Dans la mesure où il s'agit d'un immeuble locatif. D'ailleurs, l'UPA recommande de qualifier le terme immeuble (ex. : immeuble locatif). |

### *3.1.5. Interruption et rétablissement du service d'électricité*

**Proposition 1.25**

Préambule

La proposition vise à simplifier le texte à l'effet que le Distributeur peut interrompre un lieu de consommation qui est alimenté sans abonnement.

Proposition

**1. Un lieu de consommation est alimenté sans abonnement.**

**TABLEAU 27 : RÉSULTATS DE LA PROPOSITION 1.25**

| | |
|---|---|
| 1 | D'accord |
| 4 | Pas d'accord à moins de… |
| 2 | Ne se prononce pas |
| - | Ne s'applique pas |
| 7 | Nombre de répondants |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| |
|---|
| **ACEFQ** (D'accord) |
| Nous notons que le préambule indique que la proposition 1.25 du Distributeur vise tout simplement à simplifier le texte. |
| **CORPIQ** (Pas d'accord à moins de…) |
| La CORPIQ n'est pas d'accord à ce que le service d'électricité d'un lieu sans abonnement soit immédiatement interrompue lorsque le propriétaire est inconnu d'Hydro-Québec Distribution (voir réponse à 1.15). |
| **FCEI** (Pas d'accord à moins de…) |
| Voir commentaires sur proposition 1.16 |
| **OC** (Pas d'accord à moins de…) |
| Le Distributeur n'a pas convaincu OC qu'il soit prudent de supprimer les préavis en cas d'absence d'abonnement. Cependant, OC serait prête à considérer un délai de préavis qui serait plus court. |
| **SÉ-AQLPA** (Ne se prononce pas) |
| Nous sommes en accord, mais en assujettissant ce cas aux préavis que nous avons recommandés sous la proposition 1.27, ce qui est l'article 5.3 (3), de même que sous la proposition 1.16, de même qu'à l'exigence de non-interruption hivernale. |
| **UC** (Ne se prononce pas) |
| Pas d'accord. Les locataires d'un propriétaire fournissant l'électricité seraient ainsi débranchés? Ce cas devrait être prévu dans les CSÉ, et devrait permettre la protection du locataire, sous preuve de présentation d'un bail par exemple. |
| **UPA** (Pas d'accord à moins de…) |
| Clarifier la modification proposée, car cela ne semble pas clair entre la proposition de modification et le tableau au 5.1, ou est indiqué n/a. De plus, quel est l'intérêt de cette proposition par rapport à la proposition 1.16? |

**Proposition 1.26**

Préambule

La proposition vise à préciser le principe voulant que le risque de défaut de paiement est associé à un client et non à un abonnement et que le Distributeur est autorisé à interrompre le service pour tous les abonnements d'un client en défaut de paiement.

Proposition

**Hydro-Québec peut interrompre le service d'électricité pour tous les abonnements d'un client en défaut de paiement.**

**TABLEAU 28 : RÉSULTATS DE LA PROPOSITION 1.26**

| | |
|---|---|
| - | D'accord |
| 5 | Pas d'accord à moins de… |
| 2 | Ne se prononce pas |
| - | Ne s'applique pas |
| 7 | Nombre de répondants |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

**ACEFQ** (Pas d'accord à moins de…)

Prenons le cas d'un client qui loue deux immeubles à logements : le premier avec des abonnements jamais en situation de défaut de paiement, et le deuxième commence à l'être. Selon le préambule, le risque de défaut de paiement est associé à un client (le propriétaire dans cet exemple) et non à un ou des abonnements spécifiques. Si le Distributeur exerce son droit d'interrompre le service d'électricité pour TOUS les abonnements de ce client conformément à sa proposition 1.26, il peut affecter la sécurité et la qualité de vie des locataires du premier logement qui n'ont rien à voir avec la situation de défaut de paiement des factures d'électricité du deuxième immeuble.

Nous invitons le Distributeur à justifier sa proposition, en tenant compte de l'intérêt des consommateurs qui ne sont pas à l'origine d'un défaut de paiement de leurs propriétaires.

À la pièce HQD-1, document 1, page 22, ligne 1, le Distributeur indique que, par souci de clarté, une définition de défaut de paiement est ajoutée aux CSÉ. Nous apprécierons savoir où se trouve cette définition.

À la pièce HQD-1, document 1, page 22, le Distributeur précise :

"Enfin, le Distributeur a intégré plus clairement dans ces deux chapitres les principes de la décision Glykis c. Hydro-Québec, à savoir que le risque est associé à un client et non à un abonnement".

Nous soumettons que l'interprétation juridique de la décision Glykis c. Hydro-Québec et ses

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| |
|---|
| impacts potentiels sur la sécurité et la qualité de vie de certains clients d'Hydro-Québec exige d'études et réflexions élaborées. Nous nous réservons donc le droit de présenter à la Régie, le cas échéant, notre position en temps et lieu. |
| **CORPIQ** (Pas d'accord à moins de…) |
| Il est impensable qu'il y ait interruption du service d'électricité pour tous les locataires d'un immeuble locatif appartenant à un propriétaire dont le compte en souffrance, par exemple, est uniquement celui de sa résidence personnelle. |
| **FCEI** (Pas d'accord à moins de…) |
| La FCEI estime que la possibilité d'interruption devrait être limitée aux seuls abonnements ayant fait l'objet d'un défaut de paiement. |
| **OC** (Pas d'accord à moins de…) |
| OC est préoccupé de l'impact de la proposition 1.26 dans le cas où le bail du locataire prévoit que l'électricité est à la charge du locateur. Dans ces cas. Les locataires pourraient être privés d'électricité sans faute de leur part et sans recevoir de préavis. |
| **SÉ-AQLPA** (Ne se prononce pas) |
| Pas de commentaire sur le principe du droit d'interruption, mais en assujettissant ce cas aux préavis que nous avons recommandés sous la proposition 1.27, ce qui est l'article 5.3 (3), de même que sous la proposition 1.16, de même qu'à l'exigence de non-interruption hivernale. |
| **UC** (Ne se prononce pas) |
| Pas d'accord. Les locataires d'un propriétaire fournissant l'électricité seraient ainsi débranchés? Ce cas devrait être prévu dans les CSÉ, et devrait permettre la protection du locataire, sous preuve de présentation d'un bail par exemple. |
| **UPA** (Pas d'accord à moins de…) |
| Pour les mêmes raisons évoquées qu'au 1.23. : selon l'UPA, cette modification est problématique pour les clients aux compteurs multiples, car la responsabilité relèverait dorénavant du client et non de l'abonnement. Ainsi, selon cette proposition, un client en défaut de paiement pour un compte peut se voir interrompre le service d'électricité pour tous ses abonnements, ce qui peut paralyser totalement son activité économique. |

**Proposition 1.27**

Préambule

La proposition vise à retirer l'avis d'interruption que le Distributeur transmet dans le cas où il interrompt le service d'électricité d'un lieu alimenté sans abonnement.

Proposition

**Lorsqu'Hydro-Québec procède à l'interruption du service d'électricité en vertu de l'article 5.1, elle transmet au client un avis par écrit d'au moins 8 jours francs de son intention de procéder à cette interruption, sauf dans les cas prévus aux lignes 1 et 10 à 13 du même article, pour lesquels Hydro-Québec ne transmet aucun avis.**

**TABLEAU 29 : RÉSULTATS DE LA PROPOSITION 1.27**

| | |
|---|---|
| - | D'accord |
| 7 | Pas d'accord à moins de… |
| - | Ne se prononce pas |
| - | Ne s'applique pas |
| 7 | Nombre de répondants |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

**ACEFQ** (Pas d'accord à moins de…)

Le Distributeur justifie sa demande d'interrompre le service d'électricité SANS AVIS (propositions 1.27 et 1.28 présentées à la page suivante) en mentionnant que "près de 25 GWH et plus de 3,5 M de jours associés à des lieux alimentés sans abonnement non facturés en 2015" (HQD-8, document 1, page 11).

Nous soumettons qu'au-delà de l'intérêt financier du Distributeur, le droit réclamé par le Distributeur d'interrompre le service d'électricité SANS PRÉAVIS devrait être subordonné à ses responsabilités relatives au respect de la sécurité et de la santé des personnes.

**CORPIQ** (Pas d'accord à moins de…)

Ce changement est acceptable pour les propriétaires inscrits au site Internet libre-service, pourvu qu'ils reçoivent un courriel le jour du désabonnement.

Pour les propriétaires non inscrits et dans le cas prévu à la ligne 1, ce préavis d'interruption peut être retiré uniquement si trois avis écrits leur ont été envoyés suite au désabonnement (voir réponse à 1.15). À l'expiration de la période de quatre mois durant laquelle le service est maintenu, il n'y aurait alors pas d'autres préavis d'interruption à fournir, le propriétaire ayant déjà été raisonnablement prévenu par au moins trois avis depuis le désabonnement du locataire.

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| |
|---|
| **FCEI** (Pas d'accord à moins de…) |
| Voir proposition 1.16 |
| **OC** (Pas d'accord à moins de…) |
| Le Distributeur n'a pas convaincu OC qu'il soit prudent de supprimer les préavis en cas d'absence d'abonnement. Cependant, OC serait prête à considérer un délai de préavis qui serait plus court. |
| **SÉ-AQLPA** (Pas d'accord à moins de…) |
| Concernant la proposition 1.27, qui est l'article 5.3 (3) :<br>Nous sommes en désaccord de retirer l'exigence de préavis de 8 jours avant interruption que le Distributeur transmet dans le cas où il interrompt le service d'électricité d'un lieu alimenté sans abonnement selon l'article 5.1 (1). De même, nous sommes en désaccord de retirer l'exigence de préavis de 8 jours avant interruption en cas d'installation raccordée ou manipulée sans autorisation selon l'article 5.1 (10) et 5.1 (11) (évidemment autre que les cas dangereux visés par l'article 5.1 (12)).<br>Dans ces deux cas, l'usager pourrait ignorer qu'il est alimenté sans abonnement (ou par un raccordement non autorisé), par exemple un locataire dont le bail prévoit la fourniture d'électricité par le propriétaire et où le propriétaire reçoit l'électricité sans s'être abonné ou selon une installation non autorisée.<br>Il devrait toujours y avoir au moins deux préavis d'au moins 8 jours avant cessation de toute alimentation, le premier étant adressé, si aucun abonné n'est connu, « au local visé et destiné à tout autre occupant ou usager qui s'y trouverait », et le second adressé nommément au propriétaire.<br>Par exemple, il peut en effet y avoir plusieurs usagers (même des résidents) dans une résidence ou un local institutionnel-commercial qui dépendent ou ont besoin de l'électricité et ignorent l'inexistence de tout abonnement. Il peut y avoir de cas de transmission d'une propriété ou d'un bail suite à un décès ou des cas de « résidence familiale » transmise de plein droit au conjoint du décédé ou au conjoint d'un abonné de HQD ayant quitté les lieux. Il peut y avoir des personnes vulnérables qui continuent d'habiter un local déserté ou négligé par l'abonné de HQD, par exemple des personnes âgées ou handicapées habitant une ressource d'hébergement privée abandonnée ou mal administrée par son propriétaire. Voir sur ces sujets nos commentaires sous l'article 1.16.<br>De surcroît, cette proposition 1.27 de HQD va aussi à l'encontre de la règle de non-interruption hivernale. |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| |
|---|
| **UC** (Pas d'accord à moins de…) |
| Au-delà de la précision apportée par HQD quant à l'interruption de service d'un lieu alimenté sans abonnement, UC demande que dans tous les cas :<br>le délai soit respecté<br>la notion de jour franc soit bien définie<br>le délai de 8 jours francs tiennent compte des délais de livraison du courrier, notamment en régions éloignées<br>HQD met en place un processus pour avertir les services sociaux lorsque le lieu où doit voir lieu le débranchement est habité par une personne vulnérable (âgée, malade, jeunes enfants) |
| **UPA** (Pas d'accord à moins de…) |
| Les points 10 et 12 du nouvel article 5.1 méritent d'être éclaircis :<br>- 10 : qui doit obtenir l'autorisation d'Hydro-Québec : le maître électricien ou le client?<br>- 12 : qui va déterminer s'il y a danger pour la sécurité?<br>Dans ces conditions, excepté les cas de force majeure, l'UPA demande à ce que le délai de 8 jours francs, prévu dans la pratique actuelle, soit maintenu pour les cas 10 et 12. |

**Proposition 1.28**

Préambule

La proposition vise à ne plus facturer les frais associés aux interruptions pour les lieux de consommation alimentés sans abonnement.

Proposition

**Lorsque le service d'électricité est interrompu en vertu de l'article 5.1, Hydro-Québec facture au client les « frais d'intervention » applicables prévus dans les *Tarifs*, sauf dans les cas prévus aux lignes 1, 12 et 13 du même article, pour lesquels Hydro-Québec ne facture aucuns frais au client.**

**TABLEAU 30 : RÉSULTATS DE LA PROPOSITION 1.28**

| | |
|---|---|
| 5 | D'accord |
| 2 | Pas d'accord à moins de… |
| - | Ne se prononce pas |
| - | Ne s'applique pas |
| 7 | Nombre de répondants |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| |
|---|
| **ACEFQ** (D'accord) |
| Voir notre position relative à la proposition 1.27 du Distributeur. Si l'interruption du service d'électricité d'un lieu de consommation SANS ABONNEMENT occasionne au Distributeur certains frais (intervention au compteur avec déplacement d'un employé [140 $] et intervention au réseau nécessitant le déplacement de monteurs de ligne [360 $] - HQD-8, document 1, page 8), ce coût sera assumé par l'ensemble de la clientèle du Distributeur. |
| **CORPIQ** (D'accord) |
| |
| **FCEI** (D'accord) |
| |
| **OC** (D'accord) |
| |
| **SÉ-AQLPA** (Pas d'accord à moins de…) |
| Il n'est pas nécessaire que HQD renonce par les CSDE à ses recours. Les frais associés aux interruptions pour les lieux de consommation alimentés sans abonnement pourraient être facturés à l'usager réputé client.<br>(Note : Nous sommes incidemment favorables à ce qu'en cas de compteur non communicant inaccessible, HQD dispose, tel que proposé par elle, d'une autre option que l'interruption de l'abonné à ses frais, à savoir l'estimation de consommation). |
| **UC** (Pas d'accord à moins de…) |
| À tous le moins il n'y devrait pas y avoir de frais si le client n'est pas en mesure de payer un dépôt exigé par le Distributeur, autrement on pénaliserait financièrement les abonnés qui n'ont déjà pas les moyens de payer le dépôt exigé... |
| **UPA** (D'accord) |
| |

### *3.1.6. Commentaires et propositions additionnels*

**AREQ** (1 commentaire)

*Courriel daté du 13 juin 2016*

Nous vous transmettons ce qui suit en lien avec notre positionnement suite à l'atelier #1 sur le volet abonnement.

Bien que favorable à l'ensemble des objectifs soutenus, l'AREQ n'est pas en mesure de soumettre de position ferme sur chacune des propositions énoncées. Considérant les enjeux recherchés contenus dans notre demande d'intervention, nous réitérons les commentaires soumis dans la lettre du 10 novembre dernier, suite à la séance de travail préparatoire au dossier (voir document ci-joint). Ces commentaires reflètent bien notre position au dossier. Nous vous soumettrons les formulaires de positionnement au besoin seulement, suite aux ateliers ultérieurs.

Nous saluons cette démarche participative et demeurons convaincus des biens faits de celle-ci.

*Lettre datée du 10 novembre 2015 (pièce jointe)*

Dans un premier temps, l'AREQ remercie HQD de lui avoir donné l'opportunité de participer à cette séance de travail.

Les échanges lors de la rencontre ont permis à l'AREQ de bien comprendre l'orientation du Distributeur quant à l'évolution des conditions de service. L'AREQ fait référence, par exemple, aux stratégies de réponses téléphoniques, aux pratiques d'affaires pour les propriétaires, liées aux déménagements de locataires, ainsi qu'au processus de mise à jour et de suivi des MVE. Pour l'AREQ, ce type d'échange est important et contribue favorablement à harmoniser et à uniformiser les services offerts par ses membres à leur clientèle, avec ceux du Distributeur.

L'AREQ rappelle que ses membres, malgré des ressources financières, humaines et matérielles plus limitées, partagent très souvent les mêmes objectifs que le Distributeur avec, parfois, une approche et des choix technologiques différents. Enfin dans l'ensemble, l'AREQ est favorable aux objectifs généraux du Distributeur, soit la simplification, l'efficience et la nouvelle technologie et supporte la révision telle que présentée.

**FCEI** (4 commentaires)

**1.1 – Demande d'abonnement**

**Également 3.1- Résiliation de l'abonnement**

Pour les clients dont les compteurs ne peuvent être débranchés et rebranchés à distance ou lors des mises sous tension initiales, la date de début à laquelle l'alimentation devient disponible peut varier en fonction des disponibilités du personnel du Distributeur et ne correspond pas nécessairement à la date d'alimentation demandée et souhaitée par le client. Actuellement, si l'alimentation a lieu avant la date demandée par le client, il se voit facturer à

partir de la date d'alimentation réelle plutôt qu'à partir de la date demandée et ce même s'il ne consomme pas d'énergie entre la date d'alimentation réelle et celle demandée.

Cette façon de facturer engendre des coûts additionnels qui peuvent être non négligeables, notamment pour les clients dont la puissance est facturée. Par exemple, si la facturation d'un client débute le 1er novembre, mais que celui-ci n'a besoin du service d'électricité qu'à partir du 15, il se verra facturé de la puissance dont il n'a pas besoin et qu'il n'a pas requise pour une période de 15 jours.

La FCEI propose que le client ne soit facturé qu'à partir de la plus hâtive entre la date d'alimentation demandée et la date de début de consommation.

Symétriquement, lorsqu'un client demande de mettre fin à son abonnement, il serait facturé jusqu'à la date ou sa consommation cesse indépendamment du fait que son alimentation ait pris fin ou non. Ainsi, il ne serait plus nécessaire d'exiger un préavis de résiliation de 30 jours.

**2.1 – Relève des données de consommation**

Tel que mentionné dans sa demande d'intervention, la FCEI estime que les clients dont la puissance est facturée devraient pouvoir modifier le jour du mois correspondant au début de leur cycle de facturation de manière à pouvoir optimiser l'utilisation de la puissance qu'ils se voient facturé.

Afin d'éviter que certains clients puissent utiliser cette disposition de manière abusive, la FCEI propose que le jour de début du cycle de facturation ne puisse être modifié qu'une seule fois par période de 12 mois.

Cette proposition consiste à élargir à un plus grand nombre d'abonnées (seulement abonnée avec puissance), les modalités actuelles couvertes par les ententes MV-90.

**Accès et gestion de dossier du client**

Plusieurs modifications prévues au CDSE auront pour effet de réorienter les demandes vers le service WEB ou vers un service par téléphone (demande d'abonnement résidentielle et petite puissance). Actuellement, un nouvel abonné, ne peut se prévaloir du service Web (espace client), si ce dernier n'a pas de numéro d'abonnement.

D'un autre côté, pour les communications téléphoniques avec le service à la clientèle (demande d'abonnement ou autres demandes), il y a actuellement des délais importants avant qu'un mandataire puisse intervenir pour le compte d'un abonné.

Tel que mentionné dans sa demande d'intervention, la FCEI souhaite recommander certaines modifications aux façons de faire concernant:

(A) L'inscription à l'espace client (procédures, délais, etc.)

(B) Le traitement des procurations pour les mandataires. (procédures, délais, etc.)

(C) L'émission d'accusés de réception pour toutes demandes écrites des abonnés.

(D) L'émission des réponses écrites aux demandes des clients ou de leurs représentants.

**Politique de dépôts**

Tel que mentionné dans sa demande d'intervention, la FCEI estime que les exigences de dépôt demeurent trop rigides malgré certains ajustements proposés par le Distributeur dans le cadre des discussions hors Régie. Elle formulera ses propositions à cet égard dans le cadre de sa preuve écrite.

**OC** (1 commentaire)

*Lettre datée du 26 mai 2016*

La présente fait suite à votre lettre du 27 avril 2016 ainsi que la tenue de l'Atelier 1 le 11 mai dernier. Vous trouverez ci-joint une copie du Formulaire de positionnement d'Option consommateurs concernant les propositions que le Distributeur a formulées lors de l'Atelier 1. Nous tenons à préciser qu'il s'agit d'un document de travail qui ne représente pas nécessairement la position finale d'Option consommateurs laquelle sera formulée lors de l'audience.

**SÉ-AQLPA** (2 commentaires)

**2.3 – Transmission des factures**

Nous proposons d'ajouter l'article suivant :

« Outre le calcul du montant dû par le client, sa facture lui fournit également à titre purement indicatif les deux informations suivantes :

a) une estimation des gains d'efficacité énergétique déjà réalisés par le client de même que ceux qu'il pourrait réaliser. Ces estimations sont basées, selon leurs disponibilités, sur les réponses que le client aurait pu fournir à Hydro-Québec sur les caractéristiques de sa consommation de même que sur des statistiques d'abonnements comparables. Il est toutefois spécifié que cette information est purement indicative et ne lie pas Hydro-Québec.

b) une indication du pourcentage selon lequel les clients de la même catégorie tarifaire que le client (en spécifiant laquelle) interfinancent ou sont interfinancées par les clients d'autres catégories tarifaires (en spécifiant lesquelles). Il est toutefois spécifié que le niveau d'interfinancement résulte de la loi et des décisions de la Régie de l'énergie et peut varier selon les particularités de la consommation de chaque client, cette information étant purement indicative et ne liant pas Hydro-Québec. »

JUSTIFICATION DE L'AMENDEMENT PROPOSÉ:

Un meilleur feedback en matière d'efficacité énergétique réduit l'effritement des mesures déjà en place et incite le client à continuer de mieux contrôler sa consommation, en adhérant s'il y a lieu à davantage de telles mesures.

Par ailleurs, la quasi-totalité de la population du Québec ignore actuellement l'existence de l'interfinancement entre classes tarifaires de HQD. Il est d'intérêt public que cette information circule afin de favoriser des débats publics éclairés et une meilleure compréhension par le public des décisions du législateur et de la Régie (d'autant plus que le dossier R-3972-2016 invite à un débat public notamment sur cet interfinancement).

**5.5 – Interruption et rétablissement du service d'électricité en période d'hiver**

PREMIER AMENDEMENT PROPOSÉ

L'article 5.5 devrait être amendé de manière à spécifier non seulement (comme proposé par HQD) que l'interdiction d'interruption hivernale s'applique aux lignes 2 à 5 de l'article 5.1 mais aussi (ce que SÉ-AQLPA proposent) aux cas de la ligne 1 de l'article 5.1, à savoir l'alimentation sans abonnement. On tiendra alors compte de la situation du client présumé qu'est l'occupant. De plus, l'interdiction d'interruption hivernale s'appliquerait aussi aux cas d'installations non autorisées (qui pourraient parfois l'avoir été sans la connaissance de l'occupant) prévus aux lignes 10 et 11 de l'article 5.1 .

SECOND AMENDEMENT PROPOSÉ

Il est fondamental d'amender l'article 5.5 de manière à enlever les mots « occupée par un client ». L'interdiction d'interruption hivernale devrait être interdite même si l'occupant dépendant du chauffage électrique n'est pas personnellement le client, par exemple son conjoint, son enfant, un aîné, etc. Ainsi, nous proposons que, si HQD apprend par exemple qu'un aîné habite un logement et dépend du chauffage électrique mais que c'est par la faute de son fils (qui est l'abonné) s'il y a motif d'interruption, la règle de non-interruption s'appliquera en raison de la présence de l'occupant même s'il n'est pas personnellement client. On pourrait également donner l'exemple d'une résidence privée pour personnes âgées qui serait en défaut à l'égard de HQD, il sera alors normal de ne pas interrompre en hiver vu la présence des personnes âgées (non clientes) qui occupent les lieux.

TROISIÈME AMENDEMENT PROPOSÉ

Enfin, nous proposons d'ajouter à la fin de l'article 5.5 les trois paragraphes suivants :

« Il en est de même, même en dehors de la période hivernale, si, à la connaissance d'Hydro-Québec, un occupant du logement dépend de l'électricité pour des motifs de santé ou de sécurité.

Hydro-Québec doit offrir, par son service à la clientèle de même que ar son service téléphonique automatisé et par son site Internet aux occupants qui seraient dans l'une ou l'autre des situations décrites au présent article de le faire noter au dossier. L'occupant peut modifier cette note en tout temps. Même lorsqu'aucune telle note n'est inscrire, Hydro-Québec doit vérifier sur place si une telle situation existe avant de procéder à toute interruption.

S'il est établi qu'un occupant du local dépend de l'électricité pour se chauffer mais qu'il ne s'agit pas de sa résidence principale, Hydro-Québec vérifie auprès du client le délai et la faisabilité de son déplacement vers sa résidence principale et ajuste en conséquence son délai avant de procéder à une interruption hivernale ou à un refus de rétablissement hivernal de l'alimentation. »

JUSTIFICATION DES TROIS AMENDEMENTS PROPOSÉS:

Il est essentiel qu'il n y ait pas de cas qui passent entre les mailles du filet de protection contre les interruptions hivernales. e danger sanitaire et environnemental qui surviendrait si des occupants privés d'électricité en vebnait à se chauffer à l'intérieur de leur local au

propane ou par d'autres combustibles d'usage dangereux aurait des conséquences trop importantes.

**UC** (4 commentaires)

**1.1 – Demande d'abonnement**

UC souhaite que soit codifié dans les conditions de service :

qu'une personne mineure ne puisse être désignée par ses parents comme responsables de l'abonnement (à développer)

que lors d'un emménagement dans une maison nouvellement acquise où est installé un système biénergie, les nouveaux clients soient clairement informés du tarif qu'ils peuvent choisir (D ou DT) et des conséquences de leur choix.

mesurage : lors d'un changement d'abonné, s'il y a un compteur non communicant en place, il le demeure à moins que le nouvel abonné y renonce.

**2.1 – Relève des données de consommation**

**Installations électriques éloignées et difficiles d'accès**

Dans le cas des compteurs non communicants, HQD propose au moins une relève par année pour les compteurs communicants éloignées et difficiles d'accès.

UC rappelle que les clients qui ont opté pour un compteur non communicant paient 60$ par année en échange de 3 relèves par année, en plus de payer la même redevance que les clients qui n'ont pas opté pour l'option de retrait.

Conséquemment, ces clients devraient obtenir au moins trois lectures par année. Si le client est sur les MVE, il pourrait être envisagé de faire une seule lecture par année et de donner un crédit pour les relèves non effectuées au client.

Par ailleurs, UC se demande s'il existe des cas d'installation électriques où des compteurs communicants ont été installés mais pour lesquels HQD n'arrive pas à réaliser de lecture et comment sont traités ces cas.

**2.6 – Correction de la facture**

**Délai pour réaliser une correction**

UC demande que soit codifié dans les CSDÉ le délai maximal que peut prendre le Distributeur pour réaliser des corrections aux factures des clients.

**5.5 – Interruption et rétablissement du service d'électricité en période d'hiver**

**Rétablissement du service d'électricité pour des considérations de santé**

UC souhaite que soit envisagés :

a) sur une base annuelle, le rebranchement quelques heures par jour du service chez les clients dont le service a été interrompu.

b) dans un contexte où les compteurs de nouvelle génération sont désormais installés, la codification du protocole de branchement/débranchement à distance afin de s'assurer que la sécurité des clients n'est pas menacée.

c) des périodes de rebranchement, (actuellement du 1er décembre et le 31 mars inclusivement), de façon relative (par exemple dès que la température prévue se situe en deçà d'une température déterminée).

d) allongement de la période durant laquelle les débranchements ne sont pas permis, par exemple du 15 novembre au 15 avril.

**UPA** (1 commentaire)

**1.1 – Demande d'abonnement**

Dans la proposition des nouvelles CSE au 1.1.3 Renseignements obligatoires, il est fait mention d'une annexe II qui ne figure pas dans les textes soumis. Il serait pertinent d'avoir les annexes, les définitions (lexique) ainsi que tout autre élément utile à la compréhension du dossier selon l'atelier abordé. Exemple de qualification nécessaire : immeuble (qualifier locatif), propriétaire, etc.

D'autre part la présentation de l'atelier 1 comporte des erreurs repérées par les intervenants qui peuvent induire une mauvaise compréhension des propositions (diapositive 5; diapositive 9). Il aurait été opportun d'envoyer une version corrigée de cette présentation avant le positionnement via le formulaire.

L'Union des producteurs agricoles se réserve le droit d'apporter des corrections au présent formulaire après réception des annexes ou tout autre document qui apporterait des précisions sur cette présentation ou sur cette portion des articles des conditions de service.

## 3.2. Atelier 2 – Partie Alimentation – Service de base

### *3.2.1. Application du service de base – alimentation aérienne ou souterraine*

**Proposition 2.01**

Préambule

La proposition vise à codifier les critères d'application du service de base offert par le Distributeur pour répondre à une demande d'alimentation, ce qui n'est pas défini actuellement.

Proposition

**Les dispositions du présent chapitre s'appliquent aux demandes d'alimentation et déterminent le service de base offert par Hydro-Québec.**

**TABLEAU 31 : RÉSULTATS DE LA PROPOSITION 2.01**

| | |
|---|---|
| 7 | D'accord |
| 2 | Pas d'accord à moins de… |
| - | Ne se prononce pas |
| - | Ne s'applique pas |
| 9 | Nombre de répondants |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

**ACEFQ** (Pas d'accord à moins de…)

Le Distributeur tente de codifier le service de base pour répondre à une demande d'alimentation, ce qui n'est pas défini actuellement (voir préambule). Il affirme ce qui suit :

"les modalités relatives à l'offre de référence étant dispersées dans de nombreux articles et chapitres des CSÉ [actuelles], le lecteur doit donc consulter et comprendre de nombreux articles et chapitres pour déduire qu'il existe une offre de référence" (HQD-1, document 1, page 22, lignes 22 à 25).

Nous appuyons donc la proposition du Distributeur de regrouper les modalités d'application du service de base à un seul endroit dans le projet des nouvelles CSÉ. Cependant, nous pensons que le libellé de la proposition 2.01 devrait être amélioré ou formulé autrement, car il fait référence à un terme qui ne serait pas facile à comprendre pour les clients. En effet, la définition du terme "demande d'alimentation" se lit comme suit:

"demande d'alimentation": une demande d'alimentation en électricité d'une installation

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

électrique nouvelle ou existante ou demande de réalisation de travaux, selon les cas; (HQD-13, document 2, Articles des Conditions de service d'électricité - Annexe 1 - Définitions - 24 mai 2016).

Il s'agirait là d'une définition plus ou moins "circulaire" qui risquerait de nuire à l'aspect convivial des nouvelles CSÉ.

À la dernière séance de travail, le Distributeur a mentionné qu'il adopte le terme "demande d'alimentation" tel qu'utilisé par la Corporation des Maîtres Électriciens". Cela ne rendrait pas plus compréhensible ou convivial le terme "demande d'alimentation » du projet des nouvelles CSÉ proposé par le Distributeur.

Nous suggérons que le Distributeur précise d'une façon plus compréhensible ou conviviale le terme "demande d'alimentation" et aide ses clients à distinguer le terme "demande d'abonnement" de celui du "demande d'alimentation".

**APCHQ** (D'accord)

L'APCHQ est d'accord avec la proposition de codifier les critères d'application du service de base. Cette codification, dans l'éventualité de son acceptation par la Régie de l'énergie, constituerait une réelle avancée par rapport à la situation actuelle et serait assez unique parmi les distributeurs nord-américains

**FCEI** (D'accord)

La FCEI est en accord avec les principes de la demande d'alimentation et la notion de service de base.

Nous avons un questionnement concernant les nouveaux abonnés qui ont déjà été alimentés par le Distributeur à la même adresse, par exemple, les clients saisonniers.

Est-ce que ces clients ou leurs représentants devront faire une demande d'abonnement (selon 1.1) et une demande d'alimentation (selon 6.1)?

**FQM** (D'accord)

.

**OC** (D'accord)

**SÉ-AQLPA** (Pas d'accord à moins de…)

Les CSÉ devraient préciser clairement ce qu'est une demande d'alimentation, dans cet article ou ailleurs :

Est-ce une nouvelle alimentation (nouveau client sans lien avec le client antérieur)?

Cela inclut-il aussi un simple changement de nom d'abonné remplaçant le nom du client par

COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS

| |
|---|
| le nom d'un autre membre du même ménage?<br>Est-ce une addition importante pour un client existant?<br>Est-ce une addition ou un déplacement mineur chez un client existant? |
| **UC** (D'accord) |
| Cela semble utile de codifier en quoi consiste le service de base.<br>Selon UC, il serait également utile de revoir la définition de "demande d'alimentation" qui semble indiquer être une demande d'alimentation en bonne et due forme ou une demande générale de travaux, ce qui porte à confusion. L'important c'est que la clientèle comprenne bien les CSÉ, et non de s'arrimer avec les définitions d'usage chez les maîtres électriciens. |
| **UMQ** (D'accord) |
| Positif car cela va clarifier la situation pour le client ou demandeur. |
| **UPA** (D'accord) |
| L'UPA trouverait plus facile pour la compréhension de la part du consommateur que la description où les "cas où le service de base est fourni" soient plutôt intégrés au début de la section 6.1. (actuellement 6.2.1) |

**Proposition 2.02**

Préambule

La proposition vise à préciser les informations requises pour initier la demande d'alimentation, ce qui n'est pas défini actuellement.

Proposition

**Toute demande d'alimentation doit être faite par le propriétaire de l'installation électrique ou par une personne mandatée ou autorisée par celui-ci, et doit contenir les renseignements obligatoires spécifiés à l'annexe II.**

TABLEAU 32 : RÉSULTATS DE LA PROPOSITION 2.02

| | |
|---|---|
| 6 | D'accord |
| 3 | Pas d'accord à moins de… |
| - | Ne se prononce pas |
| - | Ne s'applique pas |
| 9 | Nombre de répondants |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| |
|---|
| **ACEFQ** (D'accord) |
| L'acceptation éventuelle de la proposition 2.02 par la Régie serait liée à celle relative à la définition du terme INSTALLATION ÉLECTRIQUE présentée par le Distributeur à la pièce HQD-13, document 2 :<br>""installation électrique" : tout poste client et tout équipement électrique alimenté ou destiné à être alimenté par Hydro-Québec, en aval du point de raccordement. L'installation électrique inclut le branchement du client." |
| **APCHQ** (D'accord) |
| |
| **FCEI** (Pas d'accord à moins de...) |
| Tout comme la proposition 2,01, nous sommes d'accord avec le principe et les renseignements à fournir pour une nouvelle alimentation.<br>La FCEI soumet que dans les cas où des demandes d'alimentation doivent être faites là où des installations existent (ex. : augmentation de charge ou autres) Hydro-Québec devrait soumettre au client l'information dont elle dispose déjà et requérir une validation/mise à jour de celle-ci plutôt que de demander de reproduire l'ensemble de l'information déjà fournie.<br>Des situations, où des abonnés ont dû fournir l'ensemble de l'information, tel que les charges raccordées d'éclairage, de chauffage, de ventilation, de force motrice, des procédés, etc. pour l'ensemble du bâtiment, nous ont été rapportées même si le profil de consommation est connu (abonnement précédent) et qu'il n'y a pas de nouvelles charges raccordées ou que celles-ci ont été fournies. |
| **FQM** (D'accord) |
| |
| **OC** (D'accord) |
| |
| **SÉ-AQLPA** (Pas d'accord à moins de...) |
| MISE EN CONTEXTE : Lors de l'atelier 6, nous recommandons que l'annexe II soit amendée de manière à ce que le client puisse indiquer s'il s'agit de sa résidence principale, si elle est chauffée à l'électricité ou si l'électricité est utilisée par le client pour sa sécurité ou santé (appareils médicaux, etc.) ou, le cas échéant, si le client est un propriétaire dont il loue le local à des fins résidentielles chauffées à l'électricité. Ces informations sont en effet fondamentales pour qu'HQD sache si, en cas de défaut du client, il est interdit à HQD de |

COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS

| |
|---|
| refuser de réalimenter ou d'interrompre l'alimentation en période hivernale, ou en tout temps pour motif de santé-sécurité ou le cas échéant si elle doit saisir les loyers plutôt que d'interrompre les locataires d'un propriétaire en défaut de paiement. Évidemment, l'obtention de cette annexe II par HQD ne la dispensera pas de vérifier de nouveau, avant d'interrompre ou de refuser de réalimenter, si les informations n'ont pas changé.<br>Par l'ann.II, le client devrait indiquer aussi s'il accepte ou non que les communications reçues de HQD par courriel ou internet aient valeur d'avis légal dispensant HQD de l'aviser autrement par poste ou téléphone (ce que HQD propose sous # 6.07. Voir nos recommandations de concordance sous 6.06 et 6.07).<br>Par cohérence avec ce qui précède, le présent article devrait être amendé afin de spécifier que, une fois par an, le client reçoit de HQD la liste la plus récente des renseignements qu'il a fournis, accompagnée d'un texte l'informant des conséquences de ces informations (valeur d'avis légal des communications reçues de HQD par courriel ou internet, droits d'interruption d'alimentation ou de refus de réalimentation par HQD) et de la procédure à suivre pour que le client puisse changer ces informations. |
| **UC** (D'accord) |
| |
| **UMQ** (D'accord) |
| Positif car cela va clarifier la situation. |
| **UPA** (Pas d'accord à moins de...) |
| L'annexe II citée dans la proposition n'a pas été fournie, il est donc difficile de se positionner à son sujet ne sachant pas quelles seront les différences avec l'actuelle annexe I. |

**Proposition 2.03**

Préambule

La proposition vise à préciser que le Distributeur n'est pas lié par la réglementation municipale pour déterminer les critères d'application du service de base.

Proposition

**Tous les travaux qui ne sont pas inclus dans le service de base sont conditionnels à l'acceptation d'Hydro-Québec et les coûts supplémentaires qu'ils occasionnent doivent être payés par le client, même si ces travaux sont nécessaires aux fins du respect de la réglementation municipale.**

**TABLEAU 33 : RÉSULTATS DE LA PROPOSITION 2.03**

| | |
|---|---|
| 7 | D'accord |
| 2 | Pas d'accord à moins de… |
| - | Ne se prononce pas |
| - | Ne s'applique pas |
| 9 | Nombre de répondants |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| |
|---|
| **ACEFQ** (D'accord) |
| Nous n'avons pas pu lire la proposition 2.03 du Distributeur dans ce formulaire en format pdf. Son libellé se trouve à la pièce HQD-9, document 2, "Articles des Conditions de service d'électricité de la partie Alimentation - Service de base" qui se lit comme suit:<br>"Les travaux requis pour alimenter une installation électrique sont déterminés par Hydro-Québec.<br>Tous les travaux qui ne sont pas inclus dans le service de base sont conditionnels à l'acceptation d'Hydro-Québec et les coûts supplémentaires qu'ils occasionnent doivent être payés par le client, même si ces travaux sont nécessaires aux fins du respect de la réglementation municipale."<br>Nous pensons que les critères d'application du service de base doivent être uniformes partout au Québec de la même façon que l'uniformité territoriale des tarifs dictée dans la Loi sur la Régie de l'énergie. Par conséquent, ces critères ne doivent pas être liés par les réglementations municipales qui peuvent être différentes d'une municipalité à l'autre.<br>Nous sommes donc d'accord avec la proposition 2.03 du Distributeur. |
| **APCHQ** (D'accord) |
| L'ACPHQ est d'accord avec cette proposition et note qu'il s'agit d'une simplification intéressante introduite depuis la proposition déposée lors de l'atelier de travail tenu le 18 novembre 2015. |
| **FCEI** (Pas d'accord à moins de…) |
| Avant d'être en mesure de nous positionner, nous désirons obtenir davantage d'informations sur l'évolution de la réglementation et de la pratique du Distributeur à cet égard. |
| **FQM** (D'accord) |
| |
| **OC** (D'accord) |
| |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| |
|---|
| **SÉ-AQLPA** (D'accord) |
| En accord. Ceci évite qu'en édictant l'enfouissement obligatoire des lignes dans les nouveaux développements, des municipalités ne fassent interfinancer cet enfouissement par tous les clients du Québec dont la plupart ne bénéficient pas de l'enfouissement. Nous sommes en accord avec l'approche de HQD à sa proposition 2.12 consistant à définir une règle unique panquébécoise selon laquelle c'est la densité d'occupation (actuelle ou prévue) et la distance de raccordement qui déterminent si l'enfouissement sera inclus ou non au service de base. |
| **UC** (D'accord) |
| D'accord, cela évite les ambiguïtés. |
| **UMQ** (D'accord) |
| Positif, car cela va clarifier la situation... mais l'UMQ déplore le statu quo à cet égard, qui maintient pour le Distributeur une exception généralement injustifiée à la réglementation municipale, laquelle s'applique par ailleurs à tous les autres intervenants sur le territoire. Il serait possible de définir pour l'avenir un régime juridique qui, tout en assujettissant HQD à la réglementation municipale, lui accorde certains droits particuliers.<br>Ce n'est, par contre, ni le lieu ni le moment de remettre en question ce postulat. |
| **UPA** (Pas d'accord à moins de…) |
| Si la réglementation municipale entraîne pour le distributeur l'obligation de procéder à des travaux de sa part, il n'est pas normal que ceux-ci soient à la charge du client. |

### *3.2.2. Travaux relatifs au branchement du distributeur*

**Proposition 2.04**

Préambule

La proposition vise à ajouter la notion de modification et de déplacement du branchement du distributeur, ce qui n'est pas le cas actuellement.

Proposition

**Le service de base est fourni dans les cas suivants :**
**[...]**
**2. lors d'un remplacement, d'une modification ou d'un déplacement du branchement du distributeur [...].**

**TABLEAU 34 : RÉSULTATS DE LA PROPOSITION 2.04**

| | |
|---|---|
| 8 | D'accord |
| 1 | Pas d'accord à moins de… |
| - | Ne se prononce pas |
| - | Ne s'applique pas |
| 9 | Nombre de répondants |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| |
|---|
| **ACEFQ** (D'accord) |
| Selon nous, il serait approprié qu'une modification ou un déplacement du branchement du Distributeur fait partie du service de base. |
| **APCHQ** (D'accord) |
| |
| **FCEI** (D'accord) |
| |
| **FQM** (D'accord) |
| |
| **OC** (D'accord) |
| |
| **SÉ-AQLPA** (Pas d'accord à moins de…) |
| L'article devrait être amendé afin de préciser les définitions des différents termes employés.<br>Est-ce que, si le déplacement du branchement est dans les services de base, seuls les « frais d'intervention sur le réseau » sont facturables au client pour toute demande d'alimentation, tel que prévu à l'article 6.1 ?<br>Est-ce que le déplacement du branchement constitue toujours une « intervention sur le réseau »? |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| |
|---|
| Nous ne sommes pas certains que, dans les cas de TOUT remplacement, de modification ou de déplacement du branchement du distributeur, le client doive perdre le bénéfice antérieur d'un service "au-delà du service de base" et qu'HQD ne lui fournisse alors que le service de base sauf en cas de nouveau paiement par le client d'une installation "au-delà du service de base" . A réexaminer en gardant à l'esprit les différents cas possibles. Voir par exemple la proposition 2.16. |
| **UC** (D'accord) |
| |
| **UMQ** (D'accord) |
| |
| **UPA** (D'accord) |
| |

**Proposition 2.05**

Préambule

La proposition vise à modifier le critère d'augmentation de charge par l'ajout d'un coffret de branchement, d'un poste client et de la notion de l'augmentation de l'intensité nominale du coffret de branchement.

Proposition

**Le service de base est fourni dans les cas suivants :**
**[...]**
**2. […] à la suite d'une augmentation de l'intensité nominale du coffret de branchement ou de l'ajout d'un coffret de branchement ou d'un poste client.**

**TABLEAU 35 : RÉSULTATS DE LA PROPOSITION 2.05**

| | |
|---|---|
| 6 | D'accord |
| 3 | Pas d'accord à moins de… |
| - | Ne se prononce pas |
| - | Ne s'applique pas |
| 9 | Nombre de répondants |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| |
|---|
| **ACEFQ** (Pas d'accord à moins de…) |
| Le Distributeur devrait justifier la modification du critère d'augmentation de charge électrique qu'il propose (voir préambule). |
| **APCHQ** (D'accord) |
| |
| **FCEI** (D'accord) |
| |
| **FQM** (D'accord) |
| |
| **OC** (D'accord) |
| |
| **SÉ-AQLPA** (Pas d'accord à moins de…) |
| Même remarque que sous la proposition 2.04. Nous ne sommes pas certains que, dans les cas de TOUT remplacement, de modification ou de déplacement du branchement du distributeur, le client doive perdre le bénéfice antérieur d'un service "au-delà du service de base" et qu'HQD ne lui fournisse alors que le service de base sauf en cas de nouveau paiement par le client d'une installation "au-delà du service de base" . A réexaminer en gardant à l'esprit les différents cas possibles. Voir par exemple la proposition 2.16. |
| **UC** (Pas d'accord à moins de…) |
| Il serait intéressant d'indiquer l'inclusion au service de base les interventions faites pour des motifs de sécurité (mise en conformité) s'il y a consensus sur cet aspect. |
| **UMQ** (D'accord) |
| |
| **UPA** (D'accord) |
| |

**Proposition 2.06**

Préambule

La proposition vise à inclure les supports, tel que les poteaux, haubans et ancrages dans le service de base, pour un branchement du distributeur, lorsqu'ils sont nécessaires en raison de la configuration des lieux.

Proposition

**Pour un raccordement lié à une demande d'alimentation, le service de base comprend un branchement du distributeur pouvant mesurer jusqu'à 30 m, y compris l'ensemble des supports, tels que les poteaux, haubans et ancrages nécessaires, en aérien, ou la première section de câble en souterrain.**

**TABLEAU 36 : RÉSULTATS DE LA PROPOSITION 2.06**

| | |
|---|---|
| 5 | D'accord |
| 3 | Pas d'accord à moins de… |
| 1 | Ne se prononce pas |
| - | Ne s'applique pas |
| 9 | Nombre de répondants |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| |
|---|
| **ACEFQ** (Pas d'accord à moins de…) |
| Il serait intéressant que le Distributeur démontre la justesse de la limite de 30 mètres pour le branchement. |
| **APCHQ** (D'accord) |
| |
| **FCEI** (D'accord) |
| |
| **FQM** (D'accord) |
| |
| **OC** (D'accord) |
| |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| |
|---|
| **SÉ-AQLPA** (Pas d'accord à moins de…) |
| Pour mieux informer le lecteur, il pourrait être ajouté à cet article d'autres composantes du service de base dans cette énumération, ainsi que le mot "notamment". |
| **UC** (Ne se prononce pas) |
| UC aimerait savoir comment le 30 mètres a été établi, ainsi que l'impact financier d'inclure "l'ensemble des supports, tels que les poteaux, haubans et ancrages nécessaires, en aérien, ou la première section de câble en souterrain" au service de base avant de se prononcer. |
| **UMQ** (D'accord) |
| |
| **UPA** (Pas d'accord à moins de…) |
| L'UPA se demande si le fait d'inclure les éléments ajoutés (poteaux, haubans et ancrages) ne fera pas perdre de distance sur les 30 m alloués.<br>D'autre part, l'UPA tient à faire remarquer que, dans de nombreux cas, les producteurs agricoles sont tenus par diverses réglementations (municipale, gouvernementale) de construire des bâtiments agricoles éloignés de divers éléments (puits, etc.), et ce, tant dans les productions animales (exemple : porcheries) que végétales (exemple : plan de séchage de grains). L'UPA juge inéquitable que les producteurs agricoles assujettis à ces réglementations doivent assumer des frais supplémentaires relativement au branchement. L'UPA demande à ce qu'un traitement particulier leur soit offert, vu ce qui précède. |

**Proposition 2.07**

Préambule

La proposition vise à ajouter des critères pour les cas où le branchement du distributeur n'est pas fourni, en conformité avec la pratique actuelle.

Proposition

**Hydro-Québec ne fournit ni ne construit de branchement du distributeur dans les différents cas suivants :**

1. **la demande d'alimentation requiert un branchement situé en totalité ou en partie sur une propriété privée autre que celle du client ;**

2. **la demande d'alimentation vise une alimentation temporaire qui nécessite un branchement aérien ;**
3. **la puissance projetée de l'installation électrique qui nécessite un branchement aérien est inférieure à 2 kW ;**
4. **la ligne est aérienne alors que le client demande un branchement souterrain ;**
5. **le client choisit de fournir lui-même son branchement du client.**

**TABLEAU 37 : RÉSULTATS DE LA PROPOSITION 2.07**

| | |
|---|---|
| 6 | D'accord |
| 3 | Pas d'accord à moins de… |
| - | Ne se prononce pas |
| - | Ne s'applique pas |
| 9 | Nombre de répondants |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| |
|---|
| **ACEFQ** (D'accord) |
| Nous notons l'affirmation du Distributeur au préambule que sa proposition 2.07 est en conformité avec la pratique actuelle et qu'apparemment, elle ne causerait aucun problème à ses clients-demandeurs du service d'alimentation électrique. |
| **APCHQ** (D'accord) |
| |
| **FCEI** (Pas d'accord à moins de…) |
| La FCEI est en accord avec la plupart des critères présentés. Cependant, elle estime que le Distributeur devrait offrir la possibilité de construire le branchement lorsque le client dispose des droits nécessaires pour permettre la construction et l'entretien adéquat de la ligne sur une propriété privée autre que la sienne. |
| **FQM** (D'accord) |
| |
| **OC** (D'accord) |
| |
| **SÉ-AQLPA** (Pas d'accord à moins de…) |
| Le paragraphe 1 est formulé de façon illogique générant confusion. En effet, un lecteur pourrait faussement croire que le besoin de faire passer le branchement du distributeur en totalité ou en partie sur une propriété privée autre que celle du client constituerait un |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

obstacle à ce que HQD fournisse et construise ce branchement.

Or il n'en est rien. En effet, dès qu'un tel cas survient, HQD a le pouvoir de décider de constituer une servitude. HQD obtient alors un démembrement de droit de propriété sur l'emplacement visé.

Par conséquent, les seuls cas où HQD ne fournira pas et ne construira pas le branchement seront ceux où HQD aura pris, arbitrairement, la décision de ne pas créer de servitude alors qu'elle aurait pu en créer. Le client sera donc à la merci de cette décision arbitraire de HQD de ne pas créer de servitude, ce qui aura pour effet de déclencher le cas visé au paragraphe 1.

Nous croyons que ce paragraphe 1 devrait être amendé, de manière à ce que le droit du client d'être branché ou non ne dépende pas de la décision arbitraire de HQD de ne pas créer de servitude alors qu'elle aurait pu en créer. Nous rappelons que HQD a l'obligation de desservir tous les clients québécois, ce qui inclut une obligation de sa part de créer des servitudes pour ses équipements, lorsqu'elle doit passer sur une propriété privée.

**UC** (Pas d'accord à moins de…)

UC aimerait comprendre pourquoi un seuil de 2kW a été choisi. UC serait d'accord avec la proposition, si le Distributeur peut assurer qu'aucune habitation résidentielle pourrait être exclue. UC s'interroge si la proposition du Distributeur telle que formulée ne va pas à l'encontre de son obligation de service la clientèle résidentielle.

Par ailleurs UC s'interroge sur le passage suivant suite à la proposition 2.7:

"Dans ces cas, le branchement du client doit être fourni par celui-ci jusqu'à la

ligne. Hydro-Québec fournit alors au client un point de raccordement sur la ligne

située sur un chemin public ou sur une propriété privée avec servitude.

Si Hydro-Québec remplace, déplace ou enlève le poteau sur lequel est

raccordé le branchement du client ou y ajoute un ou plusieurs équipements, le

propriétaire du branchement du client doit réaliser, à ses frais, les travaux

requis à son installation électrique. "

Dans quelle(s) circonstance(s) Hydro-Québec déplace ou enlève un poteau? Doit-on comprendre qu'Hydro-Québec peut modifier son réseau à sa guise et imposer des mises en conformité à sa clientèle? UC s'interroge sur le bien-fondé de traiter distinctement les clients qui ont fournis leur branchement de ceux pour lesquels Hydro-Québec a fourni le branchement.

**UMQ** (D'accord)

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| |
|---|
| **UPA** (D'accord) |
| D'autre part, pourquoi dans le cas 1. Si le client obtient l'autorisation écrite du propriétaire de la propriété voisine qu'il faut traverser, le distributeur ne ferait pas tout de même de branchement? |

### *3.2.3. Prolongement de ligne aérienne*

**Proposition 2.08**

Préambule

La proposition vise à inclure la construction d'une ligne aérienne en arrière-lot dans le service de base, lorsqu'un droit de passage par nacelle compacte, dûment inscrit dans un acte de servitude, est consenti par le client.

Proposition

**Si la demande d'alimentation vise une puissance apparente projetée inférieure à 5 MVA et qu'elle nécessite le prolongement d'une ligne aérienne dont l'accès est garanti par un droit de passage par nacelle compacte lorsque requis, le service de base comprend les éléments suivants :**
**[...]**
**Si le client n'accorde pas le droit de passage par nacelle compacte requis par Hydro-Québec, un coût supplémentaire calculé conformément à l'article 7.7 est facturé au client.**

**TABLEAU 38 : RÉSULTATS DE LA PROPOSITION 2.08**

| | |
|---|---|
| 7 | D'accord |
| 2 | Pas d'accord à moins de… |
| - | Ne se prononce pas |
| - | Ne s'applique pas |
| 9 | Nombre de répondants |

## COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS

**ACEFQ** (D'accord)

**APCHQ** (D'accord)

D'entrée de jeu, il est pertinent de mentionner que les choix de réponse proposés par ces formulaires sont binaires et très limitatifs des nuances que les intervenants souhaiteraient apporter. Une suggestion à cet effet sera faite dans le formulaire complémentaire.

D'une façon générale, l'APCHQ est d'accord avec la proposition du Distributeur et celle-ci est conforme aux travaux du groupe de travail multipartite.

En réponse à une question posée lors de l'atelier de travail, l'APCHQ a compris que la proposition du Distributeur fera en sorte qu'une servitude latérale sera exigée sur chacun des lots d'un projet de développement immobilier.

L'APCHQ soulève des préoccupations sur ce seul aspect de la proposition. Les conséquences de la prise de servitude sur chaque lot a pour conséquence la perte d'espace utilisable sur chacun des terrains et des coûts de gestion accrus tant pour les promoteurs immobiliers (et par voie de conséquence des acheteurs d'habitation) que pour le Distributeur.

Dans le texte réglementaire déposé dans la pièce HQD-4, document 3, page 15, le Distributeur décrit la nature des tâches que faciliteraient ces servitudes latérales. La compréhension de l'APCHQ est que ces tâches s'effectuent là où est présent un poteau.

À moins d'une mauvaise compréhension de sa part, l'APCHQ recommande au Distributeur que les servitudes exigées se limitent aux lots où seront présents des poteaux.

**FCEI** (Pas d'accord à moins de…)

Avant d'être en mesure de nous positionner en accord avec cette proposition, nous désirons bien comprendre l'évolution historique de l'offre de référence (au niveau réglementaire) et des pratiques observées (dans la pratique, qu'est-ce qu'on faisait) pour cette situation.

De plus, la proposition ne prévoit pas d'inclure la construction en arrière-lot dans le service de base pour les prolongations en l'absence de réseau d'aqueduc et d'égout. Ne serait-il pas possible d'inclure cette possibilité lorsque la densité le justifie?

Nous avons également besoin d'informations supplémentaires et de garanties concernant l'uniformité du service de base en ce qui concerne le déploiement des nacelles compactes à l'ensemble des territoires du Québec.

Nous avons également besoin d'informations concernant les frais prévus à l'article 7.7.

**FQM** (D'accord)

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| |
|---|
| **OC** (Pas d'accord à moins de…) |
| OC aimerait obtenir des clarifications additionnelles concernant la définition de "droit de passage par nacelle compacte" contenue à la pièce HQD-13, document 2, notamment concernant l'emplacement et l'étendue des accès requis et leurs impacts sur les coûts et responsabilités pour les clients. |
| **SÉ-AQLPA** (D'accord) |
| |
| **UC** (D'accord) |
| |
| **UMQ** (D'accord) |
| L'UMQ est satisfaite de cette amélioration du service de base, dans une optique d'équité intergénérationnelle. L'UQM est également satisfaite de l'orientation du Distributeur à l'effet de ne pas lier l'implantation en arrière-lot à une réglementation municipale, mesure qui aurait été très difficile à respecter et à harmoniser.<br>L'UMQ considérait également inéquitable de faire porter le coût d'une desserte aérienne en arrière-lot aux seuls demandeurs. Dans une société de plus en plus urbanisée et densifiée, la discrétion des équipements des distributeurs publics et leur cohérence avec le paysage environnant seront de plus en plus importantes. D'où l'intérêt d'aller plus loin que la desserte en avant lots. Bravo! |
| **UPA** (D'accord) |
| L'UPA comprend que le distributeur veut les mêmes garanties d'accessibilité pour l'arrière-lot que pour l'avant-lot, ce qui explique la condition de 1 servitude par lot pour avoir accès au service de base.<br>Il faudrait préciser que cela ne saurait excéder 1,5 m à l'arrière et 1,5 m latéral sur chacun des lots, ce qui a été précisé par le distributeur lors des ateliers. |

**Proposition 2.09**

Préambule

La proposition vise à étendre à l'ensemble des demandes de prolongement de ligne aérienne, peu importe l'usage, le critère de la présence ou non d'un réseau municipal d'aqueduc ou d'égout pour bénéficier du service de base.

Proposition

**1) En présence d'un réseau municipal d'aqueduc ou d'égout :**
**Le nombre de mètres de ligne requis pour répondre à la demande d'alimentation.**

**TABLEAU 39 : RÉSULTATS DE LA PROPOSITION 2.09**

| | |
|---|---|
| 7 | D'accord |
| 2 | Pas d'accord à moins de… |
| - | Ne se prononce pas |
| - | Ne s'applique pas |
| 9 | Nombre de répondants |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| |
|---|
| **ACEFQ** (Pas d'accord à moins de…) |
| Selon l'article 6.3 de la pièce HQD-9, document 2, page 21, la proposition 2.09 du Distributeur ne s'applique que si la demande d'alimentation vise une puissance apparente projetée inférieure à 5 MVA. Il serait souhaitable que le Distributeur explique son choix du seuil de 5 MVA et la justesse de sa proposition de ne pas discriminer les demandes de prolongement de ligne aérienne par usages de l'électricité mentionnée dans le préambule. |
| **APCHQ** (D'accord) |
| |
| **FCEI** (D'accord) |
| |
| **FQM** (D'accord) |
| |
| **OC** (D'accord) |
| |
| **SÉ-AQLPA** (D'accord) |
| Nous comprenons bien que ce nombre de mètres est inclus dans le service de base. |
| **UC** (Pas d'accord à moins de…) |
| La logique générale est bonne, mais prévoir de limiter le nombre de mètres pour les cas d'espèce où le réseau d'aqueduc serait très étendu et physiquement éloignés du réseau d'Hydro-Québec. |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| |
|---|
| **UMQ** (D'accord) |
| Cette gestion du risque par le Distributeur correspond à celle des municipalités, qui sont de plus en plus avares de prolongements de réseaux enfouis (aqueducs et égouts) s'il n'y a pas à court terme de projets de développement sérieux. |
| **UPA** (D'accord) |
| L'UPA souhaite faire remarquer que l'iniquité persiste entre le milieu urbain et rural, ce qui ne favorise pas le plein développement économique sur l'ensemble du territoire québécois. D'autant que le milieu rural est celui qui subit le plus le passage des infrastructures de lignes de transport d'électricité. |

### *3.2.4. Prolongement de ligne aérienne*

**Proposition 2.10**

Préambule

La proposition vise à modifier l'allocation en dollars par kilowatt par une allocation en mètre par kilowatt dans le cas d'une demande de prolongement de ligne aérienne sans réseau municipal d'aqueduc ou d'égout.

Proposition

**2) En l'absence d'un réseau municipal d'aqueduc ou d'égout :**

**La plus avantageuse des possibilités suivantes pour le client :**

1. **100 m de ligne aérienne par bâtiment, si la puissance projetée se situe entre 2 et 50 kW ; ou**
2. **2 m de ligne aérienne par kW de puissance projetée, si celle-ci excède 50 kW, jusqu'à un maximum de 1 000 m par bâtiment.**

**TABLEAU 40 : RÉSULTATS DE LA PROPOSITION 2.10**

| | |
|---|---|
| 4 | D'accord |
| 5 | Pas d'accord à moins de… |
| - | Ne se prononce pas |
| - | Ne s'applique pas |
| 9 | Nombre de répondants |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| |
|---|
| **ACEFQ** (Pas d'accord à moins de…) |
| Il serait intéressant que le Distributeur explique les motifs qui lui a permis de retenir les caractéristiques techniques spécifiées dans sa proposition 2.10. |
| **APCHQ** (D'accord) |
| L'APCHQ souhaite exprimer sa sensibilité aux activités de construction en milieux ruraux où se présentent les situations visées par cette mesure.<br>Des informations additionnelles de la part du Distributeur seraient intéressantes sur les possibles effets négatifs de cette mesure. Dans l'éventualité où certains impacts négatifs seraient identifiés, la recherche de mesures de mitigation serait pertinente. |
| **FCEI** (Pas d'accord à moins de…) |
| La FCEI constate que la proposition qui consiste à modifier la méthode actuelle basée sur des allocations en dollars (Art. 16.9 2ième alinéa, 16.10, 16.12 et 16.13 pour les abonnements autres que domestiques et Art. 16.5 2ième Alinéa, 16.7, 16.12 et 16.13 pour les abonnements domestiques) par une allocation en mètres (art.6.3) peut entrainer des augmentations de contribution pour certaines catégories de clients et une réduction des montants de remboursement potentiels actuellement prévus dans une situation d'ajout (selon art. actuels : 16.2, 16.3 et 16.7 vs art. proposés : 8.9). Cela est dû notamment à la réduction de la valeur reconnue par kW (le coût de 2 m de ligne est inférieur à l'allocation actuelle de 335$/kW), à la limitation à 500 kW de la puissance reconnue et à au remplacement de la notion de logement par la notion de bâtiment.<br>À ce sujet, la FCEI recommande que soit clarifier la notion de bâtiment pour l'application de l'article lorsque la puissance se situe entre 2 kW et 50 kW. S'agit-il de bâtiments construits, bâtiments futurs, terrains vendus, terrains en vente ?<br>De plus, la FCEI constate que les modalités proposées relatives aux engagements financiers (nouvel art. 8,7) demeure sur une base de kW illimitée (entre 50 et 5 000 KW) même si la puissance considérée dans le calcul du service de base a été limitée à 500 KW au moment d'établir la contribution du client. La FCEI suggère que l'article 8.7 prévoit une limitation de la puissance projetée lorsque applicable si cette approche est retenue par la Régie.<br>En terminant, nous ne retrouvons pas, dans les propositions actuelles, un équivalent de réglementation pour l'alimentation des parcs industriels tel qu'il était prévu actuellement à l'article 16.11. |
| **FQM** (D'accord) |
| |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

**OC** (D'accord)

**SÉ-AQLPA** (Pas d'accord à moins de…)

Tel que discuté en atelier 2, cet article (comme les CSÉ actuelles) est sujet à deux interprétations possibles : supposons que le raccordement d'un client de 49 kW nécessite 500 m de ligne (dont 399 m sont déjà situés dans un territoire desservi par un réseau municipal d'égout ou d'aqueduc). Selon le texte proposé par HQD, le client disposera ainsi100 m de ligne aérienne déjà inclus dans son service de base. Mais l'excédent qu'il aura à payer, sera-t-il d'un 1m ou de 400 m? L'article n'indique pas laquelle des deux interprétations s'appliquerait.

Il est donc indispensable d'amender l'article afin que l'on sache laquelle des deux interprétations s'applique.

Pour notre part, nous proposons la première des deux interprétations possibles, à savoir que le service de base comprendrait aussi la distance de la portion de ligne située dans un territoire desservi par un réseau municipal d'égout ou d'aqueduc, en se rendant vers le site du client (même si celui-ci serait situé au-delà du territoire desservi par un réseau municipal d'égout ou d'aqueduc). Le service de base comprendrait aussi les distances additionnelles mentionnées au présent article (à savoir 100 m par bâtiment ou, selon le cas, 2m/kW).

**UC** (Pas d'accord à moins de…)

UC aimerait voir une analyse de coûts justifiant les paramètres retenus avant de se prononcer.

**UMQ** (D'accord)

Bien que cette situation se présente surtout en milieux ruraux (donc, plus rarement dans le membership de l'UMQ, qui représente essentiellement les villes), cette dernière est sensible aux difficultés réelles de maintien d'une occupation dynamique de certains territoires dévitalisés.

Aussi, l'UMQ suggère au Distributeur d'analyser le caractère raisonnable et praticable de la proposition suivante: permettre un cumul des portions inutilisées du "crédit" de 100 mètres de ligne aérienne par bâtiment (en admettant que chaque lot corresponde à un bâtiment), afin de ne pas pénaliser indûment les futurs demandeurs qui souhaiteraient développer leur lot s'ils ne sont pas immédiatement adjacents à la ligne actuelle. Cela exigerait d'abandonner la notion de demandeur unique pour reposer plutôt sur le tronçon de ligne, ce qui est plus complexe, mais ne devrait pas se produire très souvent (cas plutôt occasionnels).

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| **UPA** (Pas d'accord à moins de…) |
|---|
| Lors de l'atelier 2, un engagement a été pris afin de présenter des exemples avec plusieurs bâtiments, selon que les demandeurs soient distincts ou non. Nous sommes en attente de la réponse pour se positionner.<br>De plus, l'impact tarifaire de cette modification de calcul de l'allocation sera analysé lors de l'atelier 5. |

**Proposition 2.11**

Préambule

La proposition vise à appliquer les mêmes modalités aux demandes d'alimentation en aérien au nord du 53e parallèle que celles applicables aux installations qui ne sont pas desservies par un système d'aqueduc ou d'égout, puisque ces demandes présentent les mêmes caractéristiques.

Proposition

**2) En l'absence d'un réseau municipal d'aqueduc ou d'égout :**

**La plus avantageuse des possibilités suivantes pour le client :**

1. **100 m de ligne aérienne par bâtiment, si la puissance projetée se situe entre 2 et 50 kW ; ou**
2. **2 m de ligne aérienne par kW de puissance projetée, si celle-ci excède 50 kW, jusqu'à un maximum de 1 000 m par bâtiment.**

**TABLEAU 41 : RÉSULTATS DE LA PROPOSITION 2.11**

| | |
|---|---|
| 3 | D'accord |
| 3 | Pas d'accord à moins de… |
| - | Ne se prononce pas |
| 3 | Ne s'applique pas |
| 9 | Nombre de répondants |

## COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS

**ACEFQ** (Pas d'accord à moins de…)

Pour faciliter la compréhension des nouvelles CSÉ par les clients et les représentants du Service à la Clientèle, nous suggérons qu'on précise que les conditions spécifiées dans la proposition 2.11 s'appliquent également aux demandes d'alimentation en aérien au nord du 53e parallèle tel qu'annoncé dans le préambule.

**APCHQ** (D'accord)

**FCEI** (D'accord)

Nous sommes en accord avec le principe que ce soit les mêmes modalités pour ces deux types de localisation dans la mesure où les tarifs demeurent suffisamment dissuasifs pour éviter l'utilisation de l'électricité pour fin de chauffage.

Concernant les modalités, voir 2,10.

**FQM** (D'accord)

**OC** (Ne s'applique pas)

**SÉ-AQLPA** (Pas d'accord à moins de…)

Au nord du 53e parallèle, le gel du sol empêche tout aqueduc ou égout enfoui. Mais, ces communautés disposent malgré d'un système d'approvisionnement en eau potable et de collecte d'eaux usées par transport de surface.

Il nous semble illogique que l'étendue du service de base du client dépende d'un mode d'approvisionnement en eau potable et de collecte d'eaux usées disponible seulement dans les communautés dont le sol est moins gelé, et que le service de base de HQD serait moindre lorsque dans les communautés qui, en raison de leur sol gelé en permanence, auraient un mode d'approvisionnement en eau potable et de collecte d'eaux usées différent. Il n'existe aucun lien logique entre le droit du client à un service de base (aérien) de HQD et le gel du sol.

Historiquement en effet, le critère du réseau d'aqueduc ou d'égout n'a été placé aux CSÉ que parce qu'il constitue un indicateur pratique du niveau d'urbanisation ou de "centralité" du site du client. Mais dans les communautés dont le sol est gelé en permanence, le niveau d'urbanisation ou de "centralité" du site du client ne peut pas être déterminé du fait de l'existence ou de l'inexistence d'un système d'approvisionnement en eau potable et de collecte d'eaux usées (impossible en sol gelé). L'article devrait donc être amendé de

COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS

| |
|---|
| manière à ce que le "réseau municipal d'aqueduc ou d'égout" puisse, le cas échéant, consister en un système d'approvisionnement en eau potable et de collecte d'eaux usées par transport de surface, dans ces communautés. |
| **UC** (Pas d'accord à moins de…) |
| UC aimerait voir une analyse de coûts justifiant les paramètres retenus avant de se prononcer. |
| **UMQ** (Ne s'applique pas) |
| |
| **UPA** (Ne s'applique pas) |
| |

**Proposition 2.12**

Préambule

La proposition vise à déterminer les critères applicables au prolongement de ligne souterraine inclus dans le service de base.

Proposition

**Si la demande d'alimentation du client nécessite des travaux de prolongement d'une ligne souterraine, le nombre de mètres requis est inclus dans le service de base si l'une ou l'autre des conditions suivantes sont respectées, selon le type de demande :**

**1) Dans un réseau souterrain ayant atteint la densité électrique minimale :**
**La densité électrique minimale est respectée au point de raccordement.**

**2) En périphérie d'un réseau souterrain ayant atteint la densité électrique minimale :**
**1. La demande d'alimentation du client nécessite de prolonger une ligne souterraine existante sur une distance maximale de 333 m à partir d'un endroit où la densité électrique minimale est respectée ; et**
**2. Ce prolongement respecte également la densité électrique minimale.**

**3) Dans le cadre d'un plan d'aménagement d'une municipalité :**
**1. Le point de raccordement de la demande d'alimentation est situé à un endroit visé par un plan d'aménagement municipal convenu avec Hydro-Québec qui prévoit :**
**a) la réalisation des travaux d'infrastructures publiques ; et**

**b) un plan de déploiement du réseau de distribution d'électricité ainsi que l'échéancier associé ; et**

**2. La capacité de transformation projetée de l'ensemble des demandes d'alimentation prévues dans le plan d'aménagement municipal permet d'atteindre la densité électrique minimale sur une période de 10 ans ; et**

**3. La demande d'alimentation du client nécessite des travaux de prolongement d'une ligne souterraine respectant la densité électrique minimale sur une distance minimale de 333 m**

**TABLEAU 42 : RÉSULTATS DE LA PROPOSITION 2.12**

| | |
|---|---|
| 2 | D'accord |
| 5 | Pas d'accord à moins de… |
| - | Ne se prononce pas |
| 2 | Ne s'applique pas |
| 9 | Nombre de répondants |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| |
|---|
| **ACEFQ** (Pas d'accord à moins de…) |
| Il nous apparaît que les rôles du Distributeur dans l'élaboration d'un plan d'aménagement municipal devraient se limiter à la distribution d'électricité. |
| **APCHQ** (D'accord) |
| L'APCHQ est en accord avec cette proposition du Distributeur qui est conforme aux travaux du groupe de travail multipartite.<br>Cette proposition se veut une réponse aux demandes de l'APCHQ et d'autres intervenants de faire évoluer l'offre de référence l'APCHQ tient à souligner l'importance et le caractère innovateur de l'avancée proposée par le Distributeur. |
| **FCEI** (Pas d'accord à moins de…) |
| Nous sommes en accord avec le principe de densité électrique minimale.<br>Par contre, avant d'être en mesure de nous positionner en accord avec cette proposition, nous désirons bien en comprendre les implications pratiques et comprendre l'évolution historique de l'offre de référence (au niveau réglementaire) et des pratiques observées (dans la pratique qu'est-ce qu'on faisait et fait actuellement?) pour cette situation. |
| **FQM** (D'accord) |
| |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

**OC** (Ne s'applique pas)

**SÉ-AQLPA** (Pas d'accord à moins de…)

SÉ-AQLPA est tout à fait en accord avec cette proposition (voir aussi #2.03). Ceci évite qu'en édictant l'enfouissement obligatoire des lignes dans les nouveaux développements, des municipalités ne fassent inter financer cet enfouissement par tous les clients du Québec dont la plupart ne bénéficient pas de l'enfouissement. Nous sommes en accord avec l'approche de HQD consistant à définir une règle unique panquébécoise selon laquelle c'est la densité d'occupation (actuelle ou prévue) et la distance de raccordement qui déterminent si l'enfouissement qui déterminent si l'enfouissement sera inclus ou non au service de base.

Nous suggérons toutefois deux correctifs de forme :

Les mots "sont respectées" du préambule devraient être remplacés au singulier par "est respectée".

Par ailleurs, par souci de clarté, le texte de l'article pourrait être rédigé sous forme de boulets de manière à faire ressortir que :

En 1 : il n'y a qu'une condition; la densité.

En 2 : il y a trois conditions- la densité du réseau, une distance maximale de 333 m est la densité du prolongement est supérieure à la densité électrique minimale.

En 3 : il y a six conditions

3.1; 1. Le point de raccordement de la demande d'alimentation est situé à un endroit visé par un plan d'aménagement municipal convenu avec Hydro-Québec qui prévoit :

3.2: a) la réalisation des travaux d'infrastructures publiques;

3.3: et b) un plan de déploiement du réseau de distribution d'électricité ainsi que l'échéancier associé;

3.4 et 2. La capacité de transformation projetée de l'ensemble des demandes d'alimentation prévues dans le plan d'aménagement municipal permet d'atteindre la densité électrique minimale sur une période de 10 ans;

3.5 et 3. La demande d'alimentation du client nécessite des travaux de prolongement d'une ligne souterraine respectant la densité électrique minimale

3.6 sur une distance maximale de 333 m.

**UC** (Pas d'accord à moins de…)

UC aimerait voir une analyse de coûts justifiant les paramètres retenus avant de se prononcer. Limiter l'usage des réseaux souterrain est certainement essentiel, mais UC ne peut se prononcer sur le bien-fondé de la solution retenue sans analyse de coûts et justifiant

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| |
|---|
| les paramètres retenus, notamment en ce qui a trait à la densité minimale. |
| **UMQ** (Pas d'accord à moins de…) |
| Préoccupation : bien que cette approche semble positive, les discussions en atelier ne nous ont pas permis d'analyser la portée réelle de la proposition, puisque la densité électrique minimale définie par le Distributeur reste à interpréter de façon plus précise dans des termes qui soient plus proches des notions d'urbanisme, avec lesquelles les municipalités travaillent au quotidien.<br>L'UMQ voudra également sensibiliser le Distributeur, dans sa preuve, aux effets importants de charge électrique attendus des tendances actuelles en matière de densification de l'habitat actuel, et d'électrification des transports (installations de bornes individuelles) et, à cet effet, prévoir une règle de prolongement en souterrain qui soit plus souple que celle proposée actuellement. |
| **UPA** (Ne s'applique pas) |
| |

**Proposition 2.13**

Préambule

La proposition vise à définir la densité électrique minimale requise.

Proposition

**Définition de « densité électrique minimale » : le rapport de la capacité de transformation des installations par km de réseau. Ce rapport, établi sur une distance minimale de 2 km de réseau, doit être égal ou supérieur à 6 MVA par km ;**

**TABLEAU 43 : RÉSULTATS DE LA PROPOSITION 2.13**

| | |
|---|---|
| 3 | D'accord |
| 4 | Pas d'accord à moins de… |
| - | Ne se prononce pas |
| 2 | Ne s'applique pas |
| 9 | Nombre de répondants |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

**ACEFQ** (Pas d'accord à moins de…)

Il serait souhaitable que le Distributeur justifie son choix de la distance minimale de 2 km de réseau souterrain et la situe par rapport à sa pratique actuelle.

**APCHQ** (D'accord)

L'APCHQ est en accord le principe d'introduire le concept d'une densité électrique minimale. La situation actuelle autorise un service de base souterrain selon un seul critère géographique alors que la proposition du Distributeur est innovante et correspond davantage à la réalité présente et future de l'industrie de la construction ainsi qu'aux volontés gouvernementales de densification du territoire (Aux fins de compréhension commune, L'APCHQ souhaiterait que le Distributeur propose une formule simple de traduction de la densité électrique en densité urbanistique, i.e. : Unités d'occupation par hectare et ce, afin d'estimer par exemple combien d'habitations sont nécessaires dans une aire de 0,333 km2).

L'APCHQ prend acte et comprend que la proposition du Distributeur d'une densité électrique minimale de 6 MVA/km a été raisonnée dans un contexte de neutralité tarifaire et que cette proposition permettra un élargissement du service de base en souterrain sans entrainer d'impact sur son coût de service.

Il est cependant important de noter que bien qu'il s'agisse d'une proposition très intéressante, celle-ci connaîtra peu d'application pratique. Seuls quelques développements immobiliers de très grande importance pourront se qualifier pour un service de base en souterrain.

Il est permis d'affirmer qu'il existe un consensus social sur un enfouissement accru des réseaux de distribution électriques. Par ailleurs, les volontés gouvernementales et les nouvelles obligations légales exigeront dorénavant une importante densification du territoire. Sur la base de ces deux réalités, dans le cadre du présent dossier sur les conditions de service, l'APCHQ conviera les intervenants, le Distributeur ainsi que la Régie de l'énergie à une réflexion d'ensemble sur la fenêtre d'opportunité qui s'ouvre sur la possibilité d'enfouir les réseaux dans les futures zones de construction densifiée et conséquemment recommander une diminution de la densité minimale proposée.

**FCEI** (Pas d'accord à moins de…)

Nous sommes en accord avec le principe de densité électrique minimale.

Par contre, avant d'être en mesure de nous positionner en accord avec cette proposition, nous désirons bien en comprendre les implications pratiques et comprendre l'évolution historique de l'offre de référence (au niveau réglementaire) et des pratiques observées (dans la pratique qu'est-ce qu'on faisait et fait actuellement?) pour cette situation.

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| |
|---|
| **FQM** (D'accord) |
| |
| **OC** (Ne s'applique pas) |
| |
| **SÉ-AQLPA** (D'accord) |
| |
| **UC** (Pas d'accord à moins de…) |
| Voir le commentaire précédent.<br>En atelier, UC a souligné que le concept de densité minimale provenait initialement d'une densité au km carré (basée sur des observations empiriques), alors que la définition retenue est donnée en termes de km (linéaire). Ceci nous apparait discutable. |
| **UMQ** (Pas d'accord à moins de…) |
| Voir commentaire précédent au sujet de la préoccupation exprimée par l'UMQ. |
| **UPA** (Ne s'applique pas) |
| |

### *3.2.5. Modification de ligne aérienne*

**Proposition 2.14**

Préambule

La proposition vise à modifier le critère d'augmentation de charge par l'ajout d'un coffret de branchement, d'un poste client et de la notion de l'augmentation de l'intensité nominale du coffret de branchement pour les cas où la modification de ligne aérienne est incluse dans le service de base.

Proposition

**Si la demande d'alimentation nécessite des travaux de modification d'une ligne aérienne existante, ceux-ci sont inclus dans le service de base si toutes les conditions suivantes sont remplies :**
**[...]**

**2. il y a ajout d'un coffret de branchement ou d'un poste client ou augmentation de l'intensité nominale du coffret de branchement ; [...]**

**TABLEAU 44 : RÉSULTATS DE LA PROPOSITION 2.14**

| | |
|---|---|
| 8 | D'accord |
| 1 | Pas d'accord à moins de… |
| - | Ne se prononce pas |
| - | Ne s'applique pas |
| 9 | Nombre de répondants |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

**ACEFQ** (D'accord)

Les 5 conditions à satisfaire pour inclure les travaux de modification d'une ligne aérienne existante dans le service de base sont définies à l'article 6.5 des nouvelles CSÉ (pièce HQD-9, document 2, page 22) :

"6.5 Modifications d'une ligne aérienne

Si la demande d'alimentation nécessite des travaux de modification d'une ligne aérienne existante, ceux-ci sont inclus dans le service de base si toutes les conditions suivantes sont remplies :

1. la tension requise est disponible sur la ligne existante à laquelle sera raccordée l'installation électrique;

2. il y a ajout d'un coffret de branchement ou d'un poste client ou augmentation de l'intensité nominale du coffret de branchement;

3. la demande d'alimentation vise une installation électrique qui n'est pas une alimentation temporaire;

4. la demande d'alimentation vise une installation électrique dont la puissance projetée est de 2 kW et plus;

5. l'augmentation de la puissance apparente projetée est inférieure à 5 MVA, y compris toute puissance apparente initiale dont la mise sous tension a eu lieu moins de 5 ans avant la date de la demande d'alimentation".

Il nous apparaît que ces exigences sont raisonnables.

**APCHQ** (D'accord)

**FCEI** (D'accord)

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| |
|---|
| **FQM** (D'accord) |
| |
| **OC** (D'accord) |
| |
| **SÉ-AQLPA** (D'accord) |
| |
| **UC** (Pas d'accord à moins de …) |
| De façon similaires aux commentaires de la proposition 2.05, il serait intéressant à ce que les déplacements de ligne devant être effectués pour des motifs de sécurité soient inclus dans le service de base, même sans augmentation de la charge. |
| **UMQ** (D'accord) |
| |
| **UPA** (D'accord) |
| Comment sera définie l'augmentation de l'intensité nominale du coffret de branchement pour que cela soit inclus dans le service de base? |

### *3.2.6. Modification de ligne aérienne monophasée à triphasée*

**Proposition 2.15**

Préambule

La proposition vise à traiter la modification d'une ligne aérienne monophasée à triphasée comme s'il s'agissait d'un prolongement de ligne aérienne.

Proposition

**Si la demande d'alimentation vise une puissance à installer qui nécessite de remplacer une ligne aérienne monophasée par une ligne aérienne triphasée ou d'ajouter une tension triphasée, la demande est traitée comme s'il s'agissait du prolongement d'une ligne aérienne, selon l'article 6.3.**

**TABLEAU 45 : RÉSULTATS DE LA PROPOSITION 2.15**

| | |
|---|---|
| 4 | D'accord |
| 3 | Pas d'accord à moins de… |
| - | Ne se prononce pas |
| 2 | Ne s'applique pas |
| 9 | Nombre de répondants |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| |
|---|
| **ACEFQ** (Pas d'accord à moins de…) |
| Nous suggérons que le Distributeur explique les avantages et les inconvénients de sa proposition numéro 2.15. |
| **APCHQ** (D'accord) |
| |
| **FCEI** (Pas d'accord à moins de…) |
| Nous sommes en accord avec le principe du traitement de la demande comme dans le cas d'une prolongation de réseau à condition que les paramètres de calculs soient correctement définis.<br>Avant de ce positionner en accord avec cette proposition, nous désirons en connaitre davantage sur la méthode de calcul de la contribution éventuelle utilisée dans cette situation.<br>Nous avons des questionnements, entre autres, sur le traitement dans le contexte ou les situations suivantes :<br>- La ligne actuelle peut-elle être convertie en triphasée? Dans ce cas, est-ce la différence de coût unitaire entre les deux modes d'alimentation qui est facturée (+/- 10 $/m)?<br>- Si la ligne ne peut être convertie en raison de ses caractéristiques (exemple: les poteaux non pas la classe nécessaire) ou de son état (en fin de vie ou ne respect pas les nouveaux standards), comment sera traiter cette situation? |
| **FQM** (D'accord) |
| |
| **OC** (Ne s'applique pas) |
| |
| **SÉ-AQLPA** (D'accord) |
| |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| |
|---|
| **UC** (Ne s'applique pas) |
| . |
| **UMQ** (D'accord) |
| En de tels cas, l'UMQ reconnaît évidemment au Distributeur la compétence pour déterminer la solution technique la plus avantageuse. Cependant, le Distributeur devrait clarifier la portée du critère de solution technique "la moins coûteuse" (aucune réponse n'a pu être apportée suite à un commentaire formulé par l'UMQ lors de l'atelier). |
| **UPA** (Pas d'accord à moins de…) |
| L'UPA salue cette modification qui permet, sous certaines conditions, que l'accès au triphasé puisse se faire dans le cas du service de base. Cependant, l'article 6.6 n'est pas suffisamment clair pour les consommateurs et pourrait avoir comme conséquence de créer des attentes. La lecture de la proposition laisse entendre que le distributeur déterminera si le triphasé est nécessaire avec une grande discrétion. Une telle discrétion, lorsqu'elle n'est pas suffisamment balisée, peut donner lieu à des décisions arbitraires.<br>De plus, l'UPA réitère que le distributeur a la responsabilité de répondre à toute la clientèle du Québec. Comment assurer le développement économique du milieu rural de façon équitable avec le milieu urbain dans les conditions d'accès au triphasé telles que présentées? |

### *3.2.7. Modification de ligne souterraine*

**Proposition 2.16**

Préambule

La proposition vise à ajouter le critère de densité électrique minimale pour inclure la modification de ligne souterraine dans le service de base.

Proposition

**Si la demande d'alimentation nécessite des travaux de modification d'une ligne souterraine, ceux-ci sont inclus dans le service de base si toutes les conditions suivantes sont remplies :**

**1. la densité électrique minimale est atteinte ; […]**

**TABLEAU 46 : RÉSULTATS DE LA PROPOSITION 2.16**

| | |
|---|---|
| 6 | D'accord |
| - | Pas d'accord à moins de… |
| 1 | Ne se prononce pas |
| 2 | Ne s'applique pas |
| 9 | Nombre de répondants |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| |
|---|
| **ACEFQ** (D'accord) |
| Les 6 conditions à satisfaire sont décrites à l'article 6.7 "Modification d'une ligne souterraine", pièce HQD-9, document 2, page 22. Nous comprenons que toutes ces conditions doivent être satisfaites pour que des travaux de modification d'une ligne souterraine soient inclus dans le service de base. |
| **APCHQ** (D'accord) |
| Voir les commentaires de l'APCHQ à la proposition 2.13. |
| **FCEI** (D'accord) |
| |
| **FQM** (D'accord) |
| |
| **OC** (Ne s'applique pas) |
| |
| **SÉ-AQLPA** (D'accord) |
| |
| **UC** (Ne se prononce pas) |
| Voir commentaires sur la proposition 2.12. |
| **UMQ** (D'accord) |
| Sujet au commentaire relatif au seuil de la densité électrique minimale (voir point 2.12 ci-haut). |
| **UPA** (Ne s'applique pas) |
| |

### *3.2.8. Commentaires et propositions additionnels*

**APCHQ** (1 commentaire)

**Choix de réponse proposés par les documents de positionnement.**

Relativement aux choix de réponse:

Que les formulaires de positionnement des prochains ateliers ajoutent le choix de réponse "Partiellement d'accord".

**OC** (1 commentaire)

*Lettre datée du 8 juin 2016*

La présente fait suite à la tenue de l'Atelier 2 le 24 mai dernier. Vous trouverez ci-joint une copie du Formulaire de positionnement d'Option consommateurs concernant les propositions que le Distributeur a formulées. Nous tenons à préciser qu'il s'agit d'un document de travail qui ne représente pas nécessairement la position finale d'Option consommateurs laquelle sera formulée lors de l'audience.

En terminant, nous vous rappelons qu'OC n'a pas participé à l'Atelier 3.

**UMQ** (1 commentaire)

**6.4 - Prolongement d'une ligne souterraine**

L'UMQ souhaite attirer l'attention du Distributeur sur une série de situations où le prolongement d'une ligne aérienne est susceptible de poser des problèmes de sécurité du public, de cohésion paysagère (notamment la fragilisation de la canopée) et de santé publique. Dans ces situations, l'UMQ suggère au Distributeur d'envisager d'enfouir ces portions de lignes aériennes, et d'inclure cet enfouissement dans son service de base. Voici une liste sommaire des cas de figure qui peuvent illustrer la suggestion de l'UMQ :

1) toute traversée de voie routière (un accident affectant un poteau visé crée immédiatement un danger aux personnes se trouvant à proximité dès que le fil pend ou touche le sol).

2) tout prolongement en avant-lot (ex : lorsqu'il n'y a pas possibilité d'aller en arrière-lot), car les accidents routiers sont trop souvent causés par la présence des poteaux de HQD.

3) tout prolongement de ligne dans une zone de paysages répertoriés par la municipalité dans un document de planification du territoire (zonage ou autre). Les municipalités et MRC adoptent de plus en plus des chartes locales du paysage, lesquels constituent des atouts au plan touristique.

4) tout prolongement de ligne dans une zone qui fait déjà l'objet d'une planification particulière du type "PPU" (programme particulier d'urbanisme) tel que défini dans la Loi sur l'aménagement et l'urbanisme.

5) tout prolongement situé à proximité immédiate d'un bâtiment public qui bénéficie d'une priorité lors de déneigement assuré par la Ville (aux fins de la circulation des véhicules

| |
|---|
| d'urgence) : écoles, CLSC, hôpitaux, etc. |
| **UPA** (1 commentaire) |
| *Courriel daté du 8 juin 2016*<br>Tel que demandé et dans le respect de la date limite, vous trouverez ci-joint les commentaires de l'UPA relativement aux ateliers 2 et 3.<br>L'Union des producteurs agricoles se réserve le droit d'apporter des corrections au présent formulaire après réception des annexes, réponses aux engagements ou tout autre document qui apporterait des précisions sur cette présentation ou sur cette portion des articles des conditions de service. |

## 3.3. Atelier 3 – Partie Alimentation – Traitement des demandes et prix des interventions simples

### *3.3.1. Traitement des demandes*

**Proposition 3.01**

Préambule

La proposition vise à moduler l'obligation du Distributeur de communication de renseignements en tenant compte de l'ampleur des travaux à réaliser et de leurs coûts.

Proposition

**8.1 Interventions simples**
**8.2 Travaux mineurs**
**8.3 Travaux majeurs**

**TABLEAU 47 : RÉSULTATS DE LA PROPOSITION 3.01**

| | |
|---|---|
| 5 | D'accord |
| 2 | Pas d'accord à moins de… |
| - | Ne se prononce pas |
| - | Ne s'applique pas |
| 7 | Nombre de répondants |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| |
|---|
| **ACEFQ** (Pas d'accord à moins de…) |
| Moduler l'obligation du Distributeur de communication de renseignements aux clients ne serait pas un objectif en soi. Il nous semble que l'objectif, en ce qui concerne le traitement des demandes d'alimentation, consisterait à réduire les délais de traitement pour augmenter la satisfaction des clients. Par ailleurs, nous invitons le Distributeur à étudier l'opportunité d'automatiser davantage le traitement des demandes et de regrouper les travaux mineurs et majeurs dans l'objectif de réduire les délais de traitement. |
| **APCHQ** (D'accord) |
| Il s'agit d'une proposition qui introduit une intéressante simplification du traitement des demandes. |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| |
|---|
| **FCEI** (D'accord) |
| |
| **SÉ-AQLPA** (D'accord) |
| Nous remarquons qu'à cette étape les interventions et les travaux ne font pas spécifiquement référence à l'alimentation en électricité même si ces mots apparaissent en tête des documents. Une clarification à cet effet serait, d'après nous, utile, notamment une définition de l'alimentation électrique dans les CSÉ. |
| **UC** (D'accord) |
| D'accord pour définir les obligations, mais selon UC les distinctions entre les interventions simples et les travaux mineurs ou entre les travaux mineurs et les travaux majeurs peuvent être difficiles à cerner.<br>La définition des interventions simples telle que présentée à la section 8.1.1 des CSÉ semble circulaire et peu informative - les interventions simples sont définies en fonction du mode de facturation. On imagine qu'à son tour la facturation est déterminée selon la nature des travaux à effectuer.<br>Il serait plus simple d'indiquer que les interventions simples sont celles listées dans le tableau I-A du chapitre 12 des Tarifs, mais qu'ultimement Hydro-Québec détermine la nature des travaux à effectuer. |
| **UMQ** (D'accord) |
| Les explications fournies lors de l'atelier 3 permettent de saisir que le Distributeur cherche à optimiser ses processus de travail, ce qui est louable, et de limiter le nombre et le type de travaux générant de l'ingénierie propre à chaque demande.<br>La distinction entre "travaux mineurs" et "travaux majeurs" pourrait toutefois être plus claire.<br>Ainsi, il a été mentionné lors des discussions que les "travaux mineurs" nécessiteraient une analyse de la demande avant qu'une commande d'action ne soit donnée (contrairement aux "interventions simples", pour lesquelles la commande d'agir peut se prendre au premier niveau de réception de la demande). De plus, les "travaux majeurs" concerneraient les demandes non standards, de caractère unique, qui comportent un certain nombre d'inconnues, etc. |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| **UPA** (Pas d'accord à moins de…) |
|---|
| L'UPA salue cette nouvelle segmentation, mais demande à ce que soit spécifiquement défini le concept "d'interventions simples" et que soient précisés les concepts de "travaux mineurs" et "travaux majeurs". L'UPA considère que les notions telles que présentées sont vagues, et ne sont pas suffisamment illustrées. Des exemples concrets, qui aideraient le client à savoir dans quel type de travaux il se trouve, seraient très utiles. |

### *3.3.2. Interventions simples*

**Proposition 3.02**

Préambule

La proposition vise à permettre le paiement après le début des travaux, s'ils sont inclus dans le service de base ou s'il s'agit d'une intervention simple, contrairement à la pratique actuelle.

Proposition

**Si la demande d'alimentation nécessite des travaux pour lesquels la facturation se limite aux « frais d'intervention sur le réseau » prévu dans le tableau I-A du chapitre 12 des *Tarifs* ou aux « prix des interventions simples » applicables prévus dans le tableau I-B du même chapitre, le début des travaux est conditionnel à l'acceptation, par le client, des frais pour les travaux requis.**

**TABLEAU 48 : RÉSULTATS DE LA PROPOSITION 3.02**

| | |
|---|---|
| 4 | D'accord |
| 3 | Pas d'accord à moins de… |
| - | Ne se prononce pas |
| - | Ne s'applique pas |
| 7 | Nombre de répondants |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

**ACEFQ** (Pas d'accord à moins de …)

Il serait souhaitable que les nouvelles CSÉ précisent que, dans le cas des interventions simples, les clients peuvent donner leur acceptation verbalement tel qu'indiqué à la présentation du Distributeur à l'atelier no. 3 (pièce HQD-10-01, page 8, colonne intitulée "Interventions simples"). Nous notons que suite à une acceptation verbale, Hydro-Québec devrait transmettre par écrit au client une confirmation qui contient des informations utiles au client tel que précisés à l'article 8.1 de la pièce HQD-10, document 2:

"Confirmation écrite. Si les travaux nécessitent une facturation selon les « prix des interventions simples » applicables prévus dans le tableau I-B du chapitre 12 des Tarifs, Hydro-Québec transmet par écrit au client une confirmation qui contient les éléments suivants :

1. la date prévue pour la réalisation des travaux ;

2. une description des travaux à réaliser ;

3. des informations quant toute servitude et tout droit de passage par nacelle compacte requis ;

4. le montant que le client doit payer pour les travaux."

Il serait également souhaitable de préciser que l'ACCEPTATION, par le client, des frais pour les travaux requis, représente un engagement, mais la réalisation des travaux se fera AVANT le paiement du coût des travaux, tel que décrit à la présentation mentionnée du Distributeur. Contrairement au processus actuel (pièce HQD-10-01, page 8), le nouveau processus permettrait de réduire les délais de traitement des demandes et de réalisation des travaux.

**APCHQ** (D'accord)

**FCEI** (D'accord)

**SÉ-AQLPA** (Pas d'accord à moins de …)

En accord sur le principe de cette proposition. En général, c'est la façon de faire des donneurs de service : nettoyeur, garagistes, soins médicaux, dentistes, etc.

Proposition applicable à tous les articles relatifs au coût des travaux : Les CSÉ devraient comporter une clause spécifiant que le défaut de paiement de travaux par le client ne constitue pas un motif d'interruption de l'alimentation ou de refus d'une alimentation ultérieure ou de demande de dépôt ultérieur avant une nouvelle alimentation. Si les travaux avaient été réalisés par un entrepreneur privé, celui-ci ne disposerait pas d'un droit d'interruption de l'alimentation ou de refus d'une alimentation ultérieure ou de demander un

| |
|---|
| dépôt ultérieur avant une nouvelle alimentation électrique. En cas de défaut de paiement de travaux, HQD devrait n'avoir que les recours et garanties dont disposerait tout autre entrepreneur en construction et non pas un droit à l'égard de l'alimentation électrique elle-même. |
| **UC** (D'accord) |
| D'accord avec le principe de permettre le paiement après le début des travaux, mais voir les commentaires à la proposition 3.01 afin de clarifier la définition des interventions simples.<br>Par ailleurs UC réitère sa suggestion énoncée lors du positionnement sur l'atelier 2, à savoir que le terme "demande d'alimentation" devrait être changé, par exemple, par "demande de travaux". Selon UC "demande d'alimentation" porte à confusion (puisque les travaux demandés ne sont pas toujours à proprement parler une demande d'alimentation) et risque de générer de l'incompréhension de la part de la clientèle. |
| **UMQ** (D'accord) |
| Proposition de nature à simplifier et accélérer le déroulement du processus. |
| **UPA** (Pas d'accord à moins de…) |
| L'UPA trouve que la proposition n'est pas claire au regard du préambule. Dans la proposition qui vise les interventions simples, il faudrait préciser que le paiement des travaux se fera après leur réalisation. Une illustration, telle que celle de la diapositive 8 de la présentation de l'atelier 3, enrichie des commentaires apportés lors de l'atelier, serait très pédagogique pour tout client qui devra faire face à cette nouvelle segmentation. |

### *3.3.3. Travaux mineurs*

**Proposition 3.03**

Préambule

La proposition vise à remplacer l'évaluation sommaire actuelle par une proposition écrite de travaux mineurs, dont le montant du coût des travaux est final si la proposition est acceptée par le client.

Proposition

**Si la demande d'alimentation du client nécessite des travaux mineurs, Hydro-Québec transmet par écrit au client une proposition de travaux mineurs qui contient les éléments suivants : […]**

**TABLEAU 49 : RÉSULTATS DE LA PROPOSITION 3.03**

| | |
|---|---|
| 7 | D'accord |
| - | Pas d'accord à moins de… |
| - | Ne se prononce pas |
| - | Ne s'applique pas |
| 7 | Nombre de répondants |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

**ACEFQ** (D'accord)

Les éléments à transmettre au client dans le cas des travaux mineurs sont indiqués à l'article 8.2 de la pièce HQD-10, document 2:

"Proposition de travaux mineurs

Si la demande d'alimentation du client nécessite des travaux mineurs, Hydro-Québec transmet par écrit au client une proposition de travaux mineurs qui contient les éléments suivants :

1. la date prévue pour la réalisation des travaux ;
2. une description des travaux à réaliser ;
3. des informations quant à toute servitude et tout droit de passage par nacelle compacte requis ;
4. les exigences techniques applicables aux travaux que le client doit réaliser, le cas échéant ;
5. le coût total des travaux ;
6. le montant que le client doit payer pour les travaux ;
7. les modalités de paiement, le cas échéant ;
8. l'ajout de puissance projetée, le cas échéant."

Tous ces éléments, notamment la date prévue pour la réalisation des travaux et le montant que le client doit payer pour les travaux, nous apparaissent pertinents.

**APCHQ** (D'accord)

**FCEI** (D'accord)

La FCEI est en accord avec le principe de l'établissement d'une évaluation représentant un coût final dans les situations de travaux mineurs et que le début des travaux soit conditionnel à l'acceptation du client.

La FCEI ne peut actuellement pas se prononcer sur les prix unitaires et la méthode de

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| |
|---|
| calcul utilisée pour établir les coûts des travaux. |
| **SÉ-AQLPA** (D'accord) |
| Cette proposition suit la logique de l'évaluation préalable en vigueur dans plusieurs types de service. Nous apprécions l'ouverture à des modalités de paiement le cas échéant (item 7, B-0032, HQD-10, Document 2, page 31). |
| **UC** (D'accord) |
| |
| **UMQ** (D'accord) |
| D'accord dans la mesure où le client comprend qu'il a le choix de négocier cette proposition et que ce n'est pas un diktat. Cela pourrait par exemple passer par l'acceptation "à la pièce" de certains éléments de la proposition, sur le formulaire utilité par le Distributeur.<br>Ce commentaire fait suite à une interrogation logée en cours de discussion lors de l'atelier 3, où certains intervenants se questionnaient sur la possibilité pour un demandeur de "questionner" ou de "négocier" certains éléments de la proposition reçue. |
| **UPA** (D'accord) |
| L'UPA demande à ce qu'il soit précisé que le montant du coût des travaux est final si la proposition est acceptée par le client. |

### *3.3.4. Modalités en cas d'abandon de projet*

**Proposition 3.04**

Préambule

La proposition vise à préciser les modalités d'abandon de projet.

Proposition

**La demande d'alimentation est considérée comme étant abandonnée dans les cas suivants :**

1. **le client avise par écrit Hydro-Québec qu'il abandonne sa demande d'alimentation ;**
2. **le client modifie sa demande d'alimentation. Dans ce cas, seule la partie des travaux qui ne servira pas sera considérée comme étant abandonnée ;**

**3. le client ne fournit pas la garantie financière au moment de l'acceptation de la proposition de travaux mineurs ou de l'évaluation pour travaux majeurs, prévue à l'article 8.8 ;**

**4. dans un délai de six mois, le client :**

**a) ne retourne pas à Hydro Québec l'entente de réalisation de travaux majeurs signée ;**

**b) n'effectue pas le paiement du montant à payer pour les travaux ou de 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 ;**

**5. la mise sous tension n'a pas eu lieu à la date prévue 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.**

**TABLEAU 50 : RÉSULTATS DE LA PROPOSITION 3.04**

| | |
|---|---|
| 3 | D'accord |
| 3 | Pas d'accord à moins de… |
| - | Ne se prononce pas |
| 1 | Ne s'applique pas |
| 7 | Nombre de répondants |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

**ACEFQ** (D'accord)

**APCHQ** (D'accord)

D'entrée de jeu, il est pertinent de mentionner que les choix de réponse proposés par ces formulaires sont binaires et très limitatifs des nuances que les intervenants souhaiteraient apporter. Une suggestion à cet effet sera faite dans le formulaire complémentaire.

L'APCHQ est en accord avec le principe que le Distributeur gère son risque lorsque des travaux sont abandonnés ou encore traînent en longueur.

De façon spécifique, l'APCHQ est en accord avec les cas nos 1, 3 et 4a.

Relativement au cas no 2, l'APCHQ émet des préoccupations quant à l'absence de critères objectifs et partagés au préalable avec les demandeurs pour évaluer la partie des travaux qui ne serviront pas. Comme un effet financier en découlera et qu'une facturation sera faite par le Distributeur au demandeur, il serait souhaitable que des critères et des balises permettent à ce dernier d'évaluer la justesse et le réalisme des sommes qui lui seront exigées.

Relativement aux cas no 4b et 5, l'APCHQ émet les mêmes préoccupations quant à

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| |
|---|
| l'absence de critères objectifs sur la base desquels le Distributeur pourrait refuser de convenir d'un report. Comme un effet financier pour le demandeur découlerait d'un éventuel refus du Distributeur de convenir de reporter un projet, il serait souhaitable que des critères et des balises permettent d'encadrer le caractère potentiellement arbitraire d'un tel refus du Distributeur. |
| **FCEI** (Pas d'accord à moins de…) |
| La FCEI est en accord avec la majorité des situations où une situation d'abandon est considérée.<br>Cependant, dans les cas de travaux majeurs, où le client a accepté les coûts sur la base d'une estimation, la FCEI estime qu'il devrait y avoir un mécanisme qui protège le client d'écarts significatifs entre les coûts selon l'ingénierie complète et le coût selon l'estimation sommaire pour faire d'acceptation. Dans de tels cas, l'arrêt des travaux ne devrait pas être considéré comme un abandon ou, à tout le moins, le client ne devrait pas encourir de frais pour abandon. |
| **SÉ-AQLPA** (D'accord) |
| |
| **UC** (Ne s'applique pas) |
| |
| **UMQ** (Pas d'accord à moins de…) |
| L'UMQ est plus prudente dans la formulation de sa position sur ce point, ayant déjà eu l'occasion lors d'une cause tarifaire récente (R-3905-2014) de dénoncer la tentative du Distributeur de ramener à 4 mois le délai d'abandon de projet.<br>Ceci étant, il n'est pas dans l'intention de l'UMQ de bloquer l'initiative du Distributeur; cette dernière souhaite uniquement que des mécanismes adéquats soient déterminés et mis en œuvre dès le moment de la refonte des CDSE, afin que la particularité de fonctionnement des municipalités soit reconnue en lien avec des projets qui incluent une demande d'alimentation.<br>Pour l'UMQ, l'essentiel de cette question ne concerne pas le délai proprement dit (lequel est ramené à 6 mois dans la proposition), mais plutôt le concept de "report convenu". La suggestion de l'UMQ est à l'effet de considérer qu'une note écrite (lettre avec en-tête de la municipalité, courriel du chargé de projet), de la part d'une municipalité, à l'intérieur du délai de six mois, devrait être suffisante pour considérer qu'il s'agit d'un "report convenu", afin d'éviter la fermeture du dossier chez le Distributeur et les frais liés à cet abandon.<br>Il s'agit ici simplement d'un exemple de ce que l'UMQ recherche comme accommodement. L'UMQ serait ouverte à toute suggestion de cette nature de la part du Distributeur. |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| **UPA** (Pas d'accord à moins de…) |
|---|
| L'UPA considère que l'ajout de la situation d'abandon du 4.a) est trop risqué pour le client et nécessite la mise en place d'un système de relance automatisé.<br>L'UPA aimerait que soient également précisées les modalités de "report convenu" à la section 8.6.1.5 et qu'une confirmation écrite dudit report soit systématique. |

### *3.3.5. Coûts en cas d'abandon de travaux majeurs*

**Proposition 3.05**

Préambule

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

Proposition

**Si la demande d'alimentation est abandonnée après que le client a accepté par écrit l'évaluation pour travaux majeurs, le client doit payer le coût d'abandon calculé selon la somme des éléments suivants : […]**

**TABLEAU 51 : RÉSULTATS DE LA PROPOSITION 3.05**

| | |
|---|---|
| 2 | D'accord |
| 4 | Pas d'accord à moins de… |
| - | Ne se prononce pas |
| 1 | Ne s'applique pas |
| 7 | Nombre de répondants |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| **ACEFQ** (Pas d'accord à moins de…) |
|---|
| La proposition 3.05 du Distributeur se rapporte au calcul du coût d'abandon de travaux majeurs décrit à l'article 8.6 du projet des nouvelles CSÉ:<br>"Calcul du coût d'abandon de travaux majeurs.<br>Si la demande d'alimentation est abandonnée après que le client a accepté par écrit l'évaluation pour travaux majeurs, le client doit payer le coût d'abandon calculé selon la |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

somme des éléments suivants :

1. les coûts occasionnés par les achats et les contrats de service ainsi que les dédommagements à verser

2. le coût des travaux effectués

3. le coût des travaux que nécessite l'abandon de la demande d'alimentation, y compris le démantèlement des installations, le cas échéant

4. les coûts réels d'ingénierie et de gestion des demandes

moins

5. la valeur dépréciée des équipements et du matériel récupérés pour réutilisation par

Hydro-Québec." [L'article 8.6 intitulé "Modalités et coûts en cas d'abandon d'une demande d'alimentation", pièce HQD-10, document 2 (en date du 17 mai 2016)].

Nous suggérons que le Distributeur précise la définition et le mode de calcul de chacun des types de coût et de la "valeur dépréciée des équipements et du matériel récupérés pour réutilisation par Hydro-Québec" indiqués à l'article 8.6.

**APCHQ** (D'accord)

**FCEI** (Pas d'accord à moins de…)

La FCEI est en accord avec le principe que le client assume les coûts engagés suite à un abandon qui relève de sa responsabilité sous réserve du commentaire relatif à la proposition 3.04 ci-haut.

De plus, la FCEI soumet que la notion de travaux majeurs devrait être définie.

La FCEI ne peut se positionner sur la méthode utilisée par le distributeur pour évaluer les coûts engagés et sur la méthode d'évaluation de la valeur des travaux réalisés (maintien pour développement futur) ou de la valeur de récupération (valeur des actifs dépréciés après frais de démantèlement).

**SÉ-AQLPA** (Pas d'accord à moins de…)

Nous sommes d'accord avec l'existence de cette dette.

Proposition applicable à tous les articles relatifs au coût des travaux : Les CSÉ devraient comporter une clause spécifiant que le défaut de paiement de travaux par le client ne constitue pas un motif d'interruption de l'alimentation ou de refus d'une alimentation ultérieure ou de demande de dépôt ultérieur avant une nouvelle alimentation. Si les travaux avaient été réalisés par un entrepreneur privé, celui-ci ne disposerait pas d'un droit d'interruption de l'alimentation ou de refus d'une alimentation ultérieure ou de demander un dépôt ultérieur avant une nouvelle alimentation électrique. En cas de défaut de paiement de

COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS

| |
|---|
| travaux, HQD devrait n'avoir que les recours et garanties dont disposerait tout autre entrepreneur en construction et non pas un droit à l'égard de l'alimentation électrique elle-même. |
| **UC** (Ne s'applique pas) |
| |
| **UMQ** (D'accord) |
| L'UMQ souhaite que le Distributeur fasse preuve, dans sa proposition finale, de clarté à l'égard des coûts d'abandon qui seront imputés au demandeur, afin que ce dernier puisse comprendre et valider ceux-ci. Un niveau de détails suffisant devra donc être prévu dans la facture qui sera transmise au demandeur. |
| **UPA** (Pas d'accord à moins de…) |
| L'UPA souhaite que, dans l'évaluation écrite pour travaux majeurs, il soit spécifié qu'en cas d'abandon, le client doit payer les coûts tels que décrits au 8.6.2. De plus, si les coûts varient de manière importante entre l'évaluation écrite et l'entente de réalisation dans le cas des travaux majeurs, et que cela contraint le client à abandonner sa demande, le coût d'abandon devrait être adapté en conséquence.<br>D'autre part, au 8.6.2.5 les termes "équipements et matériels récupérés pour réutilisation par HQ" doivent être définis par Hydro-Québec pour plus de transparence. |

### *3.3.6. Garantie financières – Installation électrique de 1 000 kW ou plus moyenne tension*

**Proposition 3.06**

Préambule

La proposition vise à exiger la garantie financière à la date de l'acceptation de l'évaluation écrite des travaux au lieu de la date de signature de l'entente de contribution pour une puissance projetée de 1 000 kW ou plus en moyenne tension.

Proposition

**2) Date à laquelle la garantie financière doit être fournie : Date de l'acceptation écrite de la proposition de travaux mineurs ou de l'évaluation pour travaux majeurs, selon le cas.**

**TABLEAU 52 : RÉSULTATS DE LA PROPOSITION 3.06**

| | |
|---|---|
| 3 | D'accord |
| 1 | Pas d'accord à moins de… |
| - | Ne se prononce pas |
| 3 | Ne s'applique pas |
| 7 | Nombre de répondants |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| |
|---|
| **ACEFQ** (Ne s'applique pas) |
| Le préambule indique que la proposition 3.06 concerne des demandes d'alimentation pour une puissance projetée de 1 000 kW ou plus en MOYENNE TENSION. Cette proposition devrait préoccuper les petites et moyennes entreprises, et non les consommateurs résidentiels alimentés en basse tension. |
| **APCHQ** (Ne s'applique pas) |
| |
| **FCEI** (D'accord) |
| |
| **SÉ-AQLPA** (D'accord) |
| |
| **UC** (Ne s'applique pas) |
| |
| **UMQ** (D'accord) |
| |
| **UPA** (Pas d'accord à moins de…) |
| Comment peut-on demander une garantie financière dans le cas des travaux majeurs, en ne sachant pas combien vont coûter les travaux de manière définitive, puisqu'on se situe avant l'entente de réalisation de travaux majeurs? |

**Proposition 3.07**

Préambule

La proposition vise à ajouter les critères de résiliation d'abonnement et d'insolvabilité afin de se prévaloir de la garantie financière.

Proposition

**Hydro-Québec peut se prévaloir de la garantie financière sans avis ni délai et conserver la totalité du montant garanti en paiement de l'engagement de puissance, sans possibilité de remboursement pour le client, dans les cas suivants :**

1. **si une facture émise en vertu des articles 8.5, 8.6 et 8.7 est impayée après son échéance de façon à percevoir toute somme impayée ; ou**
2. **lorsque la consommation cesse de façon définitive ; ou**
3. **si le client résilie son abonnement ; ou**
4. **si le client se trouve en situation d'insolvabilité en vertu d'une loi applicable.**

**TABLEAU 53 : RÉSULTATS DE LA PROPOSITION 3.07**

| | |
|---|---|
| 1 | D'accord |
| 3 | Pas d'accord à moins de… |
| - | Ne se prononce pas |
| 3 | Ne s'applique pas |
| 7 | Nombre de répondants |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| |
|---|
| **ACEFQ** (Ne s'applique pas) |
| Voir nos commentaires à l'égard de la proposition 3.06 du Distributeur. |
| **APCHQ** (Ne s'applique pas) |
| |
| **FCEI** (Pas d'accord à moins de…) |
| La FCEI est en désaccord avec l'article 8.8 - point 4, alinéas 2-3-4, qui a une portée qui va bien au-delà d'assurer au Distributeur le recouvrement de son investissement pour la portion des services de base qu'il supporte.<br>Avant d'exercer la garantie financière, le Distributeur devra faire l'état de situation sur l'engagement du client et selon le principe du nouvel article 8.7 engagement du client. Par exemple, si le client a réalisé, au cours d'une période de 4 ans, des puissances supérieures à celles projetées au moment de l'évaluation du coût des travaux, il n'y a pas lieu d'utiliser, |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

selon nous, la garantie financière en cas de : 2- baisse de consommation, 3 - résiliation d'abonnement et 4 - situations d'insolvabilité.

De plus l'article 8.7 (anciennement 16.9 - 3ième alinéa et 16.10) devra être revu afin de tenir compte des modifications proposées qui remplacent l'allocation autre que domestique (en $ / KW anciennement 16.9 2ième alinéa) pour une allocation au mètre, plafonné à un maximum de 1 000 m (client de 500 KW). Avec les nouvelles propositions, la FCEI constate que les clients devront assumer des engagements (ex : 1 500 kW) beaucoup plus importants que ceux considérés lors de l'établissement de la contribution (500 kW pour 1 000 mètres). Voir à ce propos les commentaires de la FCEI relativement à la proposition 2.10.

**SÉ-AQLPA** (Pas d'accord à moins de…)

L'article devrait être amendé de manière à spécifier que HQD ne peut que conserver la partie de la garantie correspondant à sa créance, et non pas la totalité de la somme déposée en garantie si elle est supérieure. La Régie de l'énergie n'a pas la juridiction de contrevenir au Code civil en permettant à HQD (comme elle le propose) de conserver une somme qui excède la dette du client.

L'article devrait être amendé de manière à retirer le cas no 4. Même les clients insolvables ont le droit de vivre et d'avoir du service de HQD. Ces clients sont tenus de payer les travaux réalisés par HQD au même titre qu'ils sont tenus de payer leurs autres dettes; en cas de faillite, les lois applicables déterminent si certaines dettes pour des besoins essentiels survivent à la faillite.

Proposition applicable à tous les articles relatifs au coût des travaux : Les CSÉ devraient comporter une clause spécifiant que le défaut de paiement de travaux par le client ne constitue pas un motif d'interruption de l'alimentation ou de refus d'une alimentation ultérieure ou de demande de dépôt ultérieur avant une nouvelle alimentation. Si les travaux avaient été réalisés par un entrepreneur privé, celui-ci ne disposerait pas d'un droit d'interruption de l'alimentation ou de refus d'une alimentation ultérieure ou de demander un dépôt ultérieur avant une nouvelle alimentation électrique. En cas de défaut de paiement de travaux, HQD devrait n'avoir que les recours et garanties dont disposerait tout autre entrepreneur en construction et non pas un droit à l'égard de l'alimentation électrique elle-même.

**UC** (Ne s'applique pas)

**UMQ** (D'accord)

Note : la condition 4 énumérée ci-haut ne s'applique pas aux municipalités, car une municipalité ne peut pas être insolvable (un mécanisme existe dans la Loi sur les cités et

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| |
|---|
| villes pour prévoir le respect des créances dues par la municipalité pour ses emprunts et pour assurer son fonctionnement général, par l'adoption automatique d'un budget ou d'une portion de budget). |
| **UPA** (Pas d'accord à moins de…) |
| L'absence de préavis est préjudiciable au client qui souhaiterait remédier au défaut de paiement (8.8.4.1) ou compenser le distributeur à la hauteur des coûts véritablement encourus, sans que celui-ci ait recours à l'intégralité de la garantie financière. |

### *3.3.7. Prix des interventions simples*

**Proposition 3.08**

Préambule

La proposition vise à préciser les types d'interventions dont la facturation se limite aux prix des interventions simples.

Proposition

| MODIFICATION DU BRANCHEMENT DU DISTRIBUTEUR AÉRIEN EN BASSE TENSION – $ PAR INTERVENTION | | | |
|---|---|---|---|
| | | Taille du coffret de branchement | |
| | | 200 à 400 A | 600 A et plus |
| 1 | Remplacement ou déplacement de branchement | 1 150 $ | 3 370 $ |
| 2 | Déplacement de branchement pour raisons de sécurité | 360 4 | 360 $ |
| **DÉPLACEMENT D'UN POTEAU – $ PAR POTEAU** | | | |
| | | Basse tension | Moyenne tension |
| 3 | Déplacement d'un poteau supportant la basse ou la moyenne tension<br>- Monophasée<br>-Triphasée | En révision<br>En révision | En révision<br>En révision |
| **INTERRUPTIONS PLANIFIÉES ET ENTRETIEN PRÉVENTIF – $ PAR INTERVENTION** | | | |
| | | Moins de 5 heures | Par tranche additionnelle de 5 heures |
| 4 | Débranchement et rebranchement moyenne tension aérien ou souterrain en dehors des heures normales de travail d'Hydro-Québec | 800 $ | 2 800 $ |
| **SERVICES CONNEXES À L'ÉCLAIRAGE PUBLIC – $ PAR LUMINAIRE** | | | |
| 5 | Installation et mise sous tension d'un luminaire | 440 $ | |
| 6 | Remplacement ou déplacement d'un luminaire et mise sous tension | 650 $ | |
| 7 | Débranchement et enlèvement d'un luminaire | 340 $ | |
| **TRAVAUX DE SÉCURISATION DU RÉSEAU À LA DEMANDE DU CLIENT - $ PAR INTERVENTION** | | | |
| 8 | Multiplex de 4 logements et moins | Sans frais | |
| 9 | Autres – mesures d'isolation | 500 $ | |
| 10 | Autres – mesures de mise hors tension | 750 $ | |

**TABLEAU 54 : RÉSULTATS DE LA PROPOSITION 3.08**

| | |
|---|---|
| 3 | D'accord |
| 4 | Pas d'accord à moins de… |
| - | Ne se prononce pas |
| - | Ne s'applique pas |
| 7 | Nombre de répondants |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

**ACEFQ** (Pas d'accord à moins de …)

Nous nous ne prononçons pas à ce stade-ci sur la justesse des prix indiqués dans le tableau de la proposition 3.08 du Distributeur, puisque la question des prix ne sera discutée qu'à l'atelier no 5.

Nous nous interrogeons sur la pertinence d'accorder des prix réduits pour les propriétaires de piscines (illustration de la page 14 de la présentation du Distributeur à l'atelier no 3, pièce HQD-10-01):

- remplacement ou déplacement de branchement (cas no 1): 1 150$ ou 3 370$ dépendant de la taille du coffret de branchement;

- déplacement de branchement pour raisons de sécurité (cas no 2): 360 $.

D'autre part, effectuer des travaux SANS FRAIS pour les propriétaires de multiplex de 4 logements et moins (cas no 8 du tableau) pourrait causer certaines iniquités aux autres clients du Distributeur.

Nous suggérons que le Distributeur étudie l'opportunité de se baser sur des paramètres plus neutres pour déterminer les prix des interventions.

**APCHQ** (D'accord)

L'APCHQ est d'accord avec les types d'intervention dont la facturation se limite au prix des interventions simples.

L'APCHQ comprend qu'au moment de la tenue de l'atelier de travail, les montants indiqués n'étaient pas définitifs. Par conséquent, l'APCHQ réservera ses commentaires lorsque le Distributeur déposera des prix confirmés.

De plus, l'APCHQ invite le Distributeur à présenter les nouveaux prix exigés pour les interventions simples de façon à pouvoir comparer les nouveaux prix aux prix existants pour les mêmes interventions.

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| |
|---|
| **FCEI** (D'accord) |
| La FCEI est en accord avec le principe de définir des prix standardisés pour des travaux simples et communs.<br>La FCEI ne peut actuellement pas se prononcer sur les prix unitaires et la méthode de calcul utilisée pour établir ces coûts des travaux ni sur la définition de la notion d'heure normale. |
| **SÉ-AQLPA** (Pas d'accord à moins de …) |
| La rubrique 4 (Débranchement et rebranchement moyenne tension aérien ou souterrain en dehors des heures normales de travail d'Hydro-Québec) devrait être amendée et traduite en taux horaire, comme pour un entrepreneur en construction normal. Un taux pour chaque tranche de 5 heures semble abusif. |
| **UC** (Pas d'accord à moins de …) |
| UC ne peut à ce moment fournir un positionnement définitif sur les questions relatives à la tarification des interventions faites pour des motifs de sécurité. En tant que regroupement, UC souhaite consulter ses organismes membres sur ces enjeux ce qui ne pouvait être fait dans les délais souhaités par le Distributeur. Néanmoins, UC fournit ici quelques préoccupations.<br>Déplacement de branchement pour motifs de sécurité : UC trouve incohérente la position du Distributeur, à savoir de facturer à rabais (360 $ au lieu de 1150 $) les déplacements des branchements dans le cas de fils passant au-dessus d'une piscine. Dans un premier temps, il s'agît d'une situation de non-conformité avec la réglementation en vigueur, et l'on peut se demander si c'est au Distributeur d'en assumer les coûts. Toutefois si l'on accepte cette logique, le Distributeur devrait plutôt financer toutes les mises en conformité, et ce, peu importe la présence d'une piscine. Par exemple, le déplacement du branchement ou des bonbonnes de propane trop proches des compteurs de nouvelle génération, surtout que dans ce cas le Distributeur en connaissait les risques (http://www.lapresse.ca/actualites/national/201505/08/01-4868273-compteurs-intelligents-et-propane-hydro-quebec-connaissait-les-risques-.php).<br>De plus, si l'on accepte la logique de la sécurité avant tout, l'intervention devrait être gratuite. C'est d'ailleurs ce que propose le Distributeur pour les travaux de sécurisation demandés par les propriétaires d'un Multiplex de 4 logements ou moins. Même en acceptant la logique du Distributeur, UC considère que l'équité tarifaire n'est pas respectée selon les types de travaux ou d'interventions à réaliser dans la présente proposition.<br>Finalement, UC aimerait connaître le coût complet des Travaux de sécurisation. |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| |
|---|
| **UMQ** (D'accord) |
| Note: L'accord exprimé par l'UMQ ne concerne pas les montants inscrits dans ce tableau, puisqu'aucune validation n'a pu être faite lors de l'atelier. |
| **UPA** (Pas d'accord à moins de…) |
| En attente de l'engagement de comparaison avant modifications et après modifications proposées.<br>De plus, le point 2. "déplacement de branchement pour raisons de sécurité", en dehors du cas de piscine présenté lors de l'atelier, peut être rencontré de manière récurrente au sein d'exploitations agricoles : exemple de conflits de hauteur entre la machinerie agricole et les lignes électriques. Pourquoi ne pas placer cette mesure de sécurité "sans frais" également comme le point 8. du tableau?<br>De même pour le point 8. "multiplex 4 logements et moins" pourquoi aucuns frais n'est requis pour les multiplex et pas pour les autres types d'immeubles? Comment sont considérés les bâtiments agricoles dans ce cas-là? |

### *3.3.8. Commentaires et propositions additionnels*

**APCHQ** (2 commentaires)

**Choix de réponse proposés par les documents de positionnement.**

Relativement aux choix de réponse:

Que les formulaires de positionnement des prochains ateliers ajoutent le choix de réponse "Partiellement d'accord".

**8.6 - Modalités et coûts en cas d'abandon d'une demande d'alimentation**

Relativement aux Modalités et coûts d'abandon d'une demande d'alimentation:

- Relativement au cas no 2, l'APCHQ souhaiterait que le Distributeur propose des critères objectifs et des balises qui permettraient d'évaluer la justesse et le réalisme des montants qui seront facturés pour partie des travaux qui ne serviront pas.

Relativement aux cas no 4 b et 5, l'APCHQ souhaiterait que le Distributeur propose des critères objectifs et des balises qui permettraient d'encadrer la décision du Distributeur de convenir ou non d'un report de projet.

**FCEI** (1 commentaire)

**Interventions simples – Généralités**

**Service de fourniture de signaux KYZ pour évaluation de la puissance**

Les abonnés, principalement d'usage autre que domestique, ont actuellement la possibilité de demander au Distributeur l'installation d'un dispositif leur permettant d'obtenir des signaux (pulses) utilisés pour évaluer leur puissance électrique instantanée. Ces données sont utilisées par les abonnés pour gérer leur puissance.

Actuellement, ce service n'est pas couvert dans les Conditions de services et les Tarifs et l'obtention de l'information sur le service et le cheminement de la demande est fastidieuse, surtout pour un abonné qui n'a pas accès aux services d'un délégué commercial.

La pratique actuelle prévoit, une fois la demande traitée, l'obtention de l'accord écrit du client, l'exigence que celui-ci se conforme à certaines normes techniques et l'acquittement de frais de 1 275 $ par le client.

La proposition consiste à mieux définir le processus de demande, à l'inclure à la réglementation, à réévaluer son prix et à l'inclure aux prix des interventions simples.

**SÉ-AQLPA** (1 commentaire)

**8.2 - Travaux mineurs**

**Corrections à apporter à B-0031, HQD-10, document 1, pages 7 et 13**

Dans l'Espace client (HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION, Pièce B-0031, HQD-10, Document 7, dernière ligne), la question " vous êtes maître-électricien?" devrait plutôt se lire "Agissez-vous comme maître-électricien dans ce dossier?".

La note 1 de la page 13 de B-0031-HQD-10-1 se lit comme suit:(1) Frais d'acquisition (2,0 %), Frais de gestion des matériaux (17,0 %), Frais de matériel mineur (7 %). Or cette note correspond aux additions sur les réseaux souterrain (voir tableau 13, B-0011, HQD-4, Document 3, page 23:

Portion Souterraine :

(1) Frais d'acquisition (2,0 %), frais de gestion des matériaux (12,0 %), frais de matériel mineur (7 %)

alors que le même tableau donne pour la section aérienne l,information suivante:

Portion aérienne :

(5) Frais d'acquisition (2,0 %), frais de gestion des matériaux (17,0 %) et frais de matériel mineur (11 %)

Nous notons que le tableau a été élaboré avec des frais de matériel de 11% ce qui correspond au document B-0011 et que la note la page 13 de B-0031 est erronée.

**UMQ** (1 commentaire)

**Interventions pour raisons de sécurité**

Suite à la discussion tenue en atelier 3, l'UMQ souligne à nouveau au Distributeur que son positionnement eu égard aux interventions rendues nécessaires pour des raisons de sécurité devraient être plus claires. Le Distributeur propose déjà de s'écarter de la règle du "demandeur-payeur", afin de ne pas rendre ses coûts désincitatifs à l'adoption d'un comportement sécuritaire par les clients, mais ne semble pas pouvoir justifier le niveau proposé (360 $ plutôt qu'une somme plus élevée, dépendamment des situations).

L'UMQ propose au Distributeur d'évaluer le coût d'une politique de maximisation de la sécurité envers les installations électriques qui rendrait gratuites ce type d'interventions. Cela aurait pour mérite de clarifier l'objectif qu'il vise et de rendre compréhensible dans ses communications sa position envers les questions de sécurité visant ses installations.

Autrement dit, si la sécurité est une priorité, elle ne devrait pas être facturée

**UPA** (3 commentaires)

*Courriel daté du 8 juin 2016*

Tel que demandé et dans le respect de la date limite, vous trouverez ci-joint les commentaires de l'UPA relativement aux ateliers 2 et 3.

L'Union des producteurs agricoles se réserve le droit d'apporter des corrections au présent formulaire après réception des annexes, réponses aux engagements ou tout autre document qui apporterait des précisions sur cette présentation ou sur cette portion des articles des conditions de service.

| |
|---|
| **8.3 - Travaux majeurs**<br>Prière de bien spécifier que les coûts compris dans l'évaluation écrite pour travaux majeurs peuvent varier entre celle-ci et l'entente de réalisation de travaux majeurs, d'autant que la garantie financière est demandée au niveau de l'évaluation écrite. L'UPA se questionne si un seuil de majoration devrait être précisé. |
| **8.7 - Engagements du client - Installation électrique de 50 kW à moins de 5 000 kW**<br>Comment est établi le calcul de la puissance projetée? Quelle validation sera faite des données entrées sur la DADT, notamment vis-à-vis le secteur agricole, qui travaille avec du vivant et est soumis au climat, donc a une consommation de puissance difficilement prévisible? |

## 3.4. Atelier 4 – Partie Alimentation – Au-delà du service de base

### *3.4.1. Travaux relatifs au branchement du distributeur en aérien*

**Proposition 4.01**

Préambule

La proposition vise à utiliser des prix forfaitaires dans le calcul du coût des travaux pour les branchements du distributeur en aérien qui excèdent 30 mètres.

Proposition

**Si la demande d'alimentation nécessite un branchement du distributeur en aérien qui excède la longueur incluse dans le service de base, le coût des travaux est calculé selon les « prix du branchement en aérien » applicables indiqués dans le tableau II-A du chapitre 12 des *Tarifs*.**

**TABLEAU 55 : RÉSULTATS DE LA PROPOSITION 4.01**

| | |
|---|---|
| 4 | D'accord |
| 3 | Pas d'accord à moins de… |
| - | Ne se prononce pas |
| - | Ne s'applique pas |
| 7 | Nombre de répondants |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

**ACEFQ** (Pas d'accord à moins de …)

La proposition 4.01 du Distributeur vise l'acceptation par la Régie de l'article 7.3 du projet des nouvelles conditions de service d'électricité (CSÉ):

"7.3 Travaux relatifs à un branchement du distributeur aérien

Si la demande d'alimentation nécessite un branchement du distributeur aérien qui excède la longueur incluse dans le service de base, le coût des travaux est calculé selon les « prix du branchement en aérien » applicables indiqués dans le tableau II-A du chapitre 12 des Tarifs." (pièce HQD-11, document 2, page 2).

Dans le tableau II-A, le Distributeur distingue des formules de prix et des prix différents pour le cas des branchements en aérien en basse tension (pour les clients résidentiels) et en moyenne tension (généralement pour les petits commerces et les petites entreprises). Il nous apparaît correct de distinguer ces cas, car les coûts des travaux de branchement

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

varieraient avec les niveaux de tension électrique. Néanmoins, nous suggérons que le Distributeur démontre la justesse des prix proposés, en les comparant notamment par rapport aux coûts réels encourus pour les travaux.

Selon la nouvelle grille des prix (tableau II-A) proposée par le Distributeur, un client qui demande un nouveau branchement de 31 mètres payera le même prix qu'un client demandant 59 mètres de câble de branchement, soit 1 620 $ dans le cas d'un coffret de branchement de 200 Ampères. Or, il y a un écart de coût du câble de branchement dans les deux cas. [Le prix unitaire du câble est de 15 $ /mètre selon les Conditions de service électrique actuelles, pièce HQD-11, document 1, page 13, colonne intitulée "Actuellement"]. Nous recommandons au Distributeur d'étudier des options pour mieux refléter ses coûts réels dans les prix des branchements, tout en réduisant les délais de branchement. Une des options possibles serait d'automatiser davantage l'estimation des coûts et la facturation en tenant compte des conditions physiques chez les clients.

**APCHQ** (D'accord)

**FCEI** (Pas d'accord à moins de …)

La FCEI considère que la modalité tarifaire proposée pour la facturation d'un branchement pour la portion de 30 m a 60 m, selon un montant forfaitaire fixe, est généralement désavantageuse pour une majorité d'abonnés, inéquitable pour les plus courtes distances de prolongation de branchement et ne représente pas, dans de nombreuses situations, les infrastructures et travaux réellement réalisés et leurs coûts.

Concernant le dernier point, à titre d'exemple: le Distributeur prend actuellement à sa charge, dans certaines circonstances, un poteau de branchement supplémentaire lorsque la ligne de distribution est du côté opposé de la voie publique et de la propriété à alimenter. Afin de respecter la longueur de branchement maximum prévue selon le livre bleu (norme E21-10, tableau 5), le Distributeur installe ce poteau à ses frais et se réserve le droit de l'utiliser éventuellement pour raccorder un branchement sur la propriété adjacente.

En terminant, nous désirons nous assurer que les différentes possibilités de points de branchement (à partir du poteau ou en milieu de ligne) soient considérées dans l'évaluation technique et prise en compte pour établir la longueur du branchement.

**SÉ-AQLPA** (D'accord)

D'un point de vue terminologique, l'expression "branchement du distributeur" nous embête un peu, puisque nous avions cru comprendre que les "branchements" concernent les équipements se situant entre la "ligne" publique d'Hydro-Québec et le bâtiment privé à alimenter. Ainsi, les branchements ne sont-ils pas les branchements des "clients" ? Pour éviter toute confusion, nous recommandons de n'utiliser que le mot "branchement" sans

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

mentionner "du distributeur" ou "du client".

Ainsi, le texte se lirait comme suit :

Si la demande d'alimentation nécessite un branchement du distributeur en aérien qui excède la longueur incluse dans le service de base, le coût des travaux est calculé selon les « prix du branchement en aérien » applicables indiqués dans le tableau II-A du chapitre 12 des Tarifs.

Il nous semble aussi que la limite de 30 mètres devrait être justifiée.

**UC** (Pas d'accord à moins de …)

Ce commentaire s'applique, pour les ateliers 4 et 5, à toutes les propositions qui touchent l'utilisation de prix forfaitaires.

L'utilisation d'un montant forfaitaire ne garantit pas que le principe d'utilisateur payeur est respecté.

En effet, bien qu'HQD prévoit tirer globalement les mêmes revenus annuels associés aux branchements, prolongements et modifications de ligne, rien ne garantit que certaines catégories de clients seront désavantagées au profit d'autre.

Selon UC, la notion d'uniformité territoriale des tarifs ne doit pas servir de prétexte pour créer un interfinancement en faveur de certains clients dont les choix privés entraînent des coûts qui dévient des montants forfaitaires (du même type que le client A à la page 6 de HQD-12, document 1, Atelier 5).

Dans ce contexte, les prix forfaitaires ne devraient pas être utilisés lorsque les travaux sortent de certaines normes (par exemple, nombre de poteaux, ancrages, haubans par x mètres). UC propose plutôt que pour les cas hors normes, HQD applique la méthode de calcul détaillé du coût des travaux.

**UMQ** (D'accord)

**UPA** (D'accord)

L'UPA salue la clarté des calculs qui seront présentés sur la facture suivant cette proposition.

Dans les exemples présentés, cela ne semble pas désavantager les clients également sur le plan financier, mais seuls des exemples en basse tension avec un coffret de 200 A ou moins ont été présentés en branchement aérien. Or les clients agricoles sont plus susceptibles de se retrouver dans la configuration de nouveau branchement en moyenne tension monophasé.

De plus pour plus de compréhension de la part des clients il serait bon de rajouter que les frais d'intervention s'ajoutent à toute opération de la grille de prix, si tel est bien le cas.

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| |
|---|
| Enfin pour la comparaison des CSE actuelles et celles qui sont proposées, un élément à bien préciser et le coût de l'acquisition de servitude à la charge du client de manière systématique pour pouvoir bénéficier du service de base. |

### *3.4.2. Travaux relatifs au branchement du distributeur en souterrain*

**Proposition 4.02**

Préambule

La proposition vise à utiliser des prix forfaitaires dans le calcul du coût des travaux pour les branchements du distributeur en souterrain qui excèdent 30 mètres.

Proposition

| | Branchement souterrain | Calcul du montant à payer |
|---|---|---|
| 1 | Pour les conducteurs en souterrain qui excèdent la longueur incluse dans le service de base ; et | Le « prix par mètre de conducteur en souterrain » applicable indiqué dans le tableau II-I. |
| 2 | Pour l'installation de sections de câble supplémentaires en souterrain ; et | Le « prix d'une section de câble pour un branchement en souterrain » applicable indiqué dans le tableau II-F ou le « prix par section de câble en souterrain » applicable indiqué dans le tableau II-H<br>multiplié par<br>le nombre de sections. |
| 3 | Pour l'installation de liaisons en aérosouterrain. | Le « prix des liaisons en aérosouterrain » applicable indiqué au tableau II-G. |

**TABLEAU 56 : RÉSULTATS DE LA PROPOSITION 4.02**

| | |
|---|---|
| 3 | D'accord |
| 3 | Pas d'accord à moins de… |
| - | Ne se prononce pas |
| 1 | Ne s'applique pas |
| 7 | Nombre de répondants |

## COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS

**ACEFQ** (Pas d'accord à moins de …)

La proposition 4.02 concerne l'article 7.4 du projet des nouvelles Conditions de service d'électricité (CSÉ) soumis par le Distributeur. Le libellé de l'article 7.4 se trouve à la pièce HQD-11, document 2, page 2. Cet article vise le calcul du montant à payer par les clients pour des travaux relatifs à un branchement souterrain qui excède la longueur incluse dans le service de base.

Le Distributeur a fait une comparaison des montants à payer selon les méthodes de calcul des CSÉ actuelle et proposée (HQD-11, document 1, page 16). Ces comparaisons montrent les calculs, sans indiquer les avantages et les inconvénients des deux méthodes mentionnées. Selon nous, il serait souhaitable que le Distributeur démontre que sa proposition 4.02 permettrait de mieux refléter le coût réel des branchements souterrains. Le Distributeur devrait également démontrer que les demandeurs de branchement souterrain ne financent pas les autres clients (existants ou à venir) du Distributeur.

**APCHQ** (D'accord)

**FCEI** (Pas d'accord à moins de …)

Avant de nous positionner en accord avec les nouvelles modalités et tarifs pour un branchement souterrain au-delà de 30 m, nous devons avoir des précisions concernant la pertinence de la deuxième section de câble (à quelles fins).

Dans l'éventualité où ce deuxième câble, dont les frais sont assumés par le client, serve à boucler le réseau dans le but de sécuriser l'alimentation électrique d'un ensemble de clients, nous nous questionnons sur la pertinence d'imputer ces frais à l'abonné qui fait la demande de branchement. De plus, si les autres infrastructures (chambres de raccordement) et équipements (transformateurs) sont définis également pour des fins de sécurisation de réseau, nous sommes préoccupés par l'impact des solutions techniques proposées (nombre, distance et trajet, capacité) sur le coût de la contribution du client.

**SÉ-AQLPA** (D'accord)

D'un point de vue terminologique, l'expression "branchement du distributeur" nous embête un peu, puisque nous avions cru comprendre que les "branchements" concernent les équipements se situant entre la "ligne" publique d'Hydro-Québec et le bâtiment privé à alimenter. Ainsi, les branchements ne sont-ils pas les branchements des "clients"? Pour éviter toute confusion, nous recommandons de n'utiliser que le mot "branchement" sans mentionner "du distributeur" ou "du client".

Ainsi, le texte se lirait comme suit :

Si la demande d'alimentation nécessite un branchement du distributeur en aérien qui

COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS

| |
|---|
| excède la longueur incluse dans le service de base, le coût des travaux est calculé selon les « prix du branchement en aérien » applicables indiqués dans le tableau II-A du chapitre 12 des Tarifs.<br>De plus :<br>Pour chacun des tableaux de la partie II de la structure de prix, une ligne devrait être introduite pour confirmer la gratuité du service de base. Ainsi, dans la proposition 4.02 qui réfère aux tableaux II-I, H et G, ces tableaux devraient reproduire la ligne du « Service de base ». Il en va de même pour tous les tableaux concernés par le Service de base.<br>Ici encore et peut-être encore plus que pour l'aérien une justification du 30 mètres devrait être apportée. |
| **UC** (Pas d'accord à moins de …) |
| UC comprend des cas de figure fournis à la page 15 de HQD-12, document 1, Atelier 5 qu'un client pourrait avoir besoin d'un double branchement sous-terrain pour assurer la fiabilité de son service.<br>HQD propose que le premier 30 m de chacun des deux branchements fasse partie du service de base. UC considère que le client qui doit avoir recours à un double branchement souterrain n'avoir droit qu'à un seul branchement de 30 m de service de base et assumer la totalité du second branchement. |
| **UMQ** (D'accord) |
| L'UMQ enregistre son accord avec l'approche, mais rappelle que les taux et prix actuels devront être réévalués à la lumière des coûts réels du Distributeur, qui enregistrera un gain d'efficience en industrialisant ses pratiques. |
| **UPA** (Ne s'applique pas) |
| |

### *3.4.3. Modification du branchement du distributeur en aérien*

**Proposition 4.03**

Préambule

La proposition vise à 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 (Intervention simple, travaux mineurs ou travaux majeurs).

Proposition

| | Situation | Calcul du montant à payer |
|---|---|---|
| 1 | Toutes les conditions suivantes sont remplies :<br>1. le nouveau branchement du distributeur, après modification ou déplacement, est de 30 m ou moins ;<br>2. il n'y a aucun ajout ou enlèvement de poteau ;<br>3. il y a ajout d'au plus 120 m de conducteurs basse *tension* sur la *ligne* aérienne, le cas échéant ;<br>4. il y a ajout d'un transformateur aérien d'au plus 25 kVA, le cas échéant. | Le prix pour « remplacement ou déplacement de branchement » applicable indiqué dans le tableau I-B. |
| 2 | Les conditions précédentes ne sont pas toutes remplies. | La somme des prix applicables à chacun des éléments en question indiqués dans les tableaux II-C et II-D. |
| 3 | Hydro-Québec déplace le branchement du distributeur en raison de contraintes liées à une piscine. | Le prix pour « déplacement d'un branchement en raison de contraintes liées à une piscine » applicable indiqué dans le tableau I-B. |

**TABLEAU 57 : RÉSULTATS DE LA PROPOSITION 4.03**

| | |
|---|---|
| 3 | D'accord |
| 4 | Pas d'accord à moins de… |
| - | Ne se prononce pas |
| - | Ne s'applique pas |
| 7 | Nombre de répondants |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

**ACEFQ** (Pas d'accord à moins de …)

La proposition 4.03 du Distributeur se rapporte à l'article 7.5 du projet des nouvelles Conditions de service d'électricité (CSÉ) [HQD-11, document 2, page 2] relativement aux prix des modifications d'un branchement aérien. Selon notre compréhension de l'article 7.3, les prix seront déterminés différemment pour trois cas :

1) cas des modifications simples d'un branchement aérien : application du prix des interventions simples pour "remplacement ou déplacement de branchement" indiqué dans le tableau I-B;

2) cas d'autres modifications : montant à payer calculé en fonction des éléments requis pour les travaux de modification (système d'attache au poteau, conducteur entre deux poteaux, poteaux, haubans et ancres, transformateurs, coupe-circuits, sectionneurs, etc.) [Leurs prix proposés sont indiqués aux tableaux II-C et II-D, pièce HQD-12, document 2, page 1];

3) cas exceptionnel de déplacement du branchement en raison de contraintes liées à une piscine.

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

Pour les deux premiers cas, les façons de calculer les prix proposés par le Distributeur nous apparaissent logiques; nous fournirons des commentaires sur la justesse de ces prix, au besoin, après que le Distributeur aura présenté et mis à jour ses données et ses calculs.

Pour le troisième cas (cas des piscines), nous ne sommes pas d'accord avec Hydro-Québec pour fixer des prix inférieurs aux coûts réels des travaux de modification. Si la sécurité des personnes est importante, on doit défendre de construire ou de posséder des piscines en dessous ou aux alentours d'un branchement électrique et faire assumer tous les coûts réels de modification par les propriétaires de piscine.

**APCHQ** (D'accord)

**FCEI** (Pas d'accord à moins de …)

Nous sommes en désaccord avec les nouvelles dispositions relatives à la modification de branchement.

Les modifications proposées des modalités et frais de service pour les modifications d'un branchement du Distributeur, tel que présenté à l'article 7.5, auront un impact significatif pour les requérants. Le principal changement consiste à remplacer la notion "d'ajouts de charges" prévue à l'article 15.4 des CDSE actuelles par la notion "d'augmentation de l'intensité nominale du coffret de branchement, d'ajout d'un coffret de branchement ou d'un poste client". Les demandes d'ajout de charges nécessitant une modification du Distributeur sans changement au niveau de la capacité nominale du coffret de branchement du requérant, sont très fréquentes au niveau de la clientèle petite et moyenne puissance. Avec les nouvelles modalités, ces modifications ne seraient plus incluses dans le service de base, tel qu'elles le sont avec les dispositions actuelles.

Pour les situations du premier groupe (1) assujetti au prix forfaitaire de 1 150 $ (Tableau I-B, item 1), nous évaluons que ce montant est trop élevé compte tenu qu'il est principalement constitué de frais de main-d'œuvre puisque les conditions indiquent une distance de branchement inférieur à 30 m (1), pas d'enlèvement ou d'ajout de poteaux (2), peu de frais de matériel puisque la longueur de conducteur est limitée (3) et qu'il n'y a pas de changement de transformateur (4). Concernant ce dernier, nous nous questionnons sur la pertinence d'utiliser cet élément puisque cet équipement est partagé avec d'autres abonnés et que le requérant n'en a aucun contrôle. Selon les modalités actuelles (tarifs16), les prix forfaitaires du déplacement d'un branchement, basse tension sont de 361 $ pour 200A, avec ou sans remplacement de câble, et de 895 $ pour 400 A, avec remplacement de câble.

Concernant les montants des frais prévus aux tableaux IB, IIC, et IID, nous avons émis nos commentaires au positionnement 5.04.

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| |
|---|
| **SÉ-AQLPA** (D'accord) |
| Voir nos commentaires sous la proposition 4.02. |
| **UC** (Pas d'accord à moins de …) |
| Voir le commentaire d'UC à la proposition 3.08. |
| **UMQ** (Pas d'accord à moins de…) |
| L'UMQ est généralement d'accord avec la proposition, sauf pour la partie 3. L'UMQ rappelle sa suggestion (atelier 2 - Propositions supplémentaires) à l'effet de rendre gratuites les interventions chez des particuliers, afin d'éviter des accidents par suite d'une négligence due à un coût évité après l'installation d'une piscine. |
| **UPA** (D'accord) |
| L'UPA est d'accord avec le principe dans la mesure où les différents forfaits concernés ne créent pas de choc tarifaire par rapport à la situation actuelle. |

### *3.4.4. Prolongation de ligne aérienne au-delà du service de base*

**Proposition 4.04**

Préambule

La proposition vise à moduler les modalités applicables pour le calcul du coût des travaux d'un prolongement de ligne aérienne en fonction de la présence, ou non, d'un droit de passage par nacelle compacte.

Proposition

| | Prolongement d'une ligne aérienne au-delà du service de base | En présence d'un réseau municipal d'aqueduc ou d'égout | En l'absence d'un réseau municipal d'aqueduc ou d'égout |
|---|---|---|---|
| 1 | Avec droit de passage par nacelle compacte | Sans frais – inclus dans le service de base | 1. Le nombre de mètres supplémentaires au-delà du service de base<br>multiplié par<br>2. le « prix par mètre pour le prolongement d'une ligne aérienne » avec droit de passage applicable. |
| 2 | Sans droit de passage par nacelle compacte | 1. Le nombre de mètres inclus dans le service de base<br>multiplié par<br>2. le « prix par mètre pour le prolongement d'une ligne aérienne » relatif au supplément – sans droit de passage applicable. | 1. Le nombre de mètres inclus dans le service de base<br>multiplié par<br>le « prix par mètre pour le prolongement d'une ligne aérienne » relatif au supplément – sans droit de passage applicable<br>plus<br>2. le nombre de mètres supplémentaires au-delà du service de base<br>multiplié par<br>le « prix par mètre pour le prolongement d'une ligne aérienne » sans droit de passage applicable. |

**TABLEAU 58 : RÉSULTATS DE LA PROPOSITION 4.04**

| | |
|---|---|
| 4 | D'accord |
| 3 | Pas d'accord à moins de… |
| - | Ne se prononce pas |
| - | Ne s'applique pas |
| 7 | Nombre de répondants |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

**ACEFQ** (Pas d'accord à moins de …)

La proposition 4.04 du Distributeur se rapporte à l'article 7.7 du Projet des nouvelles Conditions de services d'électricité (CSÉ) qui se trouve à la pièce HQD-11, document 2, page 3. Tel que l'indique le préambule, cet article vise à moduler les modalités de calcul du coût des travaux d'un prolongement de ligne aérienne au-delà du service de base, en fonction de la présence ou de l'absence d'un droit de passage par nacelle compacte, selon les prix indiqués dans le tableau II-B, pièce HQD-12, document 2, page 1. La distinction des prix selon la présence ou l'absence d'un droit de passage par nacelle compacte nous

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

apparaît logique.

Dans sa présentation à l'atelier 4, pièce HQD-11, document 1, page 22, le Distributeur a fait une comparaison des calculs du coût des travaux selon les CSÉ actuelles et proposées pour le cas d'un prolongement aérien en l'absence d'un réseau municipal d'aqueduc ou d'égout. Les résultats de cette comparaison montrent que le Projet des nouvelles Conditions de services d'électricité n'apporterait aucun avantage pour la clientèle du Distributeur, ni en terme de simplicité des calculs ni en terme de la réduction des coûts. Nous suggérons donc que le Distributeur élabore sur les avantages de sa proposition pour sa clientèle dans sa preuve.

**APCHQ** (D'accord)

**FCEI** (D'accord)

Concernant le principe, la FCEI est favorable à l'établissement de prix forfaitaire pour les cas de prolongement de ligne en fonction de la notion de droit de passage.

Cependant, nous ne sommes pas en accord avec la grille de prix proposée (tableau IIB) compte tenu que nous constatons une augmentation marquée des prix pour les prolongements "sans droit de passage" par rapport au prix actuel pour le prolongement "arrière-lot" .

Concernant l'évolution de la notion "d'arrière-lot" pour la notion de "droit de passage", nous constatons que le prix au mètre augmente significativement (de 61 $ à 91 $ (1p) et de 74 $ à 111 $ (3p)). Les modalités actuellement en vigueur pour la construction arrière-lot n'incluent pas la notion de droit de passage et sont établies à 61 $ (1p) et 74 $ (3p). Sous démonstration que ce frais ne couvrent pas les coûts réels, la FCEI pourrait être en accord avec une hausse de prix unitaire afin de respecter le principe de l'utilisateur payeur et de la stabilité tarifaire pour l'ensemble de la clientèle.

Nous avons commenté davantage l'établissement des prix au positionnement 5.03.

**SÉ-AQLPA** (Pas d'accord à moins de …)

Pour l'alinéa 2 de la proposition, colonne 2 "En présence d'un réseau municipal d'aqueduc ou d'égout", la formule nous semble compliquée. Il en va de même pour la troisième colonne "En l'absence d'un réseau ...".

Nous proposons de simplifier le texte en écrivant :

"Le service de base ne s'applique pas à cette situation. Chaque mètre prolongé sera facturé au client". Cette terminologie est symétrique à celle de la proposition 4.09.

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| |
|---|
| **UC** (D'accord) |
| |
| **UMQ** (D'accord) |
| |
| **UPA** (Pas d'accord à moins de …) |
| Sans aqueduc, ce qui est la situation la plus fréquente en milieu rural, une allocation de 100 mètres est prévue par bâtiment plafonné à 1 000 m. L'UPA réitère que si en milieu urbain 1 000 mètres ne devaient pas poser de problèmes, en milieu rural cette distance sera vite atteinte. D'autant plus si des réglementations (municipales ou autres) contraignent les producteurs à être éloignés d'autres bâtiments ou infrastructures. Cela crée une iniquité entre le milieu urbain et rural.<br>Par ailleurs, pour plus de clarté, l'UPA conseille au Distributeur de placer la figure qui a été présentée à la page 19 de la présentation lors de l'atelier 4 dans l'article en question des CSE, en complément du tableau ci-dessus.<br>Enfin l'UPA est d'accord avec un principe de simplification dans la mesure où les différents forfaits concernés ne créent pas de choc tarifaire par rapport à la situation actuelle. |

### *3.4.5. Prolongement de ligne souterraine au-delà du service de base*

**Proposition 4.05**

Préambule

La proposition vise à calculer le coût des travaux en additionnant le prix de chacun des composants du réseau souterrain à construire, total duquel une valeur correspondant au coût des travaux en aérien pour le service de base sera soustraite.

Proposition

| | Projet autre que domiciliaire | Calcul du montant à payer |
|---|---|---|
| 1 | Pour la longueur du réseau ; et | 1. Le nombre de sections de câble en souterrain multiplié par le « prix par section de câble en souterrain » applicable indiqué dans le tableau II-H ; et<br>2. le nombre de mètre de conducteurs en souterrain multiplié par le « prix par mètre de conducteur en souterrain » applicable indiqué dans le tableau II-I ; et<br>3. le « prix des liaisons aérosouterraines » applicable indiqué au tableau II-G ;<br>moins<br>4. la longueur nécessaire, en mètres, pour le prolongement d'une ligne aérienne multipliée par le « prix par mètre pour le prolongement d'une ligne aérienne » avec droit de passage applicable indiqué dans le tableau II-B. |
| 2 | Pour les transformateurs ; et | 1. Le nombre de transformateurs en souterrain multiplié par le « prix des transformateurs en souterrain » applicable indiqué dans le tableau II-J ;<br>moins la somme<br>2. du nombre de transformateurs en aérien compris dans le service de base multiplié par le « prix des équipements en aérien » applicable indiqué dans le tableau II-D ; et<br>3. du nombre de transformateurs en souterrain compris dans le service de base multiplié par le « prix des transformateurs en souterrain » applicable indiqué dans le tableau II-J. |
| 3 | Pour les appareils de sectionnement | 1. Le nombre d'appareils de sectionnement en souterrain multiplié par le « prix des équipements de sectionnement en souterrain » applicable indiqué dans le tableau II-K ;<br>moins la somme<br>2. du nombre d'appareils de sectionnement en aérien compris dans le service de base multiplié par le « prix des équipements en aérien » applicable indiqué dans le tableau II-D ; et<br>3. du nombre d'appareils de sectionnement en souterrain compris dans le service de base multiplié par le « prix des équipements de sectionnement en souterrain » applicable indiqué dans le tableau II-K. |

**TABLEAU 59 : RÉSULTATS DE LA PROPOSITION 4.05**

| | |
|---|---|
| 5 | D'accord |
| - | Pas d'accord à moins de… |
| - | Ne se prononce pas |
| 2 | Ne s'applique pas |
| 7 | Nombre de répondants |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| |
|---|
| **ACEFQ** (Ne s'applique pas…) |
| La proposition 4.05 du Distributeur traite des coûts des travaux pour le prolongement d'une ligne souterraine au-delà du service de base pour un projet autre que domiciliaire. Cette proposition ne s'applique donc pas aux consommateurs résidentiels que représente l'ACEF de Québec. Néanmoins, nous souhaitons que le Distributeur s'assure que les prix qu'il propose pour les projets commerciaux (autres que domiciliaires) ne refilent pas indirectement aux consommateurs résidentiels certains frais. |
| **APCHQ** (D'accord) |
| |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| |
|---|
| **FCEI** (D'accord) |
| Dans un premier temps, la FCEI est en accord avec l'utilisation plus étendue du principe des prix forfaitaires dans la mesure où les interventions ou les travaux ciblés répondent à certains critères (standard, fréquences, équitables, etc.), que leurs prix soient rigoureusement établis et que les nouvelles modalités n'entraîneraient pas des nouveaux frais, actuellement inclus dans le service de base, et dont l'impact sur les tarifs de l'ensemble de la clientèle ne soit pas clairement démontré.<br>Plus spécifiquement à la proposition 4,05<br>Pour le premier bloc de frais pour la longueur du réseau, nous avons des réserves par rapport au nouveau concept facturé selon II-H "Sections de câble". Nous avons expliqué davantage nos préoccupations au positionnement 5,06. En résumé, nous nous interrogeons sur le nombre de sections de câble à considérer si ce nombre est augmenté par le Distributeur pour tenir compte de considérations autres que de réponde aux besoins du client. Également, dans cette section du règlement, nous désirons nous assurer que le prix au mètre aérien considéré tiendra compte du taux au mètre incluant la moyenne et basse tension. |
| **SÉ-AQLPA** (D'accord) |
| Nous sommes en accord. Cependant les frais inhérents aux tableaux, tels qu'ils apparaissent dans le document B-0011, HQD-4, document 3, devraient être justifiés. Par exemple pour le tableau H, la référence est le tableau 15, page 26. |
| **UC** (D'accord) |
| |
| **UMQ** (D'accord) |
| |
| **UPA** (Ne s'applique pas…) |
| |

### *3.4.6. Modification de ligne aérienne*

**Proposition 4.06**

Préambule

La proposition vise à établir le coût des travaux de modification d'une ligne aérienne sur la base du prix de chacun des composants de la structure du réseau.

Proposition

**Si la demande d'alimentation nécessite la modification d'une ligne aérienne au-delà du service de base, le montant que le client doit payer pour les travaux requis correspond aux prix applicables indiqués dans les tableaux II-C et II-D du chapitre 12 des *Tarifs* pour chacun des composants.**

**TABLEAU 60 : RÉSULTATS DE LA PROPOSITION 4.06**

| | |
|---|---|
| 4 | D'accord |
| 3 | Pas d'accord à moins de… |
| - | Ne se prononce pas |
| - | Ne s'applique pas |
| 7 | Nombre de répondants |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| |
|---|
| **ACEFQ** (Pas d'accord à moins de…) |
| Nous sommes d'accord avec le Distributeur sur le principe de déterminer le coût total des travaux de modification d'une ligne aérienne au-delà du service de base par l'addition des coûts de chacun des composants requis (système d'attache au poteau, conducteur entre deux poteaux, poteaux, haubans, transformateurs, coupe-circuit, sectionneurs, etc.). Cependant, nous ne formulons pas de commentaires sur la justesse des prix présentés par le Distributeur dans les tableaux II-C et II-D, pièce HQD-12, document 2, page 1 et mentionnés dans la proposition 4.06. Nous suggérons que le Distributeur montre dans sa preuve comment ces prix ont été déterminés et démontre leur correspondance avec les coûts réels encourus par le Distributeur. |
| **APCHQ** (D'accord) |
| |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

**FCEI** (Pas d'accord à moins de…)

Concernant le principe, nous sommes favorables à l'établissement de prix forfaitaires pour les éléments présentés au tableau IIC mais moins favorables à l'introduction des frais présentés à IID.

Avant d'être en mesure de nous positionner sur les changements de modalités concernant les équipements de transformation aériens prévus au tableau IID, nous avons des interrogations qui devront être éclaircies.

Questions

1.1 À propos du tableau IID, dans quelle situation ces frais seront facturés au client?

1.2 Comment le Distributeur détermine la capacité d'un transformateur servant à alimenter un groupe d'abonnés?

1.3 Lorsqu'un abonné augmente sa charge, mais demeure à l'intérieur de sa puissance disponible, est-ce que le Distributeur peut facturer l'abonné pour le remplacement de transformateur si ce dernier a atteint sa capacité?

1.4 La puissance disponible pour un abonné correspond à :

A - la puissance installée, ou à,

B - la puissance apparente projetée par HQD, ou à,

C - la puissance projetée par HQD ou à,

D - la puissance nominale de son installation électrique (coffret de branchement)?

Concernant l'établissement des prix forfaitaires présentés aux tableaux II-C et IID, nous ne pouvons pas nous positionner avant d'avoir le détail de l'évaluation afin d'apprécier la pertinence des éléments inclus et les prix de ces éléments au prix actuel. De façon préliminaire, nous constatons que les prix unitaires par élément sont significativement supérieurs à ceux actuellement en vigueur (2016) pour les poteaux (II-C-item 9 à 1 010 $ vs 794 $) et les conducteurs (II-C item 5 à 930 $ vs 450 $ [15 $ x 30m]).

Comme nous l'avons souligné au positionnement 4.03, nous remarquons que les nouveaux prix forfaitaires sont beaucoup plus importants que ceux actuels et, en particulier, les prix forfaitaires du déplacement d'un branchement basse tension qui passent de 361 $ à 1 150 $.

**SÉ-AQLPA** (D'accord)

Même remarque que pour la proposition 4.05.

**UC** (D'accord)

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| |
|---|
| **UMQ** (D'accord) |
| |
| **UPA** (Pas d'accord à moins de…) |
| Comme soulevé lors d'ateliers précédents, lorsqu'une ligne doit être déplacée en raison de conflits de hauteur entre la machinerie agricole, donc pour des motifs de sécurité, cela relève selon les cas de Modification de branchement aérien (I-B) ou de Modification de ligne aérienne donc des tableaux II-C et II-D. Or la modification de branchement aérien en raison de contraintes liées à une piscine est à un tarif spécifique. Il paraît essentiel pour l'UPA que toutes les modifications de branchement ou de lignes aériennes effectuées pour des raisons de sécurité soient au même tarif pour des motifs d'équité.<br>D'autre part il apparaît nécessaire dans les définitions qui se retrouveront à l'annexe I des CSE d'insérer celles applicables à "Modification de ligne" et "Prolongement de ligne". |

### *3.4.7. Modification de ligne souterraine*

**Proposition 4.07**

Préambule

La proposition vise à établir le coût des travaux de modification d'une ligne aérienne sur la base du prix de chacun des composants de la structure du réseau.

Proposition

| | Modification d'une ligne souterraine | Calcul du montant à payer |
|---|---|---|
| 1 | Pour la longueur du réseau ; et | 1. Le nombre de sections de câble en souterrain multiplié par le « prix par section de câble en souterrain » applicable indiqué dans le tableau II-H ; et<br>2. le nombre de mètres de conducteur en souterrain multiplié par le « prix par mètre de conducteur en souterrain » applicable indiqué dans le tableau II-I ;<br>moins<br>3. la somme des prix en aérien applicables indiqués dans les tableaux II-B, II-C et II-D. |
| 2 | Pour les transformateurs ; et | 1. Le nombre de transformateurs en souterrain multiplié par le « prix des transformateurs en souterrain » applicable indiqué dans le tableau II-J ;<br>moins la somme<br>2. du nombre de transformateurs en aérien compris dans le service de base multiplié par le « prix des équipements en aérien » applicable indiqué dans le tableau II-D ; et<br>3. du nombre de transformateurs en souterrain compris dans le service de base multiplié par le « prix des transformateurs en souterrain » applicable indiqué dans le tableau II-J. |
| 3 | Pour les appareils de sectionnement | 1. Le nombre d'appareils de sectionnement en souterrain multiplié par le « prix des équipements de sectionnement en souterrain » indiqué dans le tableau II-K ;<br>moins la somme<br>2. du nombre d'appareils de sectionnement en aérien compris dans le service de base multiplié par le « prix des équipements en aérien » applicable indiqué dans le tableau II-D ; et<br>3. du nombre d'appareils de sectionnement en souterrain compris dans le service de base multiplié par le « prix des équipements de sectionnement en souterrain » applicable indiqué dans le tableau II-K. |

**TABLEAU 61 : RÉSULTATS DE LA PROPOSITION 4.07**

| | |
|---|---|
| 5 | D'accord |
| 1 | Pas d'accord à moins de… |
| - | Ne se prononce pas |
| 1 | Ne s'applique pas |
| 7 | Nombre de répondants |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| **ACEFQ** (Pas d'accord à moins de…) |
|---|
| Nous sommes d'accord avec Hydro-Québec sur le principe d'établir le coût des travaux de modification de ligne souterraine sur la base du prix de chacun des composants de la structure du réseau tel qu'énoncé dans le préambule; cependant, nous ne formulons pas de commentaires sur la justesse des prix indiqués dans les tableaux mentionnés dans la proposition 4.07 du Distributeur. |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| |
|---|
| **APCHQ** (D'accord) |
| |
| **FCEI** (D'accord) |
| Sous réserve des commentaires exprimés au positionnement 5,07, la FCEI est en accord avec l'utilisation plus étendue du principe des prix forfaitaires dans la mesure où les interventions ou les travaux ciblés répondent à certains critères (standard, fréquences, équitables, etc.), que leurs prix soient rigoureusement établis et que les nouvelles modalités n'entraîneraient pas des nouveaux frais, actuellement inclus dans le service de base, et dont la démonstration de l'impact sur les tarifs de l'ensemble de la clientèle ne soit pas clairement démontrée. |
| **SÉ-AQLPA** (D'accord) |
| Même remarque que pour la proposition 4.05. |
| **UC** (D'accord) |
| |
| **UMQ** (D'accord) |
| L'UMQ reçoit positivement l'introduction d'un facteur proportionnel pour les coûts chargés au demandeur, ce qui rendra moins désincitatives les demandes en souterrain. |
| **UPA** (Ne s'applique pas…) |
| |

### *3.4.8. Déplacement de ligne aérienne ou souterraine*

**Proposition 4.08**

Préambule

La proposition vise à codifier le déplacement de ligne et préciser l'existence d'un prix forfaitaire pour le déplacement de poteaux.

Proposition

**Si la demande d'alimentation nécessite des travaux de déplacement d'une ligne aérienne ou souterraine existante, le montant que le client doit payer pour les travaux**

**est déterminé selon les prix indiqués dans la partie II du chapitre 12 des *Tarifs*, 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 que le client doit payer pour les travaux est déterminé selon le prix pour le « déplacement de poteaux » indiqué dans le tableau I-B du chapitre 12 des *Tarifs*.**

**TABLEAU 62 : RÉSULTATS DE LA PROPOSITION 4.08**

| | |
|---|---|
| 4 | D'accord |
| 2 | Pas d'accord à moins de… |
| 1 | Ne se prononce pas |
| - | Ne s'applique pas |
| 7 | Nombre de répondants |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| |
|---|
| **ACEFQ** (Pas d'accord à moins de…) |
| La proposition 4.08 du Distributeur représente un ajout aux CSÉ actuelles selon Hydro-Québec (HQD-11, document 1, page 35). Elle se rapporte à l'article 7.11 intitulé "Déplacement d'une ligne aérienne ou souterraine" des CSÉ proposées par Hydro-Québec. Pour plus de clarté, nous suggérons d'ajouter le qualificatif "existante" dans le libellé de l'article 7.11. Nous sommes d'accord avec les principes énoncés dans la proposition 4.08 du Distributeur, sans vouloir nous prononcer sur la justesse des prix proposés par le Distributeur. |
| **APCHQ** (D'accord) |
| |
| **FCEI** (D'accord) |
| Sous réserve que les "prix forfaitaires" prévus à la partie II du chapitre 12 soient correctement établis, nous sommes en accord avec l'approche de prix forfaitaire.<br>De façon plus spécifique, sous réserve que le prix (actuellement non évalué codifié "en révision") d'un "déplacement de poteaux", prévu au tableau IB, soit correctement établi, nous sommes en accord avec l'approche de prix forfaitaire pour cet élément. |
| **SÉ-AQLPA** (Ne se prononce pas) |
| |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| |
|---|
| **UC** (D'accord) |
| |
| **UMQ** (D'accord) |
| |
| **UPA** (Pas d'accord à moins de…) |
| L'UPA salue le fait que le déplacement de ligne, avec cette proposition, soit inclus dans les CSE et que le déplacement de poteaux soit soumis à un prix forfaitaire et non à un coût détaillé.<br>Cependant nous n'avons aucune indication sur le prix de ces interventions simples (tableau I-B) qui sont indiqués "en révision".<br>L'UPA souhaite souligner que si le déplacement est demandé car l'infrastructure électrique empêche le producteur agricole d'exercer ses activités, le déplacement ne devrait pas être aux frais du producteur mais du Distributeur.<br>Enfin, tel que mentionné précédemment les forfaits proposés ne devront pas causer un choc tarifaire. |

### *3.4.9. Demande d'alimentation inférieure à 2 kW*

**Proposition 4.09**

Préambule

La proposition vise à préciser qu'aucun service de base ne s'applique à la demande d'alimentation inférieure à 2 kW.

Proposition

**Si la demande d'alimentation nécessite des travaux pour une installation électrique dont la puissance projetée est inférieure à 2 kW, le service de base ne s'applique pas et le montant que le client doit payer pour les travaux requis est calculé de la façon suivante, selon les prix indiqués dans les tableaux du chapitre 12 des *Tarifs* :**
**[...]**

**TABLEAU 63 : RÉSULTATS DE LA PROPOSITION 4.09**

| | |
|---|---|
| 4 | D'accord |
| - | Pas d'accord à moins de… |
| - | Ne se prononce pas |
| 3 | Ne s'applique pas |
| 7 | Nombre de répondants |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

**ACEFQ** (D'accord)

**APCHQ** (Ne s'applique pas)

**FCEI** (Ne s'applique pas)

La FCEI observe cependant des changements significatifs pour cette situation.

À première vue, les nouvelles modalités étendent, à l'ensemble des demandes d'alimentation, l'application du principe de l'absence de service de base dans l'établissement des frais pour les travaux requis. Contrairement aux dispositions actuellement en cours, la proposition du Distributeur ne considère plus de service de base pour les abonnés d'usage domestique, les fins d'éclairage public et de signalisation publique.

Nous soulignons également l'impact sur les coûts du client, l'évolution de la pratique du Distributeur de faire passer la capacité minimum des transformateurs (xfo) utilisés de 10 à 25 KVA. Compte tenu qu'un KVA correspond à approximativement un KW et que nous sommes dans des situations où la charge projetée est inférieure à 2 KW, nous trouvons totalement non justifié, non équitable et non efficient d'installer des xfo de 25 KVA.

La réponse du Distributeur à l'engagement 26 nous confirme qu'ils n'utiliseront plus de xfo de 10 KVA. Cependant, la méthode d'établissement du prix nous surprend puisqu'on établit ce prix selon ceux des xfo de 10 KVA et 25 KVA, pondérés selon le degré d'utilisation actuelle de chacun des types. En d'autres termes, aucun client ne paie un prix représentatif (10 % sont très pénalisés et 90 % sont légèrement avantagés) et le Distributeur couvre ses frais malgré le surdimensionnement de l'équipement dans 10 % des situations.

D'un autre côté, le Distributeur devra supporter ce surcoût dans ses activités régulières ou lorsque le service de base s'applique et nous sommes sceptiques à l'effet que les gains reliés à la gestion du matériel soient suffisants dans cette situation.

**SÉ-AQLPA** (D'accord)

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| |
|---|
| **UC** (D'accord) |
| |
| **UMQ** (D'accord) |
| |
| **UPA** (Ne s'applique pas) |
| |

### *3.4.10. Demande d'Alimentation temporaire*

**Proposition 4.10**

Préambule

La proposition vise à préciser qu'aucun service de base ne s'applique à la demande d'alimentation temporaire.

Proposition

**Si la demande d'alimentation nécessite des travaux pour une alimentation temporaire, le service de base ne s'applique pas et le montant que le client doit payer pour les travaux requis est calculé de la façon suivante, selon les prix indiqués dans les tableaux du chapitre 12 des *Tarifs* :**
**[...]**

**TABLEAU 64 : RÉSULTATS DE LA PROPOSITION 4.10**

| | |
|---|---|
| 5 | D'accord |
| 2 | Pas d'accord à moins de… |
| - | Ne se prononce pas |
| - | Ne s'applique pas |
| 7 | Nombre de répondants |

## COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS

| |
|---|
| **ACEFQ** (D'accord) |
| Nous sommes d'accord pour distinguer l'alimentation temporaire du service de base qui a une durée de vie plus longue. |
| **APCHQ** (D'accord) |
| |
| **FCEI** (Pas d'accord à moins de…) |
| La FCEI ne peut se positionner sur cette proposition puisque nous avons plusieurs questionnements concernant l'évolution du service de base proposée dans les situations d'alimentation temporaire.<br>Les modalités actuelles, concernant les alimentations temporaires, sont traitées aux CDSE au Chapitre 15 Alimentation de l'installation électrique et aux articles 15.8 Coût relatif à une alimentation temporaire et 15.9 Démantèlements. Les types d'interventions et les frais forfaitaires sont prévus aux articles 12.8 et 12.9 des Tarifs actuels.<br>Les modalités proposées, présentées à l'article 7.15 Demande d'alimentation temporaire, prévoient 7 types de frais (branchements, prolongations, modification, mesurage, matériel de transformation et démantèlement) dans les situations d'alimentation temporaire.<br>Contrairement aux conditions actuelles qui couvrent seulement la portion branchement et mesurage, les nouvelles dispositions sont claires et exhaustives sur les types de travaux et le calcul du montant à payer.<br>Questions<br>Q 1 - Au Chapitre 16, Prolongation et modification de ligne de distribution, le texte actuel ne laisse pas entendre que les alimentations temporaires sont exclues de l'application du service de base (principe de l'allocation). Est-ce le cas?<br>Q 2 - Concernant l'article 15.9 Démantèlement, comment interpréter le libellé suivant "Les dispositions du chapitre 16 ne s'appliquent pas à une alimentation temporaire"?<br>A - Les demandes de prolongation et de modification de ligne, tel que prévu au chapitre 16, ne sont pas possibles ?<br>B - Les modalités de remboursement, lors d'ajout ou d'usage en commun, prévu aux articles 16.12 à 16.14 du chapitre 16, sont -elles excluent?<br>C - L'utilisation du principe de l'allocation, qui correspond approximativement à la notion du service de base proposé, ne s'applique pas et le requérant doit payer l'intégralité des travaux?<br>D - Autres interprétations de l'offre de référence actuelle. |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| |
|---|
| **SÉ-AQLPA** (Pas d'accord à moins de…) |
| RECOMMANDATION COMMUNE AUX PROPOSITIONS 4.10 et 4.11 :<br>Nous croyons que la définition de temporaire devrait être modulée selon le type d'installations ou de travaux s'il s'agit d'un chantier. Voir aussi nos commentaires sous la proposition 5.10. |
| **UC** (D'accord) |
| |
| **UMQ** (D'accord) |
| |
| **UPA** (D'accord) |
| |

### *3.4.11. Demande d'alimentation temporaire*

**Proposition 4.11**

Préambule

La proposition vise à préciser la durée d'exploitation de l'alimentation temporaire.

Proposition

**Définition d'« alimentation temporaire » : l'alimentation d'une installation électrique dont la durée d'exploitation prévue est de 5 ans et moins et pour laquelle Hydro-Québec prévoit une cessation définitive des activités, à l'exception des chantiers de construction et des cirques itinérants dont l'alimentation est toujours considérée comme temporaire.**

**TABLEAU 65 : RÉSULTATS DE LA PROPOSITION 4.11**

| | |
|---|---|
| 4 | D'accord |
| 2 | Pas d'accord à moins de… |
| - | Ne se prononce pas |
| 1 | Ne s'applique pas |
| 7 | Nombre de répondants |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| |
|---|
| **ACEFQ** (D'accord) |
| |
| **APCHQ** (D'accord) |
| |
| **FCEI** (Pas d'accord à moins de…) |
| La FCEI est en désaccord avec cette nouvelle disposition puisqu'elle prévoit laisser à la discrétion du Distributeur l'évaluation de la durée d'utilisation de l'électricité d'un abonné et le prive, dans l'éventualité où le Distributeur établit à moins de 5 ans la durée prévue, de l'admissibilité et de l'application du service de base dans l'établissement de ses coûts d'alimentation.<br>De plus, le Distributeur dispose déjà d'une garantie de recouvrer son investissement relatif au service de base pour les abonnements de plus de 50 KW, avec les modalités prévues à l'article 8.7 Engagements du client – Installation électrique de 50 kW à moins de 5 000 kW, dans l'éventualité où l'abonné n'atteint pas les niveaux de puissance prévus. |
| **SÉ-AQLPA** (Pas d'accord à moins de…) |
| RECOMMANDATION COMMUNE AUX PROPOSITIONS 4.10 et 4.11 :<br>Nous croyons que la définition de temporaire devrait être modulée selon le type d'installations ou de travaux s'il s'agit d'un chantier. |
| **UC** (D'accord) |
| |
| **UMQ** (D'accord) |
| |
| **UPA** (Ne s'applique pas…) |
| |

### *3.4.12. Frais d'inspection*

**Proposition 4.12**

Préambule

La proposition vise à codifier que si le Distributeur constate une puissance à facturer du client inférieure à 2 kW avant l'expiration d'un délai de 5 ans, des frais d'inspection s'appliqueront et s'ajouteront au coût des travaux payable par le client.

Proposition

**2. Puissance réelle à facturer inférieure à 2 kW**
**Si la demande d'alimentation vise une puissance projetée de 2 kW et plus, mais qu'Hydro-Québec constate que la puissance à facturer prévue dans les *Tarifs* est inférieure à 2 kW pour toute période de consommation avant l'expiration d'un délai de 5 ans de la date de mise sous tension initiale, le client doit payer le coût des travaux qui aurait été facturables ainsi que les « frais d'inspection » indiqués dans le tableau I-A du chapitre 12 des *Tarifs*.**

**TABLEAU 66 : RÉSULTATS DE LA PROPOSITION 4.12**

| | |
|---|---|
| 5 | D'accord |
| 1 | Pas d'accord à moins de… |
| - | Ne se prononce pas |
| 1 | Ne s'applique pas |
| 7 | Nombre de répondants |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| |
|---|
| **ACEFQ** (D'accord) |
| |
| **APCHQ** (Ne s'applique pas) |
| |
| **FCEI** (Pas d'accord à moins de…) |
| La FCEI est en désaccord avec l'article 7,17 (frais d'inspection, 2e élément du tableau) tel que formulé, pour différentes raisons.<br>Dans un premier temps, les situations d'alimentation où la charge risque de chevaucher le seuil des 2 kW sont généralement facturées selon les tarifs à forfait prévus aux Chapitres 8 des Tarifs. Les modalités concernant la puissance à facturer (article 8.4) précisent que cette |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| |
|---|
| puissance est établie par le Distributeur à partir d'un choix de méthodes. Dans ce contexte, il serait hautement inéquitable de facturer des coûts de travaux non prévus aux abonnés de façon rétroactive suite à une révision de puissance dont la responsabilité incomberait à HQD.<br>De plus, considérant le prix de l'énergie de 43,89 $/kW (incluant puissance et énergie et établis à l'article 8.2), le coût des travaux pourrait représenter une somme exigible beaucoup plus importante que les frais d'énergie à payer pour la puissance manquante pour atteindre le seuil de 2 kW.<br>Deuxièmement, cet article, tel que libellé, a une portée beaucoup plus étendue que la situation présentée ci-haut et pourrait devenir très onéreux pour d'autres catégories d'abonnés.<br>À titre d'exemple, la notion de puissance à facturer, appliquée à la lettre, pourrait faire en sorte que des abonnés au tarif G se verraient appliquer ces modalités puisqu'ils n'ont pas de puissance facturée.<br>La portion du libellé suivant "... si la demande d'alimentation vise une puissance projetée de 2 kW et plus, mais qu'Hydro-Québec constate que la puissance à facturer prévue dans les Tarifs est inférieure à 2 kW pour toute période de consommation avant l'expiration d'un délai de 5 ans...." pourrait entraîner une multiplication des situations où des remboursements sont exigibles. Est-ce que le passage "... pour toute période..." pourrait entraîner l'application de cet article à un abonnement au G et voir même au M, si au cours d'un mois la puissance est inférieure à 2 kW? |
| **SÉ-AQLPA** (D'accord) |
| Nous semble cohérent avec la limite de 2 kW. |
| **UC** (D'accord) |
| |
| **UMQ** (D'accord) |
| Élément de contrôle important pour éviter les resquilleurs, ou encore déceler et corriger les erreurs commises de bonne foi. |
| **UPA** (D'accord) |
| |

### *3.4.13. Travaux sur la propriété du client*

**Proposition 4.13**

Préambule

La proposition vise à préciser que des frais sont applicables pour les travaux supplémentaires occasionnés par le client lorsque le Distributeur n'a pas accès au réseau de distribution pour effectuer les travaux.

Proposition

**Si des travaux sont occasionnés par le client et qu'Hydro-Québec n'a pas accès au réseau de distribution d'électricité avec la main-d'œuvre et les équipements raisonnablement requis pour effectuer les travaux ou que les travaux sont effectués en urgence, le montant que le client doit payer pour ces travaux est calculé selon les prix indiqués dans la partie II du chapitre 12 des *Tarifs*, s'ils s'appliquent ; sinon selon le calcul détaillé du coût des travaux.**

**TABLEAU 67 : RÉSULTATS DE LA PROPOSITION 4.13**

| | |
|---|---|
| 5 | D'accord |
| 2 | Pas d'accord à moins de… |
| - | Ne se prononce pas |
| - | Ne s'applique pas |
| 7 | Nombre de répondants |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| |
|---|
| **ACEFQ** (Pas d'accord à moins de…) |
| Il serait souhaitable de préciser que la proposition 4.13 du Distributeur ne vise pas les travaux mineurs et majeurs faisant l'objet d'une demande d'alimentation du client (travaux "réguliers" du Distributeur sans être occasionnés par le client). |
| **APCHQ** (D'accord) |
| |
| **FCEI** (D'accord) |
| Sous réserve que des travaux supplémentaires soient réellement nécessaires et qu'ils sont occasionnés directement par le propriétaire qui ne s'est pas conformé aux servitudes d'HQ et/ou qui n'a pas pris les dispositions pour s'assurer du respect du droit de passage prévu à l'usage d'HQ, nous sommes favorables avec le principe de facturer des frais raisonnables. |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| |
|---|
| Cependant, il faut s'assurer que ces travaux représentent la seule option disponible et/ou la solution la plus économique pour intervenir sur le réseau. |
| **SÉ-AQLPA** (D'accord) |
| Ça nous semble cohérent. |
| **UC** (D'accord) |
| |
| **UMQ** (D'accord) |
| Responsabilisation des clients. |
| **UPA** (Pas d'accord à moins de…) |
| L'UPA demande à ce que soit maintenue la phrase suivante "Sont exclus les travaux requis à la suite d'un défaut sur la ligne" qui figure au 15.5 des actuelles CSE. De plus il serait bon de définir "défaut sur la ligne". Qu'adviendrait-il en cas de panne selon cette proposition 4.13 ? |

### *3.4.14. Sécurisation du réseau*

**Proposition 4.14**

Préambule

La proposition vise à offrir au client des travaux temporaires de sécurisation du réseau à un prix forfaitaire l'incitant à adopter un comportement sécuritaire.

Proposition

**Si un client demande des travaux temporaires de sécurisation du réseau et que ces travaux sont réalisés durant les heures normales de travail, le montant que le client doit payer correspond au prix des « travaux de sécurisation du réseau à la demande du client » applicable indiqué dans le tableau I-B du chapitre 12 des *Tarifs*. Si plus d'une mesure de sécurisation du réseau est requise sur un même site, Hydro-Québec facture au client la mesure applicable dont le prix est le plus élevé.**

**TABLEAU 68 : RÉSULTATS DE LA PROPOSITION 4.14**

| | |
|---|---|
| 2 | D'accord |
| 4 | Pas d'accord à moins de… |
| 1 | Ne se prononce pas |
| - | Ne s'applique pas |
| 7 | Nombre de répondants |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| |
|---|
| **ACEFQ** (Pas d'accord à moins de…) |
| Selon nous, les prix spéciaux pour inciter un client d'alimentation temporaire à adopter un comportement sécuritaire tel qu'énoncé dans le préambule doivent être choisis de telle sorte que les clients "réguliers" ne doivent pas financer d'une façon démesurée les clients temporaires. Facturer un client temporaire uniquement sur la base du travail dont le prix est le plus élevé alors que le Distributeur aura à effectuer plusieurs autres travaux ne constituerait pas une base solide pour refléter les coûts réels dans les prix. |
| **APCHQ** (D'accord) |
| |
| **FCEI** (Pas d'accord à moins de…) |
| La FCEI est en accord avec les mesures qui favorisent et encouragent l'adoption de comportements sécuritaires.<br>Cependant, nous constatons que la réponse à une question de la FCEI (engagement 21, d'HQD), concernant le nombre, les coûts et les travaux facturés relatifs à la sécurisation, nous indique que, actuellement, une très faible portion des travaux sont facturés (- de 10 % en $). Ce constat et l'analyse des frais proposés au tableau I B nous amènent à croire que davantage de frais seront éventuellement facturés et pourraient entraîner un impact sur la sécurité des personnes et sur la continuité de service.<br>La FCEI encourage les pratiques du Distributeur qui respecte le principe d'utilisateur payeur, mais, pour des questions de sécurité, nous recommandons au Distributeur de cibler, parmi les types d'interventions, celles qui permettraient d'assurer une sécurité accrue et de les inclure à l'offre de service sans frais proposée au tableau IB. |
| **SÉ-AQLPA** (ne se prononce pas) |
| Le formulaire de HQD n'a énoncé aucune proposition. |
| **UC** (Pas d'accord à moins de…) |
| Voir le commentaire d'UC à la proposition 3.08. |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| |
|---|
| **UMQ** (D'accord) |
| L'UMQ juge satisfaisante la mesure "sans frais" pour les plus petits bâtiments, afin d'éviter un comportement d'évitement qui serait préjudiciable. |
| **UPA** (Pas d'accord à moins de…) |
| Comme soulevé lors de l'atelier 3, à la proposition 3.08 :<br>"multiplex 4 logements et moins" pourquoi aucun frais n'est requis pour les multiplex alors que pour tous les autres types d'immeubles il y aurait un frais ? Comment sont considérés les bâtiments agricoles dans ce cas-là alors qu'ils sont de hauteurs variables ? |

### *3.4.15. Commentaires et propositions additionnels*

**APCHQ** (1 commentaire)

**0.0 – Autre**

**Allocations monétaires**

Modifier le tableau II-M et la pièce R-3964-2016 B-0012 pour remplacer les libellés "Avant-lot" et "arrière-lot" par "Avec et Sans droit de passage".

**UMQ** (2 commentaires)

**7.1 - Calcul du coût des travaux**

Comprenant et partageant l'intention de HQD d'utiliser, à des fins de simplification et d'efficacité, des coûts moyens dans un maximum de cas plutôt que des coûts déterminés sur mesure, l'UMQ souhaiterait que HQD ajoute, à l'endroit qui lui apparaîtra adéquat dans sa refonte des CDSE, des règles d'interprétation claires pour guider les relations avec les demandeurs de service. Cet énoncé servirait à trancher les cas limites, là où il y a possibilité d'interprétation de part et d'autre (poteaux mal positionnés, cas qui engendre un changement de catégorie de travaux selon la solution, etc.).

Du même coup, il semble à l'UMQ que ces règles d'interprétation pourraient être conçues de façon à être généralement favorables à l'interprétation d'une personne externe à l'entreprise (le demandeur), un peu selon la formule du "bénéfice du doute" ou des politiques de prix dans plusieurs magasins de grande distribution. Cela aiderait à trancher les cas difficiles sans les judiciariser et aiderait à améliorer l'image de marque de l'entreprise en diminuant le nombre de cas extrêmes qui se retrouvent dans les médias. L'UMQ soumet que de tels cas seront tellement rares qu'il n'y aura pas d'impact financier réel sur l'entreprise.

**7.2 - Méthode de calcul détaillé du coût des travaux**

L'UMQ souhaiterait que HQD précise à quel moment il a l'intention d'apporter les justifications relatives aux taux et aux rubriques de coûts qui se retrouvent dans la grille de calcul du coût des travaux. En particulier, a-t-il l'intention de le faire dans le cadre de la présente cause générique plutôt que lors d'une prochaine cause tarifaire? La réponse à cette question éclairera plusieurs intervenants sur le sujet.

Par la même occasion, l'UMQ appuie le retrait de la ligne 17 de l'actuelle grille de calcul (CDSE, annexe VI) où des frais d'ingénierie et de gestion des demandes étaient chargés sur les frais d'acquisition de servitudes. (Réf. : HQD-11 document 2, page 9).

## 3.5. Atelier 5 – Partie Alimentation – Frais liés au service d'électricité

### *3.5.1. Section 1 de la pièce HQD-4, document 3 (B-0011)*

**Proposition 5.01**

Préambule

Certains travaux sont actuellement facturés à l'aide de prix par mètre, par intervention ou par bâtiment (article 12.7). Cette approche a permis de simplifier la facturation de ces travaux et a fait ses preuves auprès des clients ainsi qu'au niveau de leur application.

La proposition vise à étendre l'approche forfaitaire à tous les travaux de modification de ligne aérienne et souterraine et de prolongement de ligne souterraine, sauf dans les cas où des moyens non standards sont requis.

Proposition

**Partie II de la pièce HQD-4, document 4 (B-0012).**

**TABLEAU 69 : RÉSULTATS DE LA PROPOSITION 5.01**

| | |
|---|---|
| 4 | D'accord |
| 4 | Pas d'accord à moins de… |
| - | Ne se prononce pas |
| - | Ne s'applique pas |
| 8 | Nombre de répondants |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| |
|---|
| **ACEFQ** (Pas d'accord à moins de…) |
| Tel que l'indique le Distributeur, sa proposition 5.01 vise la partie II de la pièce HQD-4, document 4 (pièce B-0012). Cette dernière comprend de nombreux prix pour plusieurs tâches du Distributeur telles le branchement en aérien, le prolongement de ligne aérienne, l'installation de transformateurs, etc. Nous sommes favorables à la simplification de la facturation énoncée dans le préambule; cependant, nous recommandons au Distributeur de s'assurer que les factures de ses clients reflètent leurs propres coûts réels. |
| **APCHQ** (D'accord) |
| Très bonne simplification et gain dans les délais de traitement. |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

**FCEI** (Pas d'accord à moins de…)

Dans un premier temps, la FCEI est en accord avec l'utilisation plus étendue du principe des prix forfaitaires dans la mesure où les interventions ou les travaux ciblés répondent à certains critères (standard, fréquences, équitables, etc.) et que leurs prix soient rigoureusement établis.

Tel qu'abordé de façon plus spécifique aux positionnements 4.01, 4.02, 4.03, 4.04, 4.06 et 4.07, nous ne pouvons pas nous positionner en accord avec des modalités qui entraîneraient de nouveaux frais, actuellement inclus dans le service de base, et dont l'impact sur les tarifs de l'ensemble de la clientèle ne soit pas clairement démontré. Concernant les montants établis par le Distributeur (ex. : positionnement 4.01), nous remettons en cause certains éléments utilisés pour établir les prix forfaitaires des interventions et nous constatons une évolution fulgurante de certains prix forfaitaires (exemple du prix de modification de branchement).

**OC** (D'accord)

**SÉ-AQLPA** (D'accord)

Nous suggérons qu'une vigie soit mise en place à l'effet que les revenus issus de la proposition 5.01 demeurent aux environs de 30 M$ annuellement comme montrée à la page 5 de la pièce HQD-12, document 1. Si au bout d'un an ou deux les revenus des nouvelles grilles de prix rapportent bien au-delà des 30 millions $ habituels, il y aurait lieu de réviser certains tarifs qui seraient alors considérés comme excessifs.

**UC** (Pas d'accord à moins de…)

Voir le commentaire d'UC à la proposition 4.01.

L'utilisation d'un montant forfaitaire ne garantit pas que le principe d'utilisateur payeur est respecté.

En effet, bien qu'HQD prévoit tirer globalement les mêmes revenus annuels associés aux branchements, prolongements et modifications de ligne, rien ne garantit que certaines catégories de clients seront désavantagées au profit d'autres.

Selon UC, la notion d'uniformité territoriale des tarifs ne doit pas servir de prétexte pour créer un interfinancement en faveur de certains clients dont les choix privés entraînent des coûts qui dévient des montants forfaitaires (du même type que le client A à la page 6 de HQD-12, document 1, Atelier 5).

Dans ce contexte, la définition des moyens standards/non standards devient fondamentale.

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| |
|---|
| **UMQ** (D'accord) |
| L'UMQ est d'accord à ce que HQD améliore sa performance administrative en recourant, pour répondre aux diverses demandes qu'elle reçoit, à des méthodes basées sur le coût moyen, dans la mesure où ces coûts moyens sont déterminés de façon adéquate, ce que n'a pas permis d'établir la séance technique, dont ce n'était pas le sujet. |
| **UPA** (Pas d'accord à moins de…) |
| La proposition sur laquelle il faut se positionner n'est pas claire : faut-il approuver la Partie II au complet sachant que les prix seront actualisés à la suite de la décision ou uniquement sur le principe comme l'indique le préambule. Pour l'UPA cette proposition est ambiguë.<br>De plus nous n'avons pas les moyens d'évaluer, avec les informations données, si les coûts moyens retenus pour l'élaboration de la partie II conviennent mieux au milieu rural qu'avec les actuelles CSE. |

### *3.5.2. Partie II*

**Proposition 5.02**

Préambule

Des prix par composant sont actuellement utilisés pour facturer les excédents de 30 m de conducteurs dans le cas d'un branchement en aérien (article 12.7 alinéa e).

La proposition vise à remplacer les prix par composant par des prix forfaitaires pour les branchements de 30 à 60 m et des prix par mètre pour les excédents de 60 m de branchement. Ces prix sont établis à l'aide de branchement type autant pour les alimentations de basse que de moyenne tension.

Proposition

**Tableau II-A : « Prix du branchement en aérien ».**

**TABLEAU 70 : RÉSULTATS DE LA PROPOSITION 5.02**

| | |
|---|---|
| 6 | D'accord |
| 2 | Pas d'accord à moins de… |
| - | Ne se prononce pas |
| - | Ne s'applique pas |
| 8 | Nombre de répondants |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

**ACEFQ** (Pas d'accord à moins de…)

Les prix du branchement en aérien indiqués au tableau II-A (pièce HQD-4, document 4, page 8) reposent sur l'hypothèse d'un branchement moyen de 45 mètres supporté par un seul poteau, tel qu'admis par le Distributeur à la pièce HQD-4, document 3, pages 8 à 9. La proposition du Distributeur obligerait donc les clients demandant de courts branchements de subventionner indirectement ceux demandant de plus longs branchements. Nous suggérons au Distributeur de chercher d'autres options permettant d'améliorer l'équité tarifaire entre les clients, tout en réduisant les délais requis pour le branchement.

D'autre part, les prix proposés sont basés sur des taux de frais d'ingénierie et de gestion des demandes de 24,3 % et de provision pour exploitation et entretien futurs de 19,1 % (pièce HQD-4, document 3, page 9, tableaux 1 et 2). Ces taux semblent être élevés. Nous recommandons au Distributeur de démontrer que ces taux sont raisonnables.

**APCHQ** (D'accord)

Très bonne simplification et meilleure compréhension des factures futures.

**FCEI** (Pas d'accord à moins de…)

Même réponse que celle du positionnement 4.01

La FCEI considère que la modalité tarifaire proposée pour la facturation d'un branchement pour la portion de 30 m a 60 m, selon un montant forfaitaire fixe, est généralement désavantageuse pour une majorité d'abonnés, inéquitable pour les plus courtes distances de prolongation de branchement et ne représente pas, dans de nombreuses situations, les infrastructures et travaux réellement réalisés et leurs coûts.

Concernant le dernier point, à titre d'exemple: le Distributeur prend actuellement à sa charge, dans certaines circonstances, un poteau de branchement supplémentaire lorsque la ligne de distribution est du côté opposé de la voie publique et de la propriété à alimenter. Afin de respecter la longueur de branchement maximum prévue selon le livre bleu (norme E21-10, tableau 5), le Distributeur installe ce poteau à ses frais et se réserve le droit de l'utiliser éventuellement pour raccorder un branchement adjacent.

**OC** (D'accord)

**SÉ-AQLPA** (D'accord)

Nous sommes d'accord en principe. Cependant, il serait bon de déterminer un forum approprié pour justifier les pourcentages de frais qui sont décrits à la page 10 de HQD-12, Document 1 et qui sont listés ci-après :

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| |
|---|
| Biens et service<br>•Frais d'acquisition (2,0 %) et frais de gestion de contrat (2,4 %)<br>Matériel<br>•Frais d'acquisition (2,0 %), frais de gestion des matériaux (17,0 %) et frais de matériel mineur (11,0 %)<br>Provisions<br>•Frais d'ingénierie et de gestion des demandes (24,3 %)<br>•Provision pour exploitation et entretien futurs (19,1 %)<br>Si au bout d'un an ou deux les revenus des nouvelles grilles de prix rapportent bien au-delà des revenus attendus, il y aurait lieu de réviser certains tarifs qui seraient alors considérés comme excessifs. |
| **UC** (D'accord) |
| |
| **UMQ** (D'accord) |
| |
| **UPA** (D'accord) |
| L'approche forfaitaire semble lisser quelque peu les différences liées à la configuration du milieu (nécessité de plus de poteaux en lien avec plus de relief par exemple) ce que salue l'UPA. Cette approche a également l'avantage d'être plus lisible et prévisible pour tous les consommateurs.<br>Cependant nous n'avons pas les moyens d'évaluer, avec les informations données, si les coûts moyens retenus pour l'élaboration du II A conviennent mieux au milieu rural qu'avec les actuelles CSE. |

**Proposition 5.03**

Préambule

Des prix par mètre sont utilisés pour le prolongement de réseau en milieu rural (sans réseau de basse tension) selon que le réseau soit en avant-lot ou en arrière-lot (article 12.7 alinéa a). Un crédit est appliqué lorsque le réseau est en usage en commun (article 12.7 alinéa b). Par souci de simplification, la notion de « sans usage en commun » est retirée pour appliquer par défaut des prix avec usage en commun. De plus, les notions d'arrière-lot et d'avant-lot sont remplacées par celles de « avec droit de passage » ou « sans droit de

passage ». Par ailleurs, des prix applicables en zone plus dense sont ajoutés qui tiennent compte notamment de la présence de la basse tension.

La proposition vise à introduire pour la facturation du prolongement en aérien une structure de 4 prix applicables dans les cas où le Distributeur a un droit de passage et une autre structure de 4 prix applicables lorsque le droit de passage n'est pas obtenu.

Proposition

**Tableau II-B : « Prix par mètre pour le prolongement d'une ligne aérienne ».**

**TABLEAU 71 : RÉSULTATS DE LA PROPOSITION 5.03**

| | |
|---|---|
| 4 | D'accord |
| 4 | Pas d'accord à moins de… |
| - | Ne se prononce pas |
| - | Ne s'applique pas |
| 8 | Nombre de répondants |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

**ACEFQ** (Pas d'accord à moins de…)

Les prix par mètre pour le prolongement de ligne aérienne se trouvent au tableau II-B, pièce HQD-4, document 4, page 9. Tel qu'admis par le Distributeur à la pièce HQD-4, document 3, page 12, ligne 27: " les coûts intégrés pour établir les prix par mètre facturés aux clients reposent sur l'hypothèse que l'ensemble des poteaux sont partagés". Nous ne sommes pas en mesure de nous prononcer sur cette hypothèse.

**APCHQ** (D'accord)

Très bonne initiative de retirer la notion d'usage en commun.

**FCEI** (Pas d'accord à moins de…)

La FCEI est en désaccord avec le nouveau principe de "réseau plus dense" et également en désaccord avec les prix proposés au mètre pour la catégorie sans droit de passage, historiquement couvert par la notion arrière-lot.

Premièrement, il est important de rappeler que la proposition couvre les situations de prolongement de réseau en absence de réseau d'aqueduc et d'égout. Il est également pertinent de nous questionner sur la notion de densité qui n'est pas définie et de la pertinence de prévoir la construction de ligne en arrière-lot dans des situations où la densité serait inférieure au seuil déterminé par le Distributeur. En l'absence de plus d'informations, nous considérerons que la construction se ferait arrière-lot seulement en milieu dense.

Concernant l'évolution de la notion "d'arrière-lot" pour la notion de "droit de passage", nous

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

constatons que le prix au mètre augmente significativement (de 61 $ à 91 $ [1p] et de 74 $ à 111 $ [3p]). Les modalités actuellement en vigueur pour la construction arrière-lot n'incluent pas la notion de droit de passage et sont établies à 61 $ (1p) et 74 $ (3p). Sous démonstration que ces frais ne couvrent pas, les coûts réels, la FCEI pourraient être en accord avec une hausse de prix unitaire afin de respecter le principe de l'utilisateur payeur et la stabilité tarifaire pour l'ensemble de la clientèle.

Concernant la notion de densité, la FCEI trouve inéquitable d'imputer au client, qui demande une prolongation de réseau, le paiement pour une tension qu'il n'utilisera pas et qui servira à alimenter des futurs abonnés du Distributeur. En introduisant cette notion et ces frais, le Distributeur offre un traitement très inéquitable au premier client en transférant ce coût à ce client. Même si le branchement d'abonnés supplémentaires donne droit à un potentiel remboursement au cours des 5 années suivantes (art, 8.9), c'est le client qui finance ni plus ni moins le réseau de Distributeur.

**OC** (Pas d'accord à moins de…)

OC souhaiterait que le Distributeur précise comment est établi le supplément "sans droit de passage". De plus, OC questionne la pertinence d'introduire une provision pour réinvestissement en fin de vie utile.

**SÉ-AQLPA** (Pas d'accord à moins de…)

Les même commentaire que nous avons fait pour la recommandation 5.02 s'applique ici:

Il serait bon de déterminer un forum approprié pour justifier les pourcentages de frais qui sont décrits à la page 11 de HQD-12, Document 1 et qui sont listés ci-après:

Biens et service

•Frais d'acquisition (2,0 %) et frais de gestion de contrat (2,4 %)

Matériel

•Frais d'acquisition (2,0 %), frais de gestion des matériaux (17,0 %) et frais de matériel mineur (11,0 %)

Provisions

•Frais d'ingénierie et de gestion des demandes (24,3 %)

•Provision pour exploitation et entretien futurs (19,1 %)

Si au bout d'un an ou deux les revenus des nouvelles grilles de prix rapportent bien au-delà des revenus attendus, il y aurait lieux de réviser certains tarifs qui seraient alors considérés comme excessifs.

De plus, la terminologie « avec droit de passage » ou « sans droit de passage » pourrait semer la confusion, puisqu'il ne s'agit pas d'une question de droit, mais bien de possibilité. De plus, ce n'est pas vraiment le droit de passage qui est déterminant, c'est la suffisance de l'espace disponible dans ce passage pour atteindre l'équipement, cela n'a rien à voir avec le

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| |
|---|
| droit de passage. Nous suggérons de remplacer les expressions « avec droit de passage » ou « sans droit de passage » par « avec facilité de passage suffisante » ou « sans facilité de passage suffisante » ou encore « avec possibilité de passage suffisante » ou « sans possibilité de passage suffisante ». |
| **UC** (D'accord) |
| |
| **UMQ** (D'accord) |
| Contribue à simplifier les calculs et facilite la compréhension. |
| **UPA** (D'accord) |
| L'UPA est d'accord avec le principe dans la mesure où les différents forfaits concernés ne créent pas de choc tarifaire par rapport à la situation actuelle. |

**Proposition 5.04**

Préambule

Les travaux de modification de ligne aérienne sont actuellement facturés à l'aide du calcul détaillé du coût des travaux. L'utilisation de grilles de prix unitaires vise à remplacer cette méthode et se traduit par des gains de simplification importants. La conception de ces grilles est fondée sur les principales caractéristiques du réseau (niveau de tension, type d'alimentation et accessibilité), des principaux éléments de structure du réseau (poteau, systèmes d'attache et type d'équipement) ainsi que du type de tâche réalisée (installation ou enlèvement). Le calcul du prix associé aux tâches répertoriées est établi sur la base de regroupements d'activités et de matériel reflétant les unités de conception les plus usuelles (historique de 2 ans).

La proposition vise à facturer tous les travaux de modification de ligne aérienne grâce aux grilles de prix II-C et II-D, sauf lorsque des moyens non standards sont requis.

Proposition

**Tableau II-C : « Prix des travaux en aérien » et**
**Tableau II-D : « Prix des équipements en aérien ».**

**TABLEAU 72 : RÉSULTATS DE LA PROPOSITION 5.04**

| | |
|---|---|
| 6 | D'accord |
| 2 | Pas d'accord à moins de… |
| - | Ne se prononce pas |
| - | Ne s'applique pas |
| 8 | Nombre de répondants |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

**ACEFQ** (Pas d'accord à moins de…)

Nous comprenons que les prix indiqués dans les tableaux II-C et II-D (pièce HQD-4, document 4, pages 10 et 11) se rapportent aux travaux de modification de ligne aérienne, ce qui est différent des travaux de prolongement de ligne aérienne.

De manière générale, la démarche prise par le Distributeur pour calculer les prix unitaires applicables aux travaux de modification de ligne aérienne telle qu'expliquée dans le préambule nous apparaît adéquate.

Nous notons que le Distributeur a révisé à la hausse certaines estimations de coûts " afin de capter des modifications aux dispositions relatives à la sécurité " (pièce HQD-4, document 3, page 15, lignes 16 à 23). Nous souhaitons que le Distributeur nous fournisse un ordre de grandeur des impacts de cette révision à la hausse.

**APCHQ** (D'accord)

**FCEI** (Pas d'accord à moins de…)

Concernant le principe, nous sommes favorables à l'établissement de prix forfaitaires pour les éléments présentés au tableau IIC. Avant d'être en mesure de nous positionner sur les changements de modalité concernant les équipements de transformation aériens prévus au tableau IID, nous avons des interrogations qui devront être éclaircies.

Questions

1.1 À propos du tableau IID, dans quelle situation ces frais seront-ils facturés au client?

1.2 Comment le Distributeur détermine la capacité d'un transformateur servant à alimenter un groupe d'abonnés?

1.3 La puissance disponible pour un abonné correspond-elle, à :

- la puissance installée, ou à,
- la puissance apparente projetée, ou à,
- la puissance projetée ou à,
- la puissance nominale de son installation électrique (coffret de branchement)?

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

1.4 Lorsqu'un abonné augmente sa charge, mais demeure à l'intérieur de sa puissance disponible, est-ce que le Distributeur peut facturer l'abonné pour le remplacement d'un transformateur ayant atteint sa capacité?

Concernant l'établissement des prix forfaitaires présentés aux tableaux II-C et IID, nous ne pouvons-nous positionner avant d'avoir le détail de l'évaluation afin d'apprécier la pertinence des éléments inclus et les prix actuels de ces éléments. De façon préliminaire, nous constatons que les prix unitaires par élément sont significativement supérieurs à ceux actuellement en vigueur (2016) pour les poteaux (II-C-item 9 à 1 010 $ vs 794 $) et les conducteurs (II-C item 5 à 930 $ vs 450 $ [15 $ x 30m]).

Nous sommes en accord avec la disposition prévoyant des frais allégés pour des raisons de sécurité. Nous analysons actuellement la pertinence d'élargir la portée prévue à l'item 8 du tableau I-B. Cela fera l'objet d'une proposition additionnelle, le cas échéant.

**OC** (D'accord)

**SÉ-AQLPA** (D'accord)

Nous sommes tout à fait en accord, pour des raisons pratiques et de facilité d'accès au service, avec le principe de l'utilisation de grilles de prix unitaires aux fins de remplacer la méthode actuelle de calcul et d'estimation de coût au cas par cas. Il sera toutefois important pour la Régie de suivre attentivement l'application de cette grille afin de la segmenter au besoin pour éviter que les coûts standardisés ne s'écartent trop des coûts réels, à la hausse ou à la baisse.

Deux réserves :

1) La section sectionneur du tableau II-D est à venir;

2) Une nouvelle provision pour réinvestissement en fin de vie utile de 13,1 % dans les cas sans droit de passage (page 22 de HQD-12-01) est à justifier en pertinence et en niveau.

De plus, ce serait plus clair si une ligne précisait dans quels cas le service de base est inclus.

**UC** (D'accord)

**UMQ** (D'accord)

Même raison que les précédentes propositions.

Malgré une position d'ouverture envers ces propositions de HQD, l'UMQ souhaiterait obtenir (dans la preuve complémentaire qui sera déposée par HQD) un tableau montrant la représentativité des cas de figure retenus et présentés dans l'atelier 5 et qui répondrait à la

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| |
|---|
| question suivante :<br>Quelle couverture (en %) de l'ensemble des unités de conception est incluse dans les unités retenues? |
| **UPA** (D'accord) |
| L'UPA est d'accord avec le principe dans la mesure où les différents forfaits concernés ne créent pas de choc tarifaire par rapport à la situation actuelle. |

**Proposition 5.05**

Préambule

Les travaux de prolongement du réseau souterrain dans le cas de projet domiciliaire sont actuellement facturés à l'aide de prix par bâtiment (article 12.7 alinéas c et d).

La proposition vise à élargir la gamme de prix afin qu'ils soient applicables aux bâtiments de plus de 8 logements alimentés en monophasé et aux immeubles à logement alimentés en triphasé.

Proposition

**Tableau II-E : « Prix unitaires – projet domiciliaire en souterrain »**

**TABLEAU 73 : RÉSULTATS DE LA PROPOSITION 5.05**

| | |
|---|---|
| 4 | D'accord |
| 1 | Pas d'accord à moins de… |
| - | Ne se prononce pas |
| 3 | Ne s'applique pas |
| 8 | Nombre de répondants |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| |
|---|
| **ACEFQ** (Pas d'accord à moins de…) |
| Nous nous préoccupons avec le reflet des coûts réels dans les prix à payer par la clientèle résidentielle que représente l'ACEF de Québec. Nous ne sommes pas en mesure à ce moment de nous prononcer sur la justesse des prix indiqués au tableau II-E, pièce HQD-4, document 4, page 12, compte tenu de nombreuses hypothèses et données à examiner. |

## COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS

**APCHQ** (D'accord)

**FCEI** (D'accord)

Dans un premier temps, la FCEI est en accord avec l'utilisation plus étendue du principe des prix forfaitaires dans la mesure où les interventions ou les travaux ciblés répondent à certains critères (standard, fréquences, équitables, etc.), que leurs prix soient rigoureusement établis et que les nouvelles modalités n'entraîneraient pas des nouveaux frais, actuellement inclus dans le service de base, et dont l'impact sur les tarifs de l'ensemble de la clientèle ne soit pas clairement démontré.

Plus spécifiquement à la proposition 5,05 nous désirons nous assurer et avoir la démonstration que ces frais forfaitaires (projet domiciliaire) seront sensiblement équivalents à ceux établis pour les prolongations « autres que domiciliaires » et qu'ils n'entraînent pas d'iniquité trop importante selon les différents critères de conception considérés et la distance.

**OC** (Ne s'applique pas)

**SÉ-AQLPA** (D'accord)

Nous sommes d'accord.

Nous suggérons qu'une comparaison entre la situation antérieure et postérieure à la mise en place de la proposition 5.05 mesure l'expansion de l'alimentation en souterrain.

Commentaires :

1) Dans le Tableau II-H de HQD-4, doc. 4, page 14, la ligne « Câble et jonction - $ par section » porte à confusion, puisque le coût du câble n'est pas inclus dans les lignes 1 à 4. Ce pourrait être remplacé par « Assemblage et jonction du câble - $ par section ».

2) Tableau II-H encore, la colonne Câble et jonction, si elle exclut le câble comme tel, ce serait mieux de le mentionner en bas de tableau, ou encore changer la description de la colonne par « Main d'œuvre et jonction ».

3) Ce serait bien de définir, en bas de tableau, ce qu'est une « section » de câble.

4) Dans un objectif de clarté, ajouter une ligne qui spécifie l'inclusion ou l'exclusion du service de base et donner des précisions, et ce, dans tous les tableaux où cela s'applique.

5) Veuillez également référer aux notes en bas de page par un exposant référant à la note : exemple note 1.

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| |
|---|
| **UC** (D'accord) |
| |
| **UMQ** (Ne s'applique pas) |
| L'UMQ laissera à des intervenants plus spécialisés en ce domaine le soin de commenter la proposition. |
| **UPA** (Ne s'applique pas) |
| |

**Proposition 5.06**

Préambule

Des prix par composant sont actuellement utilisés pour facturer l'excédent de 30 m de conducteur dans le cas d'un branchement en souterrain (article 12.7 alinéa f).

La proposition vise à remplacer les prix actuels par des prix unitaires par élément de structure de réseau pour le type de conducteur, les sections de câble et les liaisons aérosouterraines utilisés.

Proposition

**Tableau II-F : « Prix d'une section de câble pour un branchement en souterrain »**
**Tableau II-G : « Prix des liaisons aérosouterraines »**
**Tableau II-H : « Prix par section de câble en souterrain »**
**Tableau II-I : « Prix par mètre de conducteur en souterrain ».**

**TABLEAU 74 : RÉSULTATS DE LA PROPOSITION 5.06**

| | |
|---|---|
| 5 | D'accord |
| 1 | Pas d'accord à moins de… |
| 1 | Ne se prononce pas |
| 1 | Ne s'applique pas |
| 8 | Nombre de répondants |

## COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS

**ACEFQ** (Ne se prononce pas)

Nous nous préoccupons avec le reflet des coûts réels dans les prix à payer par la clientèle résidentielle que représente l'ACEF de Québec. À ce moment, nous ne sommes pas en mesure de nous prononcer sur la justesse des prix proposés par le Distributeur, compte tenu de nombreuses hypothèses et données à examiner. La démarche du Distributeur, telle qu'expliquée dans le préambule, pour calculer les prix unitaires par élément physique du réseau, nous semble adéquate.

**APCHQ** (D'accord)

**FCEI** (Pas d'accord à moins de…)

Dans un premier temps, la FCEI est en accord avec l'utilisation plus étendue du principe des prix forfaitaires dans la mesure où les interventions ou les travaux ciblés répondent à certains critères (standard, fréquences, équitables, etc.), que leurs prix soient rigoureusement établis et que les nouvelles modalités n'entraîneraient pas des nouveaux frais, actuellement inclus dans le service de base, et dont l'impact sur les tarifs de l'ensemble de la clientèle ne soit pas clairement démontré.

Plus spécifiquement pour la proposition 5,06, nous soulignons que les modalités actuelles prévoient déjà l'utilisation de prix forfaitaire pour les branchements excédant 30 m.

En basse tension, c'est uniquement un prix forfaitaire au mètre qui est utilisé pour le branchement excédant 30 m. En introduisant les frais prévus à II-F "Frais d'une section de câble", on ajoute des frais au client. De plus, il serait intéressant de connaître les situations qui nécessiteraient l'ajout d'une section supplémentaire (distance, pour alimenter un autre client, etc.).

En moyenne tension, on prévoit déjà un "prix forfaitaire au mètre pour la première section", "un prix forfaitaire pour la section supplémentaire" et "un prix forfaitaire pour les ensembles de jonction". La proposition du Distributeur de fusionner les prix forfaitaires du "mètre supplémentaire" et de "ensembles de jonction" pour un prix forfaitaire selon II-H "Prix d'une section de câble" n'apporte pas une très grande simplification, mais peut entraîner des frais additionnels pour le client lorsque, pour des raisons externes, le Distributeur configure le branchement pour des besoins qui vont au-delà des besoins du client. Comme pour la basse tension, il serait intéressant de connaître les situations qui nécessiteraient l'ajout de sections supplémentaires (distance, pour alimenter un autre client, etc.).

**OC** (D'accord)

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| |
|---|
| **SÉ-AQLPA** (D'accord) |
| Nous apprécierions qu'une démarche de justification des taux de frais employés dans les tableaux 12, page 21, 13, page 23, 15, page 26 et 16, page 28 de B-0011, HQD-4-03 soit entreprise.<br>Commentaires :<br>1) Dans le Tableau II-H de HQD-4, doc. 4, page 14, la ligne « Câble et jonction - $ par section » porte à confusion, puisque le coût du câble n'est pas inclus dans les lignes 1 à 4. Ce pourrait être remplacé par « Assemblage et jonction du câble - $ par section ».<br>2) Tableau II-H encore, la colonne Câble et jonction, si elle exclut le câble comme tel, ce serait mieux de le mentionner en bas de tableau, ou encore changer la description de la colonne par « Main d'œuvre et jonction ».<br>3) Ce serait bien de définir, en bas de tableau, ce qu'est une « section » de câble.<br>4) Dans un objectif de clarté, ajouter une ligne qui spécifie l'inclusion ou l'exclusion du service de base et donner des précisions, et ce, dans tous les tableaux où cela s'applique.<br>5) Veuillez également référer aux notes en bas de page par un exposant référant à la note : exemple note 1. |
| **UC** (D'accord) |
| |
| **UMQ** (D'accord) |
| |
| **UPA** (Ne s'applique pas) |
| |

**Proposition 5.07**

Préambule

Les travaux de modification et de prolongement de ligne souterraine sont actuellement facturés à l'aide du calcul détaillé du coût des travaux. L'utilisation de grilles de prix unitaires permet de remplacer cette méthode et se traduit par des gains de simplification importants. La conception de ces grilles est fondée sur les principales caractéristiques du réseau (niveau de tension et type d'alimentation), les principaux éléments de structure du réseau (type de conducteur, sections de câble, type d'équipements et type de structure de soutènement)

ainsi que le type de tâche réalisée (installation, enlèvement ou remplacement). Le calcul du prix associé aux tâches répertoriées est établi sur la base de regroupements d'activités et de matériel reflétant les unités de conception les plus usuelles (historique de 2 ans).

La proposition vise à facturer tous les travaux de prolongement et de modification de ligne souterraine grâce aux grilles de prix II-H à II-K, sauf lorsque des moyens non standards sont requis.

Proposition

**Tableaux II-H à II-K.**

**TABLEAU 75 : RÉSULTATS DE LA PROPOSITION 5.07**

| | |
|---|---|
| 6 | D'accord |
| 2 | Pas d'accord à moins de… |
| - | Ne se prononce pas |
| - | Ne s'applique pas |
| 8 | Nombre de répondants |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| |
|---|
| **ACEFQ** (Pas d'accord à moins de…) |
| Mêmes commentaires que ceux exprimés à l'égard de la proposition 5.06 du Distributeur. |
| **APCHQ** (D'accord) |
| |
| **FCEI** (Pas d'accord à moins de…) |
| Tel qu'expliqué à 5,06, nous avons des réserves sur les nouveaux frais reliés "au passage de section de câble".<br>À première vue, nous avons également des réserves sur les prix proposés. Pour un certain nombre d'équipements et de fournitures, les prix semblent plus élevés que les prix de détail disponibles par les entrepreneurs, ce qui est illogique compte tenu du pouvoir d'achat du Distributeur.<br>L'utilisation du taux de la main-d'œuvre, établi au coût complet, est également discutable. Ce coût, qui inclut les heures non productives et qui peut être occasionné par la nature différente des autres activités du Distributeur (ex : effectifs pour faire face aux pannes électriques, entretien, intervention non planifiée en temps supplémentaire) entraîne une hausse du taux horaire qui est considéré pour l'ensemble des heures de travaux utilisé pour établir les grilles de tarifs.<br>Sous réserve que cette information existe, nous n'avons pas de comparatif (balisage) |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

externe pour apprécier le temps considéré pour chacune des tâches évaluées. Actuellement, toute baisse d'efficacité ou de productivité de la main-d'œuvre est considérée et assumée par les clients soumis aux grilles de tarifs.

Certains taux, établis en pourcentage et servant évaluer le coût des travaux, nous semblent élevés et ne tiennent pas compte, à l'heure actuelle, des gains d'efficience que le Distributeur entend réaliser avec la présente réforme des CDSE. Nous nous questionnons également sur la pertinence de facturer, dans l'ensemble des situations, une provision pour réinvestissement en fin de vie utile. La durée de vie utilisée pour établir cette provision est de 30 ans (réponse à l'engagement 27) malgré que nous observons des durées de vie beaucoup plus longues en réalité et que, dans l'éventualité qu'un réinvestissement soit nécessaire après cette période, nous sommes convaincus que le frais d'électricité payés par ce client au cours de cette période sont largement suffisants.

**OC** (D'accord)

**SÉ-AQLPA** (D'accord)

Nous sommes tout à fait en accord, pour des raisons pratiques et de facilité d'accès au service, avec le principe de l'utilisation de grilles de prix unitaires aux fins de remplacer la méthode actuelle de calcul et d'estimation de coût au cas par cas. Il sera toutefois important pour la Régie de suivre attentivement l'application de cette grille afin de la segmenter au besoin pour éviter que les coûts standardisés ne s'écartent trop des coûts réels, à la hausse ou à la baisse.

Nous remarquons que les tableaux H et I sont aussi utilisés dans le cadre de la proposition 5.06. Nous reprenons la même recommandation que pour cette proposition 5.06 :

Nous apprécierions qu'une démarche de justification des taux de frais employés dans les tableaux 15, page 26, 16, page 28, A-1 à A-3, pages 35 à 38 et 17, page 29 de B-0011, HQD-4-03 soit entreprise.

Commentaires :

1) Dans le Tableau II-H de HQD-4, doc. 4, page 14, la ligne « Câble et jonction - $ par section » porte à confusion, puisque le coût du câble n'est pas inclus dans les lignes 1 à 4. Ce pourrait être remplacé par « Assemblage et jonction du câble - $ par section ».

2) Tableau II-H encore, la colonne Câble et jonction, si elle exclut le câble comme tel, ce serait mieux de le mentionner en bas de tableau, ou encore changer la description de la colonne par « Main d'œuvre et jonction ».

3) Ce serait bien de définir, en bas de tableau, ce qu'est une « section » de câble.

4) Dans un objectif de clarté, ajouter une ligne qui spécifie l'inclusion ou l'exclusion du

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| |
|---|
| service de base et donner des précisions, et ce, dans tous les tableaux où cela s'applique.<br>5) Veuillez également référer aux notes en bas de page par un exposant référant à la note : exemple note 1. |
| **UC** (D'accord) |
| |
| **UMQ** (D'accord) |
| |
| **UPA** (D'accord) |
| L'UPA est d'accord avec le principe dans la mesure où les différents forfaits concernés ne créent pas de choc tarifaire par rapport à la situation actuelle.<br>De plus quelle est la définition de "section" que l'on retrouve à plusieurs endroits dans la grille II, y compris dans le tableau II H ? Quelle est la longueur d'une section ? |

### *3.5.3. Prolongement d'une ligne souterraine au-delà du service de base*

**Proposition 5.08**

Préambule

Comme le coût des travaux de prolongement du réseau souterrain sera calculé à l'aide de grilles de prix unitaires, le calcul du coût du réseau de base aérien doit également être établi sur la même base. Outre que l'utilisation de grilles permet de simplifier ce calcul, il permet également d'éviter de réaliser des travaux d'ingénierie pour concevoir ce réseau hypothétique.

La proposition vise à utiliser la grille de prix par mètre en aérien (tableau II-B – Colonne « avec droit de passage ») ainsi que les deux grilles de modification de ligne aérienne (tableaux II-C et II-D) dans le calcul du coût différentiel requis pour les travaux en souterrain.

Proposition

**7.8 Prolongement d'une ligne souterraine au-delà du service de base**

**[...]**

| | Projet autre que domiciliaire | Calcul du montant à payer |
|---|---|---|
| 1 | Pour la longueur du réseau ; et | 1. Le nombre de sections de câble en souterrain multiplié par le « prix par section de câble en souterrain » applicable indiqué dans le tableau II-H ; et<br>2. le nombre de mètre de conducteurs en souterrain multiplié par le « prix par mètre de conducteur en souterrain » applicable indiqué dans le tableau II-I ; et<br>3. le « prix des liaisons aérosouterraines » applicable indiqué au tableau II-G ;<br>moins<br>4. la longueur nécessaire, en mètres, pour le prolongement d'une ligne aérienne multipliée par le « prix par mètre pour le prolongement d'une ligne aérienne » avec droit de passage applicable indiqué dans le tableau II-B. |
| 2 | Pour les transformateurs ; et | 1. Le nombre de transformateurs en souterrain multiplié par le « prix des transformateurs en souterrain » applicable indiqué dans le tableau II-J ;<br>moins la somme<br>2. du nombre de transformateurs en aérien compris dans le service de base multiplié par le « prix des équipements en aérien » applicable indiqué dans le tableau II-D ; et<br>3. du nombre de transformateurs en souterrain compris dans le service de base multiplié par le « prix des transformateurs en souterrain » applicable indiqué dans le tableau II-J. |
| 3 | Pour les appareils de sectionnement | 1. Le nombre d'appareils de sectionnement en souterrain multiplié par le « prix des équipements de sectionnement en souterrain » applicable indiqué dans le tableau II-K ;<br>moins la somme<br>2. du nombre d'appareils de sectionnement en aérien compris dans le service de base multiplié par le « prix des équipements en aérien » applicable indiqué dans le tableau II-D ; et<br>3. du nombre d'appareils de sectionnement en souterrain compris dans le service de base multiplié par le « prix des équipements de sectionnement en souterrain » applicable indiqué dans le tableau II-K. |

**TABLEAU 76 : RÉSULTATS DE LA PROPOSITION 5.08**

| | |
|---|---|
| 6 | D'accord |
| 1 | Pas d'accord à moins de… |
| - | Ne se prononce pas |
| 1 | Ne s'applique pas |
| 8 | Nombre de répondants |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

**ACEFQ** (Pas d'accord à moins de…)

La proposition 5.08 du Distributeur traite des prix des travaux pour le prolongement d'une ligne souterraine au-delà du service de base pour des projets commerciaux (autres que domiciliaires). Elle est similaire à la proposition 4.05 du Distributeur.

Comme il a été exprimé auparavant, les prix des travaux pour les projets commerciaux (non domiciliaires) ne concernent pas les consommateurs résidentiels que représente l'ACEF de Québec. Néanmoins, nous souhaitons que le Distributeur s'assure que les prix qu'il propose pour les projets commerciaux autres que domiciliaires ne refilent pas indirectement aux consommateurs résidentiels certains frais.

**APCHQ** (D'accord)

Très bonne simplification et gain dans les délais de traitement.

## COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS

**FCEI** (D'accord)

Sous réserve que les prix soient correctement établis et de la prise en considération du commentaire suivant, la FCEI est en accord avec le principe d'utiliser les grilles II-B, II-C, et II-D.

Nous soulevons à nouveau la notion de considérer dans le coût du prolongement souterrain le deuxième conducteur (la notion de double alimentation) et la discrétion du Distributeur d'utiliser ce prolongement souterrain à d'autres fins (impact sur la distance et le nombre de sections). Puisque le Distributeur n'utilise pas les mêmes critères de conception en aérien en ne prévoyant pas de double alimentation pour les clients* et qu'il assume lui-même le bouclage sur son réseau de distribution aérien à ses frais, nous estimons que cette situation démontre qu'une modification de la méthode proposée d'évaluation en souterrain est nécessaire.

En retirant la contribution demandée en souterrain pour le second câble, la présente proposition (5,08) d'utiliser les coûts relatifs aux prolongements aériens (grilles II-b, C et D) devient pertinente en tenant compte d'un service équivalent.

* Dans certaines situations, il y a 1 câble de relève (pour une phase dans cas du triphasé) pour prévoir un bris d'un câble

**OC** (D'accord)

**SÉ-AQLPA** (D'accord)

Nous sommes tout à fait en accord, pour des raisons pratiques et de facilité d'accès au service, avec le principe de l'utilisation de grilles de prix unitaires aux fins de remplacer la méthode actuelle de calcul et d'estimation de coût au cas par cas. Il sera toutefois important pour la Régie de suivre attentivement l'application de cette grille afin de la segmenter au besoin pour éviter que les coûts standardisés ne s'écartent trop des coûts réels, à la hausse ou à la baisse.

La présente mesure nous semble équitable.

Commentaires :

1) Dans le Tableau II-H de HQD-4, doc. 4, page 14, la ligne « Câble et jonction - $ par section » porte à confusion, puisque le coût du câble n'est pas inclus dans les lignes 1 à 4. Ce pourrait être remplacé par « Assemblage et jonction du câble - $ par section ».

2) Tableau II-H encore, la colonne Câble et jonction, si elle exclut le câble comme tel, ce serait mieux de le mentionner en bas de tableau, ou encore changer la description de la colonne par « Main d'œuvre et jonction ».

3) Ce serait bien de définir, en bas de tableau, ce qu'est une « section » de câble.

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| |
|---|
| 4) Dans un objectif de clarté, ajouter une ligne qui spécifie l'inclusion ou l'exclusion du service de base et donner des précisions, et ce, dans tous les tableaux où cela s'applique.<br>5) Veuillez également référer aux notes en bas de page par un exposant référant à la note : exemple note 1. |
| **UC** (D'accord) |
| |
| **UMQ** (D'accord) |
| |
| **UPA** (Ne s'applique pas) |
| |

**Proposition 5.09**

Préambule

La proposition vise à facturer les équipements de transformation et de sectionnement au prorata de l'utilisation qu'en fait chaque client, laquelle est déterminée par la puissance apparente projetée sur la puissance nominale des équipements installés.

Proposition

**7.8 Prolongement d'une ligne souterraine au-delà du service de base**
**[...]**
**Le montant à payer par le client pour les équipements de transformation et de sectionnement est calculé au prorata de la puissance apparente projetée par rapport à la puissance nominale de ces équipements en kW.**

**TABLEAU 77 : RÉSULTATS DE LA PROPOSITION 5.09**

| | |
|---|---|
| 6 | D'accord |
| 2 | Pas d'accord à moins de… |
| - | Ne se prononce pas |
| - | Ne s'applique pas |
| 8 | Nombre de répondants |

## COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS

| |
|---|
| **ACEFQ** (D'accord) |
| Nous sommes d'accord avec le Distributeur de facturer le coût des équipements majeurs au prorata de l'utilisation de la capacité totale des équipements par chacun des clients par souci d'équité entre les différents clients (pièce HQD-4, document 3, page 28, ligne 3). |
| **APCHQ** (D'accord) |
| Amélioration de l'équité. |
| **FCEI** (D'accord) |
| La FCEI est en accord sous réserve que le "surdimensionnement" des équipements de transformation n'entraînent pas des frais additionnels pour les autres paramètres de calcul de contribution (longueur et calibre des conducteurs, nombre de sections, etc.)et que cela n'entraîne pas de frais reliés aux équipements électriques appartenant aux clients (intensité des équipements de protection, format et calibre des conducteurs et capacité de rupture Ka des équipements de protection). |
| **OC** (Pas d'accord à moins de…) |
| OC veut s'assurer qu'il n'y ait pas d'impacts négatifs sur les tarifs pour l'ensemble de la clientèle dans le cas de retards ou d'abandons de projets de prolongement de réseau. |
| **SÉ-AQLPA** (Pas d'accord à moins de…) |
| Il semble qu'il y ait une incongruité dans la proposition. Normalement, la puissance apparente est mesurée en kVA. Est-il correct d'en faire une comparaison avec des kW? L'on devrait réécrire la proposition en kVA. Il faudrait peut-être alors tenir compte du facteur de puissance.<br>Selon nous, le coût des canalisations et des conducteurs devraient également être payés par l'ensemble des futurs usagers, car les futurs bâtiments ou domiciles en profiteront également. Cela pourrait prendre la forme d'une facture initiale au demandeur, suivi de crédits pour chaque nouvel arrivant qui s'installe sur le réseau. Ou encore, le promoteur du projet assume les coûts de canalisation et de conducteurs, mais possède l'autorisation de facturer chaque nouveau propriétaire qui se branche sur le réseau, une seule fois, d'un montant précis et prédéterminé. |
| **UC** (D'accord) |
| |
| **UMQ** (D'accord) |
| L'UMQ apprécie l'introduction de cette mesure qui rendra moins désincitatives les demandes en souterrain. |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| |
|---|
| **UPA** (D'accord) |
| L'UPA est d'accord avec le principe dans la mesure où les différents forfaits concernés ne créent pas de choc tarifaire par rapport à la situation actuelle. |

### *3.5.4. Partie II*

**Proposition 5.10**

Préambule

Des prix par intervention sont actuellement applicables dans le cas d'une alimentation temporaire aérienne ou souterraine pour un coffret de 200 A (article 12.8 alinéas a et b).

La proposition vise à élargir la gamme de prix à d'autres travaux et à des coffrets de branchement de plus de 200 A. Les prix tiennent compte des éléments de coût facturables dans le cas d'une alimentation temporaire.

Proposition

**Tableau II-L : « Raccordement d'une alimentation temporaire ».**

**TABLEAU 78 : RÉSULTATS DE LA PROPOSITION 5.10**

| | |
|---|---|
| 6 | D'accord |
| 1 | Pas d'accord à moins de… |
| - | Ne se prononce pas |
| 1 | Ne s'applique pas |
| 8 | Nombre de répondants |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| |
|---|
| **ACEFQ** (Pas d'accord à moins de…) |
| Nous sommes d'accord avec le Distributeur pour élargir la gamme de prix à d'autres travaux, soit le démantèlement des équipements et l'installation de l'appareillage (pièce HQD-12, document 1, page 45), et à des coffrets de branchement de plus de 200 Ampères tel qu'indiqué dans le préambule. Cependant, nous souhaitons que le Distributeur élabore sur la justesse des prix indiqués dans le tableau II-L de sa proposition (pièce HQD-4, document 4, page 17). |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| |
|---|
| **APCHQ** (D'accord) |
| |
| **FCEI** (D'accord) |
| La FCEI est en accord avec la présente proposition dans la mesure où elle n'entraîne pas de nouveaux frais par rapport à la réglementation actuelle.<br>Si la modification proposée entraîne le déclenchement de frais, nous devrons avoir davantage de justifications et avoir la démonstration que cette intervention n'est pas couverte par le service de base. |
| **OC** (Ne s'applique pas) |
| |
| **SÉ-AQLPA** (D'accord) |
| Nous croyons qu'une certaine considération devrait être donnée à la durée d'une alimentation temporaire. La durée de 5 ans peut être considérée correcte pour un gros chantier, mais la durée du temporaire devrait être modulée selon les types de demandes. Voir nos commentaires sous les propositions 4.10 et 4.11.<br>S'il n'y a pas de prix pour le service de base, cela devrait être mentionné dans ou en bas du tableau II-L. Également, il serait plus complet d'ajouter la colonne 200 A dans le même tableau. |
| **UC** (D'accord) |
| |
| **UMQ** (D'accord) |
| |
| **UPA** (D'accord) |
| L'UPA est d'accord avec l'élargissement des conditions alimentation temporaire à d'autres types de coffret de branchement que 200 A.<br>Cependant l'ajout de frais d'intervention (360 CAD) à chaque déplacement du Distributeur aurait pour effet, dans le cas du passage d'alimentation temporaire à permanente, de surfacturer le client concerné comparativement à celui qui a un branchement permanent (2*360 CAD + coût de l'intervention de raccordement d'une alimentation temporaire). |

**Proposition 5.11**

Préambule

La proposition vise à mettre à jour les grilles de prix de la partie II aux fins de leur application à la suite de la décision sur le fond et les indexer par la suite.

Proposition

**Tableaux II-A à II-L.**

**TABLEAU 79 : RÉSULTATS DE LA PROPOSITION 5.11**

| | |
|---|---|
| 3 | D'accord |
| 5 | Pas d'accord à moins de… |
| - | Ne se prononce pas |
| - | Ne s'applique pas |
| 8 | Nombre de répondants |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

**ACEFQ** (Pas d'accord à moins de…)

Le préambule de la proposition 5.11 du Distributeur implique deux tâches différentes : la mise à jour des grilles de prix et leur indexation au fil des ans. Selon nous, il serait bon de mettre à jour les prix advenant une décision favorable de la Régie sur le fond. Quant à l'indexation des prix sur une période de cinq ans telle que proposée le Distributeur à la pièce HQD-4, document 3, page 32, il faut débattre tout d'abord de sa pertinence et de son utilité. Nous souhaitons que le Distributeur nous indique les impacts négatifs ou positifs d'une indexation de prix sur cinq ans sur ses clients réguliers qui ne demandent pas de travaux au-delà du service de base.

**APCHQ** (D'accord)

Comme mentionné dans quelques commentaires précédemment, les nouvelles mesures proposées amèneront des gains d'efficience, notamment dans les activités d'ingénierie du Distributeur.

Il sera opportun, que le Distributeur quantifie ces gains d'efficience et que lors de la mise à jour des grilles de prix, ces derniers y soient intégrés particulièrement dans l'application du taux des "frais d'ingénierie et de gestion des demandes".

## COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS

**FCEI** (D'accord)

La FCEI est en accord avec le principe de mise à jour des grilles de tarifs.

Par souci d'équité, la méthode utilisée devra être représentative de l'évolution des composantes (quantité et taux) servant à établir les coûts des interventions et travaux. La méthode prévue devra permettre d'ajuster, à la hausse ou à la baisse, les tarifs afin qu'ils reflètent le plus fidèlement possible les coûts réels du Distributeur.

Par souci de simplicité et d'efficacité, nous ne recommandons pas d'effectuer la réévaluation de l'ensemble des calculs des coûts chaque année. Nous croyons qu'une méthode d'ajustement basée sur les facteurs clés tels les temps d'interventions de la main-d'œuvre, la progression de la rémunération et l'utilisation d'indices de prix des équipements électriques, permettrait de rencontrer l'objectif d'équité recherché.

Concernant la proposition d'avoir une progression selon les taux approuvés aux dossiers tarifaires, nous croyons qu'elle n'est pas appropriée puisque les composantes prises en compte pour établir la variation tarifaire sont très différentes de celles intervenant dans la présente cause. La situation concernant les récentes hausses tarifaires occasionnées principalement par les approvisionnements énergétiques, malgré les diminutions de coûts de distribution, est le meilleure exemple pour exclure la possibilité d'utiliser cette base.

Afin d'éviter des fluctuations trop importantes, on pourrait prévoir une formule de lissage ou un compte d'écart amorti sur une période relativement courte (ex : trois ans). Cette méthode permettrait de limiter et de répartir les fluctuations tout en favorisant un rapprochement entre le coûts réels et ceux appliqués dans la grille (équité).

**OC** (Pas d'accord à moins de…)

OC serait en accord avec la proposition du Distributeur si :

(i) un suivi de l'évolution de la grille de prix et des prix "réels" se fait après quelques années d'indexation dans le cadre des dossiers tarifaires;

(ii) un ou des indices de prix adéquats sont utilisés pour indexer les prix. OC s'oppose à l'utilisation des hausses ou diminutions des tarifs d'électricité accordées par la Régie de l'énergie à des fins d'indexation de la grille de prix, tel que suggéré durant la séance de travail. OC suggère des indices reflétant l'évolution des prix des déterminants utilisés pour construire la grille, tel que des indices sur le prix de la main-d'œuvre et des matériaux.

Par ailleurs, OC souhaite une démonstration plus complète des inconvénients mentionnés par le Distributeur dans sa présentation (p. 46), dont les efforts requis et la variabilité importante des prix d'une année à l'autre.

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

**SÉ-AQLPA** (D'accord)

Il reste la question fort pertinente de la façon d'indexer. Une indexation basée selon les hausses de tarifs semblerait une voie envisageable. En effet, une indexation annuelle proportionnelle à la hausse des tarifs nous semblerait plus raisonnable et éviterait un emballement artificiel de l'inflation et de l'indice des prix à la consommation.

Nous sommes entièrement d'accord qu'il faille trouver une manière simple de mettre à jour les grilles de prix de façon à ce que les promoteurs immobiliers et les entreprises puissent mieux planifier leurs coûts.

**UC** (Pas d'accord à moins de…)

Les mises à jour des grilles de prix via une indexation devraient alterner occasionnellement avec des mises à jour (actualisations) basées sur les coûts constatés ou prévus. À titre illustratif, les périodes d'alternance pourraient être similaires à celles qui seront éventuellement définies dans le cadre du mécanisme de règlementation incitative (dossier R-3897- 2015).

**UMQ** (Pas d'accord à moins de…)

L'UMQ comprend et partage l'intérêt de HQD envers la simplification des processus. La proposition 5.11 dépasse toutefois ce cadre et vise un allégement réglementaire, c'est-à-dire obtenir une augmentation automatique (selon un taux à identifier) sans autre justification. Dans un contexte d'entreprise monopolistique réglementée, c'est une grosse commande!

L'UMQ suggère plutôt à HQD la proposition suivante : obtenir l'autorisation réglementaire concernant les grilles de prix pour une durée déterminée (d'un maximum de trois années tarifaires à la fois), afin d'alléger la gestion interne et de permettre une stabilité, mais sans risquer de s'éloigner trop des vrais coûts qui sont à la base du calcul de ces prix. L'UMQ s'engage à appuyer une telle proposition si elle était retenue.

**UPA** (Pas d'accord à moins de…)

L'UPA tient à mettre en garde le Distributeur sur la grille de tarifs initiale qui sera adoptée. Celle-ci doit être établie sur des coûts qui ne créent pas de choc tarifaire par rapport à la situation actuelle.

Sur le principe d'une indexation, l'UPA estime qu'il est impossible de se positionner, à ce stade-ci,en l'absence de proposition d'indice. De plus l'UPA soulève la difficulté de trouver un indice qui corresponde à tous les éléments (ce qui est apparemment le souhait du Distributeur).

Par ailleurs, les "frais d'ingénierie et de gestion des demandes" actuellement fixés à 24,3% dans les calculs, devront dans le futur être revus à la baisse, en lien avec les gains

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| |
|---|
| d'efficience que le Distributeur réalisera.<br>D'autre part, il faut s'assurer de la clarté de la grille suite à son indexation et donc prévoir les règles d'arrondis tels que le Distributeur le prévoit dans sa grille actuelle. |

### *3.5.5. Commentaires et propositions additionnels*

**OC** (1 commentaire)

*Lettre datée du 28 juin 2016*

Vous trouverez ci-joint une copie du Formulaire de positionnement d'Option consommateurs concernant les propositions que le Distributeur a formulées lors de l'Atelier 5. Nous tenons à préciser qu'il s'agit d'un document de travail qui ne représente pas nécessairement la position finale d'Option consommateurs laquelle sera formulée lors de l'audience.

**UMQ** (2 commentaires)

**Application du concept de coût complet à appliquer ou non aux prix et tarifs imposés aux demandeurs**

Afin de répondre à la demande de positionnement sur ce sujet, l'UMQ souhaiterait que le Distributeur puisse fournir le maximum d'informations en matière de coût des processus mis en œuvre pour répondre aux différentes catégories de demandes (branchements, modifications et prolongements).

De façon plus particulière :

1) combien d'effectifs sont impliqués (équivalent à temps complet "ETC") et de quel type (techniques, professionnels, administratifs, opérationnels, etc.) ?

2) quels coûts budgétaires sont imputés à ces activités ?

3) à quels coûts s'applique concrètement la notion de coût complet ?

De plus, HQD pourrait répondre aux questions d'orientation suivantes :

4) HQD a-t-elle toute latitude pour fixer les prix et tarifs entrant dans ces catégories? Sinon, quelles sont les limites auxquelles HQD doit se soumettre (principes réglementaires, autres) ?

5) HQD pourrait-elle, par exemple, décider que les activités liées aux demandes de branchements, modifications ou prolongements de lignes peuvent être des centres de profit pour l'entreprise ?

6) HQD dispose-t-elle à ce jour d'une méthodologie particulière pour mesurer le caractère restrictif d'un prix ou tarif (afin d'éviter des demandes frivoles, par exemple) ?

**Suggestion de méthode pour faire payer au prorata les demandeurs de prolongement en souterrain**

HQD a demandé aux intervenants, lors de l'atelier 5, de fournir des idées sur la façon dont un nouveau demandeur devrait être tarifé, alors que le premier demandeur sera facturé au prorata de la puissance utilisée.

Le premier commentaire de l'UMQ est à l'effet que les montants ne semblent pas assez importants pour mettre en place une mécanique complexe de gestion des sommes dues. Sinon, il y a toujours la possibilité de faire assumer l'excédent de coûts non assumés par le

premier demandeur sur un sous-ensemble de frais et prix liés au souterrain (par effet de compensation), mais il faudrait alors démontrer la matérialité des sommes en jeu.

HQD pourra apprécier la situation en fonction de ses propres pouvoirs, mais les municipalités ont le choix de faire payer en totalité un demandeur initial pour des travaux qui excèdent sa propre utilisation, mais en le remboursant par la suite au fur et à mesure de l'arrivée d'utilisateurs subséquents. Cela demande une gestion interne assez élaborée, toutefois.

Une autre avenue utilisée par certaines municipalités consiste à imposer une taxe spéciale d'une durée limitée (10 ou 15 ans) aux contribuables qui bénéficient d'un service particulier (travaux locaux de reconstruction d'aqueducs/égouts, par exemple).

## 3.6. Atelier 6 – Autres modifications et approche conceptuelle

### *3.6.1. Partie V – Clientèle de grande puissance*

**Proposition 6.01**

Préambule

La proposition vise à remplacer la notion de facturation hebdomadaire par celle de mode de paiement hebdomadaire à l'avance établi sur la base d'une estimation.

Proposition

**Dans le cas d'un abonnement très risqué, Hydro-Québec transmet au client une estimation du montant de la facture à venir pour la période de consommation en cours. Ce montant est payable par versements hebdomadaires selon l'échéancier de paiement transmis au client par Hydro-Québec.**

**Tout écart entre le montant des versements hebdomadaires payés et le coût réel de la consommation du client est indiqué sur la facture mensuelle du client. Ce montant est appliqué comme crédit ou débit, selon le cas, au versement hebdomadaire suivant du client.**

**TABLEAU 80 : RÉSULTATS DE LA PROPOSITION 6.01**

| | |
|---|---|
| 1 | D'accord |
| - | Pas d'accord à moins de… |
| 1 | Ne se prononce pas |
| 7 | Ne s'applique pas |
| 9 | Nombre de répondants |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| |
|---|
| **ACEFQ** (Ne s'applique pas) |
| La proposition 6.01 du Distributeur concerne seulement les grandes industries (clientèle de grande puissance). |
| **AQCIE-CIFQ** (Ne se prononce pas) |
| Paiements hebdomadaires pour les abonnements très risqués<br>➢ L'AQCIE/CIFQ ne s'oppose pas à cet ajustement qui est conforme avec la pratique actuelle. |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| |
|---|
| **CORPIQ** (Ne s'applique pas) |
| |
| **FCEI** (Ne s'applique pas) |
| |
| **OC** (Ne s'applique pas) |
| |
| **RAPLIQ** (Ne s'applique pas) |
| |
| **SÉ-AQLPA** (D'accord) |
| Nous sommes en accord avec la présente proposition de HQD et l'insertion dans les CSÉ de divers outils de gestion du risque de mauvaises créances de la clientèle de grande puissance, ceci afin d'éviter l'interfinancement des clients risqués par les autres.<br>Recommandation commune quant à plusieurs des outils de gestion du risque de mauvaises créances de la clientèle de grande puissance : Il aurait été souhaitable que le Distributeur situe sa présente proposition dans l'ensemble des moyens dont il dispose pour faire face au risque d'affaires, à savoir le taux de rendement (longuement débattu dans le dossier R-3842-2013) et l'établissement d'une marge pour créances douteuses établie à 326 M$ dans le dossier R-3933-2015, pièce B-0036, HQD-9-03, tableau 4, page 7. |
| **UC** (Ne s'applique pas) |
| |
| **UPA** (Ne s'applique pas) |
| Toutefois, advenant que des entreprises agricoles se qualifient au tarif de grande puissance, l'UPA souhaite souligner que la proposition risque d'apporter une pression supplémentaire sur les liquidités de l'entreprise, alors que les revenus des entreprises en question ne sont pas sur une fréquence hebdomadaire. |

**Proposition 6.02**

Préambule

La proposition vise à utiliser la cote de crédit la plus risquée dans les cas où le Distributeur est confronté à des divergences entre les cotes émises dans les 12 derniers mois par des agences de notation différentes.

Proposition

**[...]**
**En cas de divergence entre des cotes de crédit attribuées au cours des 12 derniers mois par ces agences de notation, Hydro-Québec utilise la cote la plus risquée.**
**[...]**

**TABLEAU 81 : RÉSULTATS DE LA PROPOSITION 6.02**

| | |
|---|---|
| 1 | D'accord |
| - | Pas d'accord à moins de… |
| 1 | Ne se prononce pas |
| 7 | Ne s'applique pas |
| 9 | Nombre de répondants |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

**ACEFQ** (Ne s'applique pas)

La proposition 6.02 du Distributeur concerne seulement les grandes industries (clientèle de grande puissance).

**AQCIE-CIFQ** (Ne se prononce pas)

Établissement de la cote de crédit en cas de divergences entre les agences de notation

- L'AQCIE/CIFQ est en désaccord avec cette proposition et demande le maintien de la pratique actuelle.
- *Le Distributeur propose d'ajouter une modalité précisant que lorsque plus d'une cote des agences de crédit de retenir la plus défavorable.*
  - Cette proposition ne prend pas en considération la date de publication de la cote. Les agences de crédit sont conservatrices et souvent lentes à apporter des changements à leur cotation.
  - L'établissement d'une cote de crédit repose sur une série de ratios financiers, mais également sur une appréciation qualitative de certains paramètres. Certaines agences pourraient être systématiquement plus pessimistes.

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| |
|---|
| • L'AQCIE/CIFQ propose plutôt de retenir la cote la plus récente. Une pratique déjà en application par HQD tel que précisé dans sa preuve au dossier R-3733-2010 Document HQD-1, document 1 page 10 « *En présence de plusieurs cotes, la plus récente sera retenue, sans égard à l'agence émettrice.* » |
| **CORPIQ** (Ne s'applique pas) |
| |
| **FCEI** (Ne s'applique pas) |
| |
| **OC** (Ne s'applique pas) |
| |
| **RAPLIQ** (Ne s'applique pas) |
| |
| **SÉ-AQLPA** (D'accord) |
| Nous sommes en accord avec la présente proposition de HQD et l'insertion dans les CSÉ de divers outils de gestion du risque de mauvaises créances de la clientèle de grande puissance, ceci afin d'éviter l'inter financement des clients risqués par les autres. Utiliser la dernière cote de crédit la plus risquée répond à cet objectif.<br>Recommandation commune quant à plusieurs des outils de gestion du risque de mauvaises créances de la clientèle de grande puissance : Il aurait été souhaitable que le Distributeur situe sa présente proposition dans l'ensemble des moyens dont il dispose pour faire face au risque d'affaires, à savoir le taux de rendement (longuement débattu dans le dossier R-3842-2013) et l'établissement d'une marge pour créances douteuses établie à 326 M$ dans le dossier R-3933-2015, pièce B-0036, HQD-9-03, tableau 4, page 7. |
| **UC** (Ne s'applique pas) |
| |
| **UPA** (Ne s'applique pas) |
| Toutefois, advenant que des entreprises agricoles se qualifient au tarif de grande puissance, l'UPA souhaite souligner que cette proposition cause un fardeau pour une entreprise qui améliore sa cote de crédit, car elle devra traîner sa mauvaise cote durant 12 mois.<br>L'UPA propose que la cote la plus récente soit utilisée, reflet de la situation financière la plus actualisée et processus plus équitable envers les entreprises qui améliorent leurs structures |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| |
|---|
| financières. |

**Proposition 6.03**

Préambule

La proposition vise à modifier la période du dépôt demandé de 12 à 14 jours afin de couvrir 7 jours de consommation et un délai de paiement de 7 jours.

Proposition

**2. Calcul du montant :**
**Le montant ne peut excéder une somme égale à une estimation de la facturation la plus élevée pour la puissance et l'énergie, toutes taxes comprises, pour 14 jours consécutifs à l'intérieur des 12 mois qui suivent la date de la détermination du montant du dépôt ou de la garantie de paiement.**

**TABLEAU 82 : RÉSULTATS DE LA PROPOSITION 6.03**

| | |
|---|---|
| 1 | D'accord |
| - | Pas d'accord à moins de… |
| 1 | Ne se prononce pas |
| 7 | Ne s'applique pas |
| 9 | Nombre de répondants |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| |
|---|
| **ACEFQ** (Ne s'applique pas) |
| La proposition 6.03 du Distributeur concerne seulement les grandes industries (clientèle de grande puissance). |
| **AQCIE-CIFQ** (Ne se prononce pas) |
| Demande de dépôt aux abonnements très risqués passage de 12 à 14 jours<br>➢ L'AQCIE/CIFQ ne s'oppose pas à ce changement.<br>➢ L'AQCIE/CIFQ ne croit pas que ce changement soit significatif sur la gestion du risque d'HQD qui passe de 2 jours de consommation à aucun. |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| |
|---|
| **CORPIQ** (Ne s'applique pas) |
| |
| **FCEI** (Ne s'applique pas) |
| |
| **OC** (Ne s'applique pas) |
| |
| **RAPLIQ** (Ne s'applique pas) |
| |
| **SÉ-AQLPA** (D'accord) |
| Nous sommes en accord avec la présente proposition de HQD et l'insertion dans les CSÉ de divers outils de gestion du risque de mauvaises créances de la clientèle de grande puissance, ceci afin d'éviter l'interfinancement des clients risqués par les autres.<br>Recommandation commune quant à plusieurs des outils de gestion du risque de mauvaises créances de la clientèle de grande puissance: Il aurait été souhaitable que le Distributeur situe sa présente proposition dans l'ensemble des moyens dont il dispose pour faire face au risque d'affaires, à savoir le taux de rendement (longuement débattu dans le dossier R-3842-2013) et l'établissement d'une marge pour créances douteuses établie à 326 M$ dans le dossier R-3933-2015, pièce B-0036, HQD-9-03, tableau 4, page 7. |
| **UC** (Ne s'applique pas) |
| |
| **UPA** (Ne s'applique pas) |
| |

**Proposition 6.04**

Préambule

La proposition vise à ajouter une modalité permettant au Distributeur de demander un dépôt aux clients dont l'abonnement demeure risqué sur au moins deux évaluations consécutives de leur niveau de risque de crédit.

Proposition

**Hydro-Québec peut exiger un dépôt ou une garantie de paiement selon les modalités suivantes :**

**1. Critères d'applicabilité :**
**[...]**
**2. Tout abonnement risqué d'un client dont la cote de crédit demeure inchangée dans au moins deux évaluations annuelles consécutives du niveau de risque.**

**TABLEAU 83 : RÉSULTATS DE LA PROPOSITION 6.04**

| | |
|---|---|
| 1 | D'accord |
| - | Pas d'accord à moins de… |
| 1 | Ne se prononce pas |
| 7 | Ne s'applique pas |
| 9 | Nombre de répondants |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

**ACEFQ** (Ne s'applique pas)

La proposition 6.04 du Distributeur concerne seulement les grandes industries (clientèle de grande puissance).

**AQCIE-CIFQ** (Ne se prononce pas)

Nouvelle demande de dépôt pour les abonnements risqués

- L'AQCIE/CIFQ est en désaccord et s'oppose à cette modification.
  - La demande du Distributeur aura des impacts importants pour plusieurs membres de L'AQCIE/CIFQ. Cette mesure augmentera leurs coûts d'approvisionnement énergétique et réduira leur compétitivité. Elle réduira de plusieurs dizaines de millions les liquidités des entreprises ce qui affectera le cours de leurs affaires.
  - Pour les membres du CIFQ seulement, c'est plus de 20 M$ qui dormira dans les coffres d'HQD. Une somme qui pourrait certainement être mieux utilisée considérant l'importante mesure mise en place par le gouvernement du Québec lors de son dernier budget pour encourager l'investissement des grands consommateurs d'électricité. Alors que de nombreux projets sont à l'étude dans le secteur forestier, c'est autant d'argent qui restera improductif.
  - L'étude utilisée en référence pour justifier ce changement est un portrait de 2014 où il est bien précisé que l'année a connu moins de défauts de paiement par rapport à la moyenne des années précédentes et qu'aucune entreprise du secteur forestier n'a été en défaut.

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| |
|---|
| **CORPIQ** (Ne s'applique pas) |
| |
| **FCEI** (Ne s'applique pas) |
| |
| **OC** (Ne s'applique pas) |
| |
| **RAPLIQ** (Ne s'applique pas) |
| |
| **SÉ-AQLPA** (D'accord) |
| Cette proposition nous semble logique avec la position du Distributeur.<br>Nous sommes en accord avec la présente proposition de HQD et l'insertion dans les CSÉ de divers outils de gestion du risque de mauvaises créances de la clientèle de grande puissance, ceci afin d'éviter l'inter financement des clients risqués par les autres.<br>Recommandation commune quant à plusieurs des outils de gestion du risque de mauvaises créances de la clientèle de grande puissance : Il aurait été souhaitable que le Distributeur situe sa présente proposition dans l'ensemble des moyens dont il dispose pour faire face au risque d'affaires, à savoir le taux de rendement (longuement débattu dans le dossier R-3842-2013) et l'établissement d'une marge pour créances douteuses établie à 326 M$ dans le dossier R-3933-2015, pièce B-0036, HQD-9-03, tableau 4, page 7. |
| **UC** (Ne s'applique pas) |
| |
| **UPA** (Ne s'applique pas) |
| |

**Proposition 6.05**

Préambule

La proposition vise à modifier la grille de niveau de risque de crédit des clients de grande puissance. La cote B- passe d'une cote risquée à très risquée et la cote BB- passe d'une cote peu risquée à risquée.

Proposition

| | Source de la notation | Très peu risqué | Peu risqué | Risqué | Très risqué |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Standard & Poor's | AAA à A− | BBB+ à BB | BB− à B | B− à D |
| 2 | Moody's | Aaa à A3 | Baa1 à Ba2 | Ba3 à B2 | B3 à D |
| 3 | DBRS (LTO) | AAA à A bas | BBB haut à BB | BB bas à B | B bas à D |
| 4 | Fitch | AAA à A− | BBB+ à BB | BB− à B | B− à D |
| 5 | Hydro-Québec | A | B | C | D |

.

**TABLEAU 84 : RÉSULTATS DE LA PROPOSITION 6.05**

| | |
|---|---|
| 1 | D'accord |
| 1 | Pas d'accord à moins de… |
| 1 | Ne se prononce pas |
| 6 | Ne s'applique pas |
| 9 | Nombre de répondants |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

**ACEFQ** (Ne s'applique pas)

La proposition 6.05 du Distributeur concerne seulement les grandes industries (clientèle de grande puissance).

**AQCIE-CIFQ** (Ne se prononce pas)

Modification de la grille de niveau de risque

- L'AQCIE/CIFQ est en désaccord et s'oppose à ce nouveau changement de la grille de niveau de risque
  - Après la mise en place des conditions de crédit de la clientèle grande puissance en 2011, le Distributeur a déjà obtenu une modification de la grille de niveau de risque au dossier tarifaire R-3854-2013 ce qui lui a alors permis de réduire son risque de crédit. Ces changements, demandés sur la base des résultats d'une étude réalisée aux États-Unis, n'étaient pas motivés par la situation des clients d'HQD ou d'une problématique particulière du nombre d'entreprises en défauts. Ce qui est encore le cas avec la présente demande.
  - Les entreprises qui connaîtront un changement de catégorie passant de «risqué» à «très risqué» verront leurs coûts d'achat d'électricité augmentés et leurs liquidités

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| |
|---|
| réduites.<br>• La catégorisation établit par HQD, dont les dénominations «risqué» ou encore «très risqué» donnent peut-être une fausse impression de la capacité financière des entreprises. Il faut savoir que la description de la cote «B» de Standard and Poor's mentionne clairement que ces entreprises sont tout à fait en mesure de rencontrer leurs obligations financières, mais que leur risque de défaut pourrait notamment s'accroître si les conditions économiques se détérioraient par exemple. De plus, l'indicatif positif ou négatif associé à la cote présente une tendance à moyen terme de la capacité financière d'une entreprise, mais l'agence de notation précise « *An outlook is not necessarily a precursor of a rating change or future CreditWatch action*» (Voir Standard and Poor's definitions Feb 2016). |
| **CORPIQ** (Ne s'applique pas) |
| |
| **FCEI** (Ne s'applique pas) |
| |
| **OC** (Ne s'applique pas) |
| |
| **RAPLIQ** (Ne s'applique pas) |
| |
| **SÉ-AQLPA** (D'accord) |
| Nous sommes en accord avec la présente proposition de HQD et l'insertion dans les CSÉ de divers outils de gestion du risque de mauvaises créances de la clientèle de grande puissance, ceci afin d'éviter l'inter financement des clients risqués par les autres.<br>Recommandation commune quant à plusieurs des outils de gestion du risque de mauvaises créances de la clientèle de grande puissance : Il aurait été souhaitable que le Distributeur situe sa présente proposition dans l'ensemble des moyens dont il dispose pour faire face au risque d'affaires, à savoir le taux de rendement (longuement débattu dans le dossier R-3842-2013) et l'établissement d'une marge pour créances douteuses établie à 326 M$ dans le dossier R-3933-2015, pièce B-0036, HQD-9-03, tableau 4, page 7. |
| **UC** (Ne s'applique pas) |
| |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| **UPA** (Pas d'accord à moins de…) |
|---|
| Les taux de défaillance cumulatifs de la cote de crédit B- et CCC+ sont similaires, tant sur l'horizon d'un an que celui de cinq ans, ainsi l'UPA est d'accord avec cet aspect de la proposition.<br>Selon l'UPA, les taux de défaillance cumulatifs de la cote de crédit BB- et B+ ne sont toutefois pas assez similaires pour justifier l'ajout de la cote BB- au groupe risqué. L'UPA s'objecte à ce que cet aspect de la proposition soit retenu.<br>De plus, lorsqu'il y a dépôt, le transfert de risque du fournisseur (Hydro-Québec) vers le client peut compromettre la situation financière de l'entreprise, notamment en occasionnant un manque de liquidités. L'obligation d'un dépôt pourrait détourner certaines sommes d'un potentiel investissement et ainsi entraver le retour de l'entreprise vers une cote de crédit moins risquée. |

### *3.6.2. Partie III – Droits et obligations*

**Proposition 6.06**

Préambule

La proposition vise à préciser que le mode de communication « par écrit » inclut le Web, l'espace client, le courriel, le télécopieur et la poste.

Proposition

**Dans les présentes conditions de service, certains articles spécifient les moyens dont Hydro-Québec et les clients disposent pour communiquer. Ces modes de communication sont regroupés en deux catégories :**

1. **Par écrit : Toute communication transmise par voie électronique (par courriel/Internet, par l'espace client ou par le site Web d'Hydro-Québec), par la poste ou par télécopieur.**
2. **Verbalement : Toute communication par téléphone.**

**TABLEAU 85 : RÉSULTATS DE LA PROPOSITION 6.06**

| | |
|---|---|
| 4 | D'accord |
| 4 | Pas d'accord à moins de… |
| - | Ne se prononce pas |
| - | Ne s'applique pas |
| 8 | Nombre de répondants |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| |
|---|
| **ACEFQ** (D'accord) |
| |
| **CORPIQ** (D'accord) |
| |
| **FCEI** (D'accord) |
| La FCEI est en accord avec l'utilisation des termes "Par Écrit" et "Verbalement".<br>Cependant, nous sommes en désaccord avec le fait que le Distributeur considère une adresse courriel comme moyen de communication officielle, servant de preuve de transmission, lorsqu'un abonné fournit une adresse sans avoir été informé et sans avoir donné son autorisation pour que cette option soit le moyen de communication officielle.<br>Référence, dernier paragraphe de l'article 9.1 (page 36) |
| **OC** (Pas d'accord à moins de…) |
| Une publication sur le site Web du distributeur ne peut être considérée suffisante à titre de communication au client. On ne peut s'attendre à ce qu'un client visite périodiquement le site Web d'Hydro-Québec pour être informé des avis qui le concerneraient. Aussi, une communication par le distributeur devrait lui être adressée directement, par téléphone, par la poste, par télécopieur ou, lorsque le client y consent expressément, par courriel.<br>Nous n'avons cependant pas d'objection à ce que le client puisse utiliser le site Web d'Hydro-Québec pour transmettre une communication, dans la mesure où le site Web le permet. |
| **RAPLIQ** (D'accord) |
| . |
| **SÉ-AQLPA** (Pas d'accord à moins de…) |
| La définition de «verbalement» est incorrecte. En atelier 1, HQD nous confirme en effet qu'il est possible d'effectuer des opérations (tel que s'abonner) en parlant directement à un |

COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS

| |
|---|
| employé sur place au bureau du siège social d'HQ. Le texte de la définition devrait donc être amendé afin de clairement indiquer «par téléphone ou verbalement au siège social d'Hydro-Québec».<br>Plus généralement, nous notons que la plupart des clients de HQD ne sont pas des avocats; il ne leur viendra pas spontanément à l'esprit, lorsqu'ils lisent les mots 'par écrit' et 'verbalement' tout au long des diverses conditions de service, de penser que ces mots ont un sens spécial, qui ne peut être découvert que si l'on recherche et trouve le tableau de définition de ces termes à l'article 9.1 (la présente proposition 6.6). Pour faciliter la compréhension du texte par tous les clients, nous suggérons donc de reproduire la définition de ces termes 'par écrit' et 'verbalement' chaque fois qu'un article des conditions de service l'emploie plutôt que d'espérer que le lecteur devine par lui-même qu'il faut chercher le sens de ces mots ailleurs dans les définitions.<br>Voir nos recommandations à cet effet sous 1.01. Pour faciliter la compréhension du texte, nous proposions alors également de spécifier, dans chaque article concerné, les conséquences juridiques pour le client du fait de communiquer verbalement plutôt par écrit (ie. les frais pénalisant le client qui choisit de communiquer verbalement pour s'abonner). À la prop. 1.01, nous recommandions ainsi de remplacer les mots 'par écrit ou verbalement' par 'par écrit (sans frais) ou verbalement (avec frais)'.<br>Enfin, quant aux communications par HQD destinées au client, il est important que le client puisse choisir s'il accepte ou refuse que les avis que HQD lui transmettrait par courriel ou sur site Internet aient une valeur juridique dispensant HQD d'aviser autrement le client (poste, téléphone). Voir nos recommandations sous 2.02 et l'Ann.2. |
| **UC** (Pas d'accord à moins de…) |
| Voir le positionnement de UC à la proposition 6.07. |
| **UPA** (Pas d'accord à moins de…) |
| La voie électronique ne devrait pas comprendre le site Internet. Cet élément devrait être dans une catégorie à part, qui circonscrit les moyens d'information plutôt que d'être considéré comme un moyen de communication. |

**Proposition 6.07**

Préambule

La proposition vise à préciser que le Distributeur peut utiliser la voie électronique pour communiquer avec ses clients si ces derniers ont fourni leur adresse courriel.

Proposition

**[...]**
**Hydro-Québec transmet toute communication écrite et tout avis écrit par tout moyen permettant de faire la preuve de sa transmission, y compris par voie électronique si le client a fourni une adresse courriel.**

**TABLEAU 86 : RÉSULTATS DE LA PROPOSITION 6.07**

| | |
|---|---|
| 1 | D'accord |
| 7 | Pas d'accord à moins de… |
| - | Ne se prononce pas |
| - | Ne s'applique pas |
| 8 | Nombre de répondants |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| |
|---|
| **ACEFQ** (Pas d'accord à moins de…) |
| Nous recommandons que les nouvelles Conditions de services d'électricité spécifient clairement qu'Hydro-Québec peut communiquer par courriel avec un client seulement après avoir obtenu son consentement et que ce dernier peut être révoqué par le client. |
| **CORPIQ** (D'accord) |
| |
| **FCEI** (Pas d'accord à moins de…) |
| Voir proposition 6,6 |
| **OC** (Pas d'accord à moins de…) |
| Le simple fait de fournir à Hydro-Québec une adresse courriel ne signifie pas nécessairement que le client désire recevoir les avis et communications de cette façon.<br>La proposition devrait être modifiée en précisant qu'Hydro-Québec peut transmettre des avis et communications écrites par voie électronique lorsque le client y consent expressément. |
| **RAPLIQ** (Pas d'accord à moins de…) |
| Je considère que même si un client a fourni une adresse courriel, toute communication importante tels que avis de retard, avis d'interruption de service, bref, tout ce qui sort de l'ordinaire, doit en priorité être envoyé par la poste.<br>Certaines personnes ne consultent que rarement leurs courriels ou peuvent parfois ne pas être en mesure de les consulter durant plusieurs jours en raison de circonstances |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

exceptionnelles. Je crois néanmoins que l'un n'empêche pas l'autre et que pour s'assurer que le client a été dûment informé à temps de tels avis, les deux méthodes devraient être utilisées conjointement, en indiquant dans la transmission par voie électronique que le même avis a également été envoyé par la poste -ou par messagerie privée, si Poste Canada est en grève ou en lock out.

**SÉ-AQLPA** (Pas d'accord à moins de…)

Il ne devrait pas suffire de donner son adresse courriel, mais bien d'autoriser HQD à communiquer de cette façon avec nous. Un client ne peut en effet deviner que le seul fait de communiquer, une fois dans sa vie, électroniquement à HQD aura pour conséquence juridique de supprimer définitivement toute obligation d'HQD de lui communiquer quelque avis que ce soit par voie non électronique (poste, téléphone) et que l'adresse électronique du client deviendra alors la seule qu'HQD utilisera pour lui transmettre tout avis. (Le client ignorant ce fait peut en effet consulter rarement ses courriels, croire que l'avis d'HQD est un pourriel comme cela arrive fréquemment lorsque l'on reçoit des messages ayant l'apparence de provenir d'utilités publiques, ou simplifiant le client peut ne pas réaliser qu'il subirait des conséquences juridiques néfastes s'il n'avisait pas HQD de tout changement d'adresse courriel ou de toute période prolongée durant laquelle il ne consulterait pas ses courriels).

De plus, même en cas de telle autorisation, il devrait y avoir un envoi postal additionnel dans tous les cas où un avis est important et doit attirer l'attention du client, par exemple, un avis de débranchement éventuel suite au refus de donner accès à un compteur électromécanique dont le sceau est échu, ou tout autre avis de cessation de l'alimentation.

Par ailleurs, sous l'annexe 2, nous recommandons que, dans les infos fournies au début d'abonnement, le client indique aussi s'il accepte ou refuse que les communications reçues de HQD par courriel ou internet aient valeur d'avis légal dispensant HQD de communiquer autrement (poste, téléphone). Nous avons aussi recommandé que l'article visé par la proposition 2.02 soit amendé afin d'y spécifier qu'une fois l'an le client reçoive d'HQD la liste la plus récente des renseignements qu'il a fourni, accompagnée d'un texte l'informant des conséquences de ces informations (valeur légale de l'avis) et de la procédure pour les modifier.

**UC** (Pas d'accord à moins de…)

Les adresses électroniques sont souvent éphémères.

En outre, un client peut posséder plusieurs adresses électroniques plus ou moins actives qu'il ne consulte pas régulièrement.

Sans compter que des clients, particulièrement les plus démunis, peuvent perdre leur accès à un ordinateur ou à Internet.

Pour ces raisons, UC s'oppose à ce qu'une communication écrite par courriel implique une preuve de transmission.

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| |
|---|
| **UPA** (Pas d'accord à moins de…) |
| La proposition, selon l'UPA, se lirait ainsi :<br>Hydro-Québec transmet toute communication écrite et tout avis écrit par tout moyen permettant de faire la preuve de sa transmission, y compris par voie électronique si le client a fourni une adresse courriel ainsi que son consentement préalable à ce que ce dernier soit le mode de communication retenu. |

**Proposition 6.08**

La proposition vise à remplacer les références aux normes difficilement accessibles par une référence au *Code de construction du Québec* et une annexe sur les critères applicables en matière de dégagement.

Proposition

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

**TABLEAU 87 : RÉSULTATS DE LA PROPOSITION 6.08**

| | |
|---|---|
| 8 | D'accord |
| - | Pas d'accord à moins de… |
| - | Ne se prononce pas |
| - | Ne s'applique pas |
| 8 | Nombre de répondants |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| |
|---|
| **ACEFQ** (D'accord) |
| Nous comprenons que la reproduction des normes pertinentes à l'annexe V du Projet des CSÉ a pour but unique de faciliter la consultation par les clients du Distributeur. |
| **CORPIQ** (D'accord) |
| |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| |
|---|
| **FCEI** (D'accord) |
| La FCEI est en accord avec l'objectif de simplification et d'accès à l'information pertinente.<br>Cependant, notre positionnement est sous réserve que les exigences stipulées au Code du bâtiment du Québec ne soient pas plus restrictives que celles basées sur les normes utilisées actuellement par le Distributeur. Si, pour différentes considérations, cette dernière condition n'est pas respectée, nous ne sommes pas en accord sans une analyse complète de la preuve du Distributeur par les intervenants et la Régie. |
| **OC** (D'accord) |
| |
| **RAPLIQ** (D'accord) |
| |
| **SÉ-AQLPA** (D'accord) |
| Nous sommes en accord. Cette façon de faire permet de trouver facilement toute l'information pertinente plutôt que de la chercher dans plusieurs sites.<br>Par contre, le mot « ligne » manque de précision. Nous suggérons « ligne électrique ». |
| **UC** (D'accord) |
| |
| **UPA** (D'accord) |
| |

**Proposition 6.09**

La proposition vise à harmoniser le texte des CSÉ avec celui des *Tarifs* relativement à la façon de faire pour le raccordement d'un appareil de production. Le client doit ainsi fournir une attestation de conformité de ses installations électriques complétée par un maître électricien plutôt que de payer des frais d'inspection.

<u>Proposition</u>

**Il est nécessaire d'obtenir l'autorisation écrite d'Hydro-Québec préalablement à tout raccordement au réseau de distribution d'électricité d'un équipement de production d'électricité n'appartenant pas à Hydro-Québec.**

**Si cet équipement injecte de l'électricité dans le réseau d'Hydro-Québec, les conditions additionnelles suivantes s'appliquent :**

1. **le propriétaire de l'équipement doit être responsable de l'abonnement ; et**
2. **le client doit fournir les documents attestant la conformité de l'installation de l'équipement.**

**TABLEAU 88 : RÉSULTATS DE LA PROPOSITION 6.09**

| | |
|---|---|
| 4 | D'accord |
| 3 | Pas d'accord à moins de… |
| - | Ne se prononce pas |
| 1 | Ne s'applique pas |
| 8 | Nombre de répondants |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| |
|---|
| **ACEFQ** (Pas d'accord à moins de…) |
| Nous souhaitons que le Distributeur précise l'utilité et la portée de la première exigence indiquée dans sa proposition 6.09. |
| **CORPIQ** (Ne s'applique pas) |
| |
| **FCEI** (D'accord) |
| |
| **OC** (D'accord) |
| . |
| **RAPLIQ** (D'accord) |
| |
| **SÉ-AQLPA** (Pas d'accord à moins de…) |
| Le présent article facilite l'autoproduction, avec laquelle nous avons toujours été fortement en accord et que les différentes politiques énergétiques du gouvernement du Québec ont toujours encouragée. Nous sommes en accord avec le principe de l'article proposé par HQD (proposition 6.09) pour des raisons de responsabilité et de sécurité.<br>Nous sommes d'accord, pour des raisons pragmatiques, à ce que le client puisse fournir une attestation de conformité de ses installations électriques (qui, en droit, devra être complétée par un maître électricien) plutôt que de payer à HQD des frais d'inspection. |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| |
|---|
| Nous proposons toutefois une modification importante : l'article devrait être amendé afin que la possibilité de bénéficier d'équipement de production électrique qui injecte de l'électricité sur le réseau soit aussi disponible à un locataire qui bénéficie de l'équipement de production électrique du propriétaire du bâtiment, mais dont ce propriétaire n'est pas responsable de l'abonnement du locataire auprès de HQD. (Autrement, l'autoproduction électrique dans un immeuble locatif serait illégale)<br>Une autre suggestion, cette fois d'ordre cléricale. À la phrase « 2 le client doit fournir les documents attestant la conformité de l'installation de l'équipement. », nous suggérons d'ajouter à la fin les mots "de production d'électricité". |
| **UC** (D'accord) |
| |
| **UPA** (Pas d'accord à moins de…) |
| L'UPA demande qu'Hydro-Québec fasse la démonstration qu'il n'y aura pas de frais supplémentaires pour les entreprises. |

### *3.6.3. Compteurs non communicants*

**Proposition 6.10**

Préambule

La proposition vise à permettre l'option de compteur non communicant aux installations électriques monophasées de 400 A s'il s'agit d'un abonnement dont seule l'énergie est facturée dans les 12 derniers mois.

Proposition

**3. Conditions préalables :**
**Les conditions préalables suivantes s'appliquent au présent article :**
**1. l'installation électrique du client doit être :**
**[…]**
**b) monophasée et de 400 A, dans le cas des abonnements avec facturation de l'énergie seulement depuis plus de 12 mois ; et**
**[...]**

**TABLEAU 89 : RÉSULTATS DE LA PROPOSITION 6.10**

| | |
|---|---|
| 8 | D'accord |
| - | Pas d'accord à moins de… |
| - | Ne se prononce pas |
| - | Ne s'applique pas |
| 8 | Nombre de répondants |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| |
|---|
| **ACEFQ** (D'accord) |
| |
| **CORPIQ** (D'accord) |
| |
| **FCEI** (D'accord) |
| La FCEI est en accord dans la mesure où les coûts reliés à cette option soient entièrement recouvrés par les tarifs prévus à cet effet et que cela puisse favoriser la fin du déploiement du projet LAD en donnant une option supplémentaire à une catégorie de client dont certains sont réticents ou entravent le travail d'installation des compteurs communicants. |
| **OC** (D'accord) |
| |
| **RAPLIQ** (D'accord) |
| |
| **SÉ-AQLPA** (D'accord) |
| Recommandation commune à tous les articles relatifs aux compteurs communicants ou non communicants : Nous proposons, à tous ces articles, de remplacer les mots "compteur communicant" et "compteur non communicant" respectivement par « compteur de nouvelle génération (ou un synonyme désignant tous les compteurs émettant des RF) et "compteur sans émission de radiofréquence", le tel que contenu à l'actuel article 10.4 des CSÉ édicté par la décision D-2012-145 (R-3788-2012), sauf lorsque l'article traite expressément de relève auquel cas on reformulerait le texte en conséquence. En effet, ce à quoi les clients visés OPTENT et ce pourquoi ils acceptent de payer des frais, ce sont des compteurs sans émissions de RF. Or, le changement de définition proposé par HQD est incompatible avec la raison d'être des différents articles faisant référence aux différents compteurs visés. HQD propose en effet erronément de redéfinir les "compteurs communicants" comme incluant aussi certains compteurs sans RF (ligne téléphonique), et de redéfinir erronément les |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| |
|---|
| "compteurs non communicants" comme incluant aussi certains compteurs émettant des RF captables de la rue (ce qui contrevient à tous les engagements pris par HQD dans les dossiers antérieurs selon lesquels les compteurs d'option seraient absolument sans RF). Voir aussi nos recommandations sous les prop. 1.04, 6.10 à 6.17, prop. add. 6.18, art.16.3 et ann.I.<br>À la proposition 6.10, nous sommes en accord à ce que les clients monophasés, en énergie seule, de 400 A (ne devrait-on pas écrire "au plus 400A" par symétrie avec l'article 16.3 al.3 par.a?) deviennent admissibles à l'option de compteurs sans émission de radiofréquence. Nous proposons d'élargir cette admissibilité, même si le client est aussi facturé séparément pour sa puissance. En effet, une telle facturation séparée de la puissance ne constitue pas un obstacle à ce que le client, comme avant, continue d'avoir son énergie mesurée par compteur sans émission de RF. |
| **UC** (D'accord) |
| |
| **UPA** (D'accord) |
| S'assurer que les clients soient pleinement conscients que si leur demande de puissance augmente et qu'elle devient facturée, ils seront dans l'obligation de changer de compteurs. |

**Proposition 6.11**

Préambule

La proposition vise à refuser l'installation d'un compteur non communicant si le service d'électricité d'un des abonnements du client a été interrompu dans les 24 derniers mois.

Proposition

**3. Conditions préalables :**
**Les conditions préalables suivantes s'appliquent au présent article :**
**[...]**

**4. aucune interruption de service ne doit avoir été effectuée par Hydro-Québec au cours des 24 derniers mois en vertu des lignes 2 à 5 et 11 de l'article 5.1 pour tous les abonnements du client.**

**TABLEAU 90 : RÉSULTATS DE LA PROPOSITION 6.11**

| | |
|---|---|
| 4 | D'accord |
| 4 | Pas d'accord à moins de… |
| - | Ne se prononce pas |
| - | Ne s'applique pas |
| 8 | Nombre de répondants |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| |
|---|
| **ACEFQ** (Pas d'accord à moins de…) |
| Nous proposons qu'un client peut demander l'installation d'un compteur non communicant pour des raisons de santé, sans égard à son historique de paiement. |
| **CORPIQ** (D'accord) |
| |
| **FCEI** (D'accord) |
| |
| **OC** (D'accord) |
| |
| **RAPLIQ** (Pas d'accord à moins de…) |
| On peut comprendre le motif original de refuser la pose ou le maintien d'un non-communicant chez un client ayant subi une interruption de service dans les derniers 24 mois pour défaut de paiement.<br>Toutefois, dans le cas d'un client qui paye régulièrement, ses factures mensuelles, mais à qui un avis d'interruption de service a été envoyé pour un motif non lié au paiement de ses factures, le refus d'installer un compteur non communicant, si un client se décide à le demander, nous apparaît comme une punition injustifiée, et la menace d'agir ainsi comme une forme d'intimidation difficilement justifiable. De plus, cela est discriminatoire, car une catégorie de clients jugés en défaut de conformité relativement à certaines dispositions des Conditions de services n'ayant rien à voir avec le paiement du service utilisé, se verrait ainsi privée d'un droit accordé à tous les autres clients résidentiels. L'interruption de service, ou la menace de le faire sont déjà en soi un moyen de pression bien suffisant pour permettre au Distributeur de disposer d'une méthode pour obtenir satisfaction relativement aux dispositions non respectées.<br>Le refus d'installation d'un non communicant devrait donc être applicable uniquement en cas d'un défaut de paiement suivi d'une interruption de service dans les derniers 24 mois. Enfin, |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

même en cas de défaut de paiement comme motif d'interruption, si un client estime que lui et/ou un ou plusieurs autres résidents de son logement ne devraient pas être exposés à des émissions de radiofréquences, quelle que soit la raison de cette opinion comme c'est déjà le cas pour demander l'option de retrait actuelle, le Distributeur devrait alors annuler l'application de cette disposition et accorder à ce client la pose d'un non-communicant, à condition de recevoir au préalable le paiement du frais d'installation et des frais de relève pour les 12 mois subséquents. Ce qui devrait rassurer le distributeur sur les craintes de non paiement.

**SÉ-AQLPA** (Pas d'accord à moins de…)

Recommandation commune à tous les articles relatifs aux compteurs communicants ou non communicants : Nous proposons à tous ces articles de remplacer les mots "compteur communicant" et "compteur non communicant" respectivement par "compteur de nouvelle génération (ou un synonyme désignant tous les compteurs émettant des RF) et compteur sans émission de radiofréquence", le tel que contenu à l'actuel article 10.4 des CSÉ édicté par la décision D-2012-145 (R-3788-2012), sauf lorsque l'article traite expressément de relève auquel cas on reformulerait le texte en conséquence. Voir détail dans nos commentaires sous la proposition 6.10.

La proposition 6.11 de HQD est illogique (et, en outre, le délai de carence de 24 mois est abusif). En effet, l'article 5.1 édicte des causes d'empêchement de TOUT abonnement ou alimentation. Si l'empêchement disparaît et que l'abonnement redevient possible, il n'y a aucune raison d'empêcher l'option de compteur sans RF (dont le coût est minime et souvent plus faible qu'une simple variation dans le coût de la consommation usuelle du client). De surcroît, si un client qui avait jadis protesté en empêchant HQD de changer son compteur mécanique (et avait pour ce motif été interrompu selon 5.1 al. 3 ou 11) décide de "rentrer dans le rang" et accepte de payer pour un compteur sans RF, il est illogique de lui imposer un délai d'inadmissibilité l'empêchant d'ainsi "rentrer dans le rang".

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

**UC** (D'accord)

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| **UPA** (Pas d'accord à moins de…) |
|---|
| L'UPA estime que cette proposition ne devrait viser uniquement le compteur qui a subi une interruption et non pas le client, à moins que l'interruption ne soit justifiée par la ligne 11 de l'article 5.1.<br>De plus, l'UPA se questionne sur l'allongement considérable de la période concernée qui est, dans les conditions de services actuelles, de 45 jours. |

**Proposition 6.12**

Préambule

La proposition vise à ajouter une modalité faisant en sorte que le client perd son droit à choisir un compteur non communicant pour une période de 24 mois si le service d'électricité d'un des abonnements du client est interrompu en vertu de la ligne 11 de l'article 5.1 (manipulation ou dérangement de l'appareillage de mesure ou entrave au service d'électricité) des CSÉ proposées.

Proposition

**4. En cas d'interruption du service d'électricité :**
**Si le service d'électricité est interrompu par Hydro-Québec en vertu des lignes 2 à 5 et 11 de l'article 5.1 relativement à un abonnement du client, Hydro-Québec peut, sans préavis, procéder à l'installation d'un compteur communicant pour tous les points de livraison visés par les abonnements de ce client.**

**TABLEAU 91 : RÉSULTATS DE LA PROPOSITION 6.12**

| | |
|---|---|
| 2 | D'accord |
| 6 | Pas d'accord à moins de… |
| - | Ne se prononce pas |
| - | Ne s'applique pas |
| 8 | Nombre de répondants |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| |
|---|
| **ACEFQ** (Pas d'accord à moins de…) |
| Nous proposons qu'un client peut demander l'installation d'un compteur non communicant pour des raisons de santé. |
| **CORPIQ** (D'accord) |
| |
| **FCEI** (Pas d'accord à moins de…) |
| La FCEI est en accord avec le principe de retirer le droit au compteur communicant pour les éléments 2 à 5 et 11. Par contre, nous croyons qu'un préavis est nécessaire pour les éléments 2 à 5. |
| **OC** (Pas d'accord à moins de…) |
| À moins que l'avis d'interruption précise qu'en cas d'interruption, Hydro-Québec procédera à l'installation d'un compteur communicant, à moins que la situation soit corrigée dans le délai prévu ou que le client conclut une entente de paiement. |
| **RAPLIQ** (Pas d'accord à moins de…) |
| S'il s'agit de manipulation ou dérangement de l'appareil de mesure, Hydro doit s'assurer que le client en est bien le responsable. Plusieurs causes extérieures peuvent être la cause d'un dérangement; Vandalisme, méfait par un tiers, etc. Hydro doit être en mesure de prouver, hors de tout doute raisonnable que le client en est responsable.<br>En ce qui concerne la perte du droit à un non-communicant pour cause d'entrave au service d'électricité et l'imposition sans préavis d'un compteur communicant, tel qu'expliqué au point précédent Proposition 6.11, nous considérons comme abusif et discriminatoire d'ajouter la perte de ce droit aux moyens de pression déjà considérables que représentent la menace d'une coupure de courant et cette même coupure s'il elle est effectuée, sans compter les importants frais afférents se rattachant à une telle situation avant qu'un client puisse récupérer le courant. L'élimination pure et simple de ce moyen de pression excessif et injustifié nous apparaît donc comme la voie à suivre, sauf dans les cas des clients 1) sont en défaut de paiement pour qui la pose d'un compteur communicant ne suscite pas d'objection de principe de leur part et peut se justifier en raison de leur difficulté à payer déjà simplement l'électricité consommée. ou 2) si le sceau est expiré. |
| **SÉ-AQLPA** (Pas d'accord à moins de…) |
| Recommandation commune à tous les articles relatifs aux compteurs communicants ou non communicants : Nous proposons, à tous ces articles, de remplacer les mots "compteur communicant" et "compteur non communicant" respectivement par "compteur de nouvelle génération (ou un synonyme désignant tous les compteurs émettant des RF) et compteur |

COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS

| |
|---|
| sans émission de radiofréquence", le tel que contenu à l'actuel article 10.4 des CSÉ édicté par la décision D-2012-145 (R-3788-2012), sauf lorsque l'article traite expressément de relève auquel cas on reformulerait le texte en conséquence. Voir détail dans nos commentaires sous la proposition 6.10.<br>Tel que nous l'indiquons sous la proposition 6.11, il n'est pas logique d'imposer un délai d'inadmissibilité aux compteurs sans RF suite à un motif passé d'interruption auquel, par définition, il aurait été déjà remédié. Par ailleurs, tel qu'alors indiqué, pour plus de clarté et de compréhension des CSÉ, nous recommandons d'éviter autant que possible d'avoir des textes qui réfèrent à une série de numéros d'autres articles. Au lieu de référer à des numéros d'articles, il est préférable de reproduire dans le texte lui-même ce dont il est question.<br>Nous sommes opposés à l'expression "sans préavis" dans la présente proposition 6.11 de HQD. Au contraire, étant donné que l'interruption d'alimentation est elle-même susceptible d'être précédée d'un ou plusieurs préavis téléphoniques et écrits (HQD nous informe, en atelier 6, qu'il y a 5 préavis téléphoniques et 3 préavis écrits, voir aussi l'atelier 1), le texte des CSÉ devrait spécifier que lesdits préavis déjà existants, doivent mentionner que le client se fera installer des compteurs à RF pour tous ses abonnements. |
| **UC** (D'accord) |
| |
| **UPA** (Pas d'accord à moins de…) |
| L'UPA estime qu'un court avis devrait être émis.<br>De plus, l'UPA estime que cette proposition ne devrait viser uniquement le compteur qui a subi une interruption et non pas le client, à moins que l'interruption ne soit justifiée par la ligne 11 de l'article 5.1. |

**Proposition 6.13**

Préambule

La proposition vise à ajouter une modalité faisant en sorte que le client perd son droit à choisir un compteur non communicant pour une période de 12 mois si de la puissance est facturée pour l'abonnement lié à l'option de compteur non communicant.

Proposition

**5. En cas de facturation de puissance :**

**Si de la puissance est facturée au cours d'une période de consommation donnée, Hydro-Québec peut, sans avis, procéder à l'installation d'un compteur communicant pour le point de livraison visé.**

**Le client pourra formuler une demande de compteur non communicant en vertu du présent article lorsqu'il n'y aura eu aucune facturation de puissance pendant 12 périodes mensuelles consécutives.**

**TABLEAU 92 : RÉSULTATS DE LA PROPOSITION 6.13**

| | |
|---|---|
| 2 | D'accord |
| 3 | Pas d'accord à moins de… |
| - | Ne se prononce pas |
| 3 | Ne s'applique pas |
| 8 | Nombre de répondants |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| |
|---|
| **ACEFQ** (Pas d'accord à moins de…) |
| Nous proposons qu'un client peut demander l'installation d'un compteur non communicant pour des raisons de santé, sans égard à sa consommation de puissance. |
| **CORPIQ** (Ne s'applique pas) |
| |
| **FCEI** (D'accord) |
| |
| **OC** (Ne s'applique pas) |
| |
| **RAPLIQ** (Ne s'applique pas) |
| |
| **SÉ-AQLPA** (Pas d'accord à moins de…) |
| Recommandation commune à tous les articles relatifs aux compteurs communicants ou non communicants : Nous proposons à tous ces articles, de remplacer les mots "compteur communicant" et "compteur non communicant" respectivement par "compteur de nouvelle génération (ou un synonyme désignant tous les compteurs émettant des RF) et compteur sans émission de radiofréquence", le tel que contenu à l'actuel article 10.4 des CSÉ édicté par la décision D-2012-145 (R-3788-2012), sauf lorsque l'article traite expressément de |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| |
|---|
| relève auquel cas on reformulerait le texte en conséquence. Voir détail dans nos commentaires sous la proposition 6.10.<br>En premier lieu, nous recommandons de préciser en remplaçant la phrase « Si de la puissance est facturée au cours... » par «Si de la puissance est consommée au-delà du seuil de 50 kW alors qu'elle ne devrait pas l'être au cours... ».<br>De plus, sous la proposition 6.10, nous avons proposé d'élargir l'admissibilité à l'option de compteur sans RF, même si le client est aussi facturé séparément pour sa puissance. En effet, une telle facturation séparée de la puissance ne constitue pas un obstacle à ce que le client, comme avant, continue d'avoir son énergie mesurée par compteur sans émission de RF. |
| **UC** (D'accord) |
| |
| **UPA** (Pas d'accord à moins de…) |
| L'UPA estime qu'un court avis devrait être émis. |

**Proposition 6.14**

Préambule

La proposition vise à diminuer le nombre de déplacements du Distributeur pour l'obtention des données de consommation aux fins de la facturation d'un abonnement pour lequel seule l'énergie est facturée à « au moins une fois par année ». Actuellement, la fréquence de relève est « au moins tous les 120 jours ».

Proposition

**Si l'électricité est mesurée par un compteur non communicant, Hydro-Québec utilise les données de consommation qu'elle obtient du compteur en fonction des fréquences minimales suivantes :**

1. **Abonnement pour lequel seule l'énergie est facturée : Au moins 1 fois par année.**

**TABLEAU 93 : RÉSULTATS DE LA PROPOSITION 6.14**

| | |
|---|---|
| 2 | D'accord |
| 6 | Pas d'accord à moins de… |
| - | Ne se prononce pas |
| - | Ne s'applique pas |
| 8 | Nombre de répondants |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

**ACEFQ** (Pas d'accord à moins de…)

Nous souhaitons qu'Hydro-Québec détermine les frais de relève des compteurs en tenant compte de sa proposition de réduire la fréquence de relève minimale à une fois par année, au lieu de "au moins tous les 120 jours". De plus, le client doit avoir la possibilité de "fournir ses relevés au moment opportun" tel que l'indique la pièce HQD-13, document 1, page 20 (présentation du Distributeur , Atelier 6).

**CORPIQ** (D'accord)

**FCEI** (Pas d'accord à moins de…)

La FCEI s'est positionnée à la proposition 1,05 à l'effet qu'elle favorisait le maintien des dispositions actuelles prévoyant un intervalle maximum, entre deux relevés, d'environ 120 jours.

Dans l'éventualité où le compteur communicant n'est pas disponible pour un abonné en raison d'une situation hors du contrôle de l'abonné, nous maintenons notre position.

Concernant la nouvelle proposition de faire passer de 120 jours à 365 jours l'intervalle entre les relèves de compteur pour les clients ayant opté pour un compteur non communicant, nous sommes en accord sous réserve que le Distributeur offre la possibilité aux clients de fournir leurs propres relevés, qu'elle envoie des factures selon ces relevés et selon la fréquence prévue aux conditions de services et que le frais mensuel révisés représentent les coûts réels du Distributeur.

**OC** (Pas d'accord à moins de…)

OC souhaite obtenir des clarifications sur l'agencement avec la proposition 1.05.

Il peut y avoir un écart substantiel entre la consommation estimée et la consommation réelle. Une fréquence de relève d'une seule fois par année ne peut permettre au client de suivre adéquatement sa consommation et d'apporter des modifications à sa consommation d'énergie.

Cependant, nous serions ouverts à ce que le nombre de déplacements du distributeur soit

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

réduit lorsque le client peut faire lui-même la relève du compteur. Ceci devrait cependant être modulé dans les cas où le client n'a pas accès au compteur (par exemple, lorsque les compteurs d'un immeuble à logements se trouvent dans une pièce dont seuls le propriétaire ou son mandataire a accès).

**RAPLIQ** (D'accord)

Selon nous, il serait préférable que les clients optant pour le non communicant soient encouragés à adopter aussi le mode de versements égaux, et que leur soient expliqués les avantages pour eux de cette méthode de paiement, ainsi que le fait que leur montant à verser mensuellement sera ajusté une fois par année après le passage du releveur.

**SÉ-AQLPA** (Pas d'accord à moins de…)

NOUS COMPRENONS QUE HQD REMPLACE ICI SA PROPOSITION 1.05

Nous notons que, actuellement, pour les compteurs de nouvelle génération (à radiofréquences), le tarif mensuel d'option de retrait est déjà basé sur une fréquence de relève de 3 fois par année : RÉGIE DE L'ÉNERGIE, Doss.R-3854-2013 Phase 2, Décision D-2014-164, parag. 16, 66-67, 71, 72, 74, 77, 82, 83, modifiant l'article 11.1 des CSDE actuelles. Nous notons que HQD, à sa proposition 6.15 (voir article 16.3 al.2), suggère de retirer la proposition 1.05 ci-dessus. Elle suggère plutôt de réduire cette fréquence à 1 fois par année et de baisser le tarif mensuel d'option de retrait en conséquence.

Nous avons des réserves quant à cette réduction de 3 à 1 de la fréquence de relève des compteurs non communicants. En effet, pour de multiples raisons économiques, sociales et environnementales, il est souhaitable de maximiser la qualité du signal de prix transmis au consommateur et l'inciter à mieux gérer sa consommation. Il est ainsi souhaitable que les données utilisées pour la facturation soient le plus à jour possible et que tout éventuel réajustement d'un estimé se fasse le plus rapidement possible auprès du client. De plus, dans cette séquence d'articles proposés par HQD, le texte devrait expressément spécifier que, lorsqu'il n'y a qu'un seul réajustement annuel, celui-ci est facturé au début de l'été en laissant au client la possibilité de payer ce réajustement durant les deux périodes de facturation suivantes (à l'image de notre suggestion sous l'article 2.3, voir proposition 1.07).

Voir, sous les prop. 1.04 et 6.10, nos recommandations sur l'usage des expressions 'compteur communicant' et 'compteur non communicant'. Au présent article 2.1 proposé (proposition 6.14), nous proposons par ailleurs de remplacer les mots 'Si l'électricité est mesurée par un compteur non communicant' par 'Si l'électricité est mesurée par voie de relève'.

**UC** (Pas d'accord à moins de…)

Les CSD devraient stipuler les modalités entourant l'autorelève. Par exemple, le nombre possible de transmissions par année selon le moyen de communication choisi (par écrit ou

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| |
|---|
| verbalement). |
| **UPA** (Pas d'accord à moins de…) |
| Dans le cadre de l'atelier 1, l'UPA s'est positionnée sur une proposition similaire (1.05). L'UPA constate avec étonnement que l'article 2.1 des nouvelles CSE a été modifié entre la version du 4 mai 2016, sujette au positionnement de l'atelier 1, et la version du 15 juin 2016, envoyée il y a peu de temps. Ainsi, l'UPA découvre que l'obtention des données dans la proposition, dans le cas cité ci-dessus, est passée d'"au moins 3 fois par année" à "au moins une fois par année".<br>L'UPA suggère que la proposition soit harmonisée avec la proposition de l'article 2.1 de l'atelier du 4 mai 2016, soit 120 jours. |

**Proposition 6.15**

Préambule

La proposition vise à modifier le montant des frais mensuels de relève facturés afin de refléter la proposition de diminuer le nombre de déplacements du Distributeur pour l'obtention des données de consommation aux fins de la facturation.

Proposition

**« frais mensuels de relève » à 2,75 $ par mois soit 33 $ par année.**

**TABLEAU 94 : RÉSULTATS DE LA PROPOSITION 6.15**

| | |
|---|---|
| 3 | D'accord |
| 5 | Pas d'accord à moins de… |
| - | Ne se prononce pas |
| - | Ne s'applique pas |
| 8 | Nombre de répondants |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| |
|---|
| **ACEFQ** (Pas d'accord à moins de…) |
| Les frais mensuels de relève de 2,75 $ soit 33 $ par année mentionnés dans la proposition 6.15 découlent des calculs d'Hydro-Québec présentés à la pièce HQD-13, document 1, page 21. Nous avons des réserves sur la justesse de certaines données |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

utilisées par Hydro-Québec pour ces calculs, notamment le taux horaire de 139 $ d'un releveur de compteurs et le temps qu'Hydro-Québec suppose nécessaire à la relève de 0,21 heure, soit 12,6 minutes. Nous suggérons que le Distributeur élabore sur le réalisme de ses hypothèses.

**CORPIQ** (Pas d'accord à moins de…)

La fréquence des déplacements étant réduite, il n'est pas cohérent d'appliquer un multiplicateur de 12 mois X 2,75$ pour établir la nouvelle facturation annuelle. Une réduction de coût est attendue, puisqu'il y a certainement une économie pour Hydro-Québec.

**FCEI** (D'accord)

La FCEI est en accord avec le principe de réduire les frais mensuels pour tenir compte du retrait de 2 des 3 déplacements et participera à l'analyse de la preuve quant à la détermination du montant des frais dans le cadre de l'analyse de la preuve complémentaire devant la Régie.

Nous soulignons que les frais proposés par relevé à 33 $ (12 x 2,75 $ / 1 relevé) sont supérieurs à ceux actuels de 20 $ par relevé (12 x 5 $ / 3 relevés).

**OC** (Pas d'accord à moins de…)

Tel que mentionné précédemment, nous serions ouverts à ce que le nombre de déplacements du distributeur soit réduit lorsque le client peut faire lui-même la relève du compteur. Si certaines relèves sont faites par le client, les frais mensuels devraient être ajustés vers la baisse.

**RAPLIQ** (Pas d'accord à moins de…)

Bien que nous soyons heureux de la baisse proposée du frais de relève mensuelle, au lieu de la hausse de 5$ à 7$ par mois formulés dans une précédente demande du Distributeur, nous signalons le fait que comme 3 relèves sont faites annuellement selon les Conditions de service actuelles au coût de 20$ chacune pour le client (5$ X 12 mois= 60$ divisés par 3 = 20$), le nouveau tarif de relève proposé constitue en fait une hausse de plus de 50% du coût unitaire de la relève pour le client. À moins que le Distributeur ne puisse justifier une telle hausse en expliquant pourquoi ses coûts augmentent autant, ou à moins que le montant de 20$ était nettement insuffisant pour couvrir les coûts réels de relève ce qui serait difficile à croire quand on sait qu'auparavant, jusqu'en 2010, le coût unitaire de chacune des 6 relèves annuelles revenait à environ 4$ selon les données alors fournies par le Distributeur, nous estimons que de fixer les « frais mensuels de relève » à 2,00 $ par mois soit 24 $ par année devrait être amplement suffisant.

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| |
|---|
| **SÉ-AQLPA** (D'accord) |
| Voir, sous les propositions 1.04 et 6.10, nos recommandations sur l'usage des expressions 'compteur communicant' et 'compteur non communicant'. Par cohérence aussi avec nos recommandations sous la proposition 6.14, le présent article s'appliquerait non pas si l'électricité est mesurée "par un compteur non communicant" (une expression que nous proposons de ne pas garder aux CSÉ), mais plutôt "si l'électricité est mesurée par voie de relève".<br>Par ailleurs, nous réitérons, sans que cela ait besoin d'être spécifié aux CSÉ, qu'une communication spéciale devrait toujours être faite par HQD auprès des « optants » à l'Option de retrait afin de les inciter à faire de l'autorelève et/ou à s'inscrire au programme de versements égaux. Ces deux pratiques aideront le client à ne pas recevoir de facture-surprise à la fin de l'année, après la lecture unique annuelle du Distributeur. |
| **UC** (Pas d'accord à moins de…) |
| Le montant des frais mensuels a été sommaire discuté en atelier mais devrait faire l'objet d'une analyse plus poussée dans le cadre des audiences à venir. |
| **UPA** (D'accord) |
| |

**Proposition 6.16**

Préambule

La proposition vise à remplacer les *frais initiaux d'installation* par des *frais d'intervention au compteur* dont le montant est basé sur les coûts de l'intervention à effectuer.

Proposition

**« frais d'intervention au compteur » à 140 $**

**TABLEAU 95 : RÉSULTATS DE LA PROPOSITION 6.16**

| | |
|---|---|
| 1 | D'accord |
| 5 | Pas d'accord à moins de… |
| 1 | Ne se prononce pas |
| 1 | Ne s'applique pas |
| 8 | Nombre de répondants |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

**ACEFQ** (Pas d'accord à moins de…)

Nous souhaitons pouvoir examiner les calculs et les données utilisés par le Distributeur pour déterminer les "frais d'intervention au compteur" de 140 $ mentionnés à la proposition 6.16 du Distributeur. Nous aimerions savoir aussi si la valeur de 140 $ est à jour ou non, avant de nous prononcer sur la proposition 6.16 du Distributeur.

Nous notons le cas où un client ne doit pas payer les "frais d'intervention au compteur" conformément à l'article 16.3 du Projet des CSÉ soumis par le Distributeur:

"le client ne paie aucuns "frais d'intervention au compteur" si un compteur non communicant installé par Hydro-Québec en vertu du présent article est en place au moment de sa demande. Hydro-Québec maintient le compteur non communicant ainsi installé jusqu'à la fin de l'abonnement du client" (pièce HQD-13, document 2, page 48).

**CORPIQ** (D'accord)

**FCEI** (Ne s'applique pas)

Cette proposition été traitée lors de la demande d'approbation provisoire de l'article 13.1.1 des Conditions de service d'électricité.

**OC** (Pas d'accord à moins de…)

OC demande d'obtenir des précisions quant aux composantes justifiant le frais de 140$.

**RAPLIQ** (Pas d'accord à moins de…)

Les personnes dans une situation vulnérable disposent souvent de faibles revenus et rend ce frais d'intervention punitif et discriminatoire.

Tout comme le Distributeur le fait en annulant chaque année les mauvaises créances de ses clients incapables de s'acquitter de leurs factures, ce qui a amené par exemple Hydro-Québec à radier 101 millions de dollars de ses créances irrécupérables en 2015 (voir http://bit.ly/29pMKAW), ce qui constitue une forme indirecte d'aide à cette clientèle en mauvaise situation financière, nous estimons qu'il serait plus acceptable socialement dans le cas des clients ayant des revenus annuels sous le seuil de faible revenu, d'annuler ou de diminuer dans leur cas ce frais d'intervention. L'imposition d'un tel frais serait particulièrement injuste dans les cas de clients n'ayant plus de revenus suffisants pour des causes médicales, comme suite à un accident de travail, en raison d'une invalidité chronique, etc., mais faisant tout de même les efforts nécessaires pour payer l'électricité consommée.

Il nous semble enfin arbitraire d'envoyer un agent du Distributeur chez un client ayant déjà

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| |
|---|
| clairement refusé de vive voix et/ou par écrit l'accès au compteur électromécanique afin de pouvoir le conserver. Ceci s'apparente à une tactique d'intimidation abusive et ce n'est certainement pas à la mesure du rôle qu'une société d'État comme Hydro-Québec doit assumer en bonne citoyenne corporative soucieuse du bien-être de sa clientèle.<br>Dans ce contexte, il nous apparaît souhaitable de conserver le frais d'installation renommée « frais d'intervention au compteur) » au niveau où il est présentement, en vertu d'une précédente décision tarifaire de la Régie, soit à 85$, ce qui, à moins d'une preuve du contraire dûment fournie par le Distributeur, devrait suffire amplement à couvrir les coûts liés à l'achat et à l'installation d'un compteur non communicant, puisque ce frais d'installation n'était que de 15$ lors du déploiement. |
| **SÉ-AQLPA** (Ne se prononce pas) |
| 6.16<br>ANNULÉE et remplacée par la proposition 6.18 |
| **UC** (Pas d'accord à moins de…) |
| Le montant des frais initiaux d'installation a été sommaire discuté en atelier mais devrait faire l'objet d'une analyse plus poussée dans le cadre des audiences à venir. |
| **UPA** (Pas d'accord à moins de…) |
| Le changement de nomenclature semble laisser supposer que le Distributeur pourrait facturer ces frais à chaque intervention au compteur (ex. : vérification d'un sceau de sécurité ou relève). Si tel est le cas, alors l'UPA est en désaccord avec la proposition.<br>En l'absence de définition de ces frais, il apparaît nécessaire à l'UPA de circonscrire les types d'interventions qui pourraient être facturées derrière ce libellé.<br>De plus, l'UPA constate que les frais initiaux dans les actuelles CSE sont de 85 $; l'augmentation proposée serait substantielle. |

**Proposition 6.17**

Préambule

La proposition vise à facturer des frais mensuels de relève et des frais d'intervention au compteur pour les cas de refus d'accès ou de mise à niveau requise par le client, si le client ne donne pas suite aux tentatives de communication du Distributeur et si l'abonnement du client est admissible à l'option de compteur non communicant.

Proposition

**4. Accès pour installation de l'appareillage de mesure et travaux préalables :**

**Lorsque le client refuse ou néglige de donner accès à l'appareillage de mesure autre qu'un compteur communicant pour qu'Hydro-Québec le remplace par un compteur communicant ou que le client n'effectue pas les travaux requis pour permettre le remplacement du compteur ou pour rendre conforme son installation électrique, le client est considéré comme ayant opté pour un compteur non communicant si les conditions prévues à l'article 16.3 sont remplies. Dans ce cas, Hydro-Québec l'avise par écrit et les « frais d'intervention au compteur » ainsi que les « frais mensuels de relève » indiqués dans les *Tarifs* deviennent applicables.**

**TABLEAU 96 : RÉSULTATS DE LA PROPOSITION 6.17**

| | |
|---|---|
| 4 | D'accord |
| 2 | Pas d'accord à moins de… |
| - | Ne se prononce pas |
| 1 | Ne s'applique pas |
| 8 | Nombre de répondants |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

**ACEFQ** (Pas d'accord à moins de…)

Le libellé de la proposition 6.17 du Distributeur présenté ci-dessus est identique à celui de l'article 12.4, ligne 4, du Projet des CSÉ, pièce HQD-13, document 2, page 40.

Nous comprenons que la proposition 6.17 permettrait aux clients qui se trouvent dans les situations décrites à l'article 12.4, ligne 4, de continuer à avoir du service d'électricité, contrairement à l'interruption du service permise par les CSÉ actuelles (source: présentation du Distributeur à l'atelier 6, pièce HQD-13, document 1, page 22).

Nous suggérons que le Distributeur intègre dans son Projet des CSÉ les différentes étapes de communication avec ses clients (3 lettres) et leurs délais respectifs tels qu'expliqué à l'atelier:

- première lettre: délai de 30 jours;
- deuxième lettre: délai de 15 jours;
- troisième lettre: délai de 8 jours.

Nous notons l'affirmation suivante du Distributeur relativement à la troisième tentative de communication:

"Proposition de processus de communication

- Tentatives de communication avec le client

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| |
|---|
| - Transmission au client d'un avis de 8 jours afin que celui-ci, selon le cas, donne accès ou modifie son installation afin qu'elle soit conforme aux normes [...]" (pièce HQD-13, document 1, page 22). |
| **CORPIQ** (D'accord) |
| |
| **FCEI** (Ne s'applique pas) |
| Voir proposition 6,18<br>A été traitée lors de la demande d'approbation provisoire de l'article 13.1.1 des Conditions de service d'électricité. |
| **OC** (D'accord) |
| |
| **RAPLIQ** (D'accord) |
| Nous accueillons avec satisfaction cette reconnaissance indirectement du désir de plusieurs dizaines de milliers de clients de conserver un compteur électromécanique et considérons comme normal et équitable qu'ils paient eux aussi ce qu'il en coûte pour une relève annuelle de leur compteur. Toutefois, tel qu'expliqué dans le commentaire à la proposition précédente, il nous apparaît inacceptable d'imposer ainsi arbitrairement un « frais d'intervention au compteur » aux clients ayant déjà maintes fois signifié leur volonté de conserver l'ancien appareil de mesure éprouvé et plus sécuritaire à leurs yeux.<br>Dans leur cas, aucune intervention d'un agent sur place ne devrait être effectué et donc aucun frais facturé, cette mesure de pression devant à notre avis être réservée aux clients n'ayant jamais indiqué d'aucune manière leurs intentions au Distributeur, ou refusant d'effectuer les travaux requis pour permettre le remplacement du compteur, essentiellement lorsqu'il s'agit d'une embase jugée non sécuritaire ou lorsque le sceau est expiré. En ces cas, il nous semble justifié pour le Distributeur de faire une telle intervention sur place, mais pas quand il s'agit d'imposer inutilement un frais additionnel qui, là encore, a toutes les apparences d'un frais punitif ne pouvant en plus se justifier financièrement par le coût d'achat et d'installation d'un autre compteur puisque dans le cas des clients opposés au nouveau compteur et refusant aussi le non-communicant, la seule dépense réelle encourue par l'agent du Distributeur se résume à son salaire et à ses frais de déplacement. |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

**SÉ-AQLPA** (Pas d'accord à moins de…)

Recommandation commune à tous les articles relatifs aux compteurs communicants ou non communicants : Nous proposons à tous ces articles, de remplacer les mots "compteur communicant" et "compteur non communicant" respectivement par "compteur de nouvelle génération (ou un synonyme) et "compteur sans émission de radiofréquence", le tel que contenu à l'actuel art. 10.4 des CSÉ édicté par D-2012-145 (R-3788-2012), sauf exception. Voir détail dans nos commentaires sous la prop. 6.10.

Comme nous l'avons déjà mentionné à l'occasion de la prop. 1.06, nous sommes fortement en faveur du principe de cette proposition, lequel codifie aux CSÉ une solution plus légère que l'interruption permettant à HQD de gérer les cas de refus d'accès aux compteurs, à savoir la facturation des frais d'option de retrait.

L'article proposé devrait être amendé en remplaçant "si les conditions prévues à l'article 16.3 sont remplies" par "si les AUTRES conditions prévues à l'article 16.3 sont remplies". Autrement, le texte de l'article n'aurait aucun sens.

L'art 12.4 al.4 (visé par la présente proposition 6.17) devrait clairement se situer dans une section dédiée à l'Option de retrait (compteurs sans émission de radiofréquences). De plus, cet alinéa devrait informer le lecteur que la solution qui y est indiquée (la facturation des frais d'option de retrait aux clients refusant l'accès au compteur) ne s'applique que dans la mesure où le sceau du compteur initial n'est pas échu. Au même présent article ou dans un article suivant, le texte des CSÉ devrait également spécifier ce qui arrive si le sceau est échu (débranchement imminent, selon ce que HQD nous a verbalement indiqué en atelier 6 mais a omis d'indiquer au texte, à défaut de quoi HQD nous informe être sujette à une amende de 1000 $/jour/compteur de la part de Mesures Canada); il y aurait en effet lieu de clarifier si HQD est ou non obligée de débrancher un compteur dont le sceau est échue et, si oui, l'écrire.

V prop. addit. de SÉ-AQLPA

**UC** (Ne se prononce pas)

**UPA** (D'accord)

**Proposition 6.18**

Préambule

La proposition consiste à demander à la Régie de l'énergie d'approuver de façon provisoire l'article proposé permettant, après l'envoi d'un avis écrit, de facturer les frais initiaux d'installation et les frais mensuels de relève prévus dans les *Tarifs*, dans les cas de non-accessibilité au compteur ou encore dans les situations requérant une mise en conformité par le client de ses installations, dans la mesure où les conditions préalables à l'installation d'un compteur non communicant sont remplies.

La proposition s'inscrit dans la volonté de compléter le déploiement des compteurs communicants le plus rapidement possible. De plus, elle est équitable envers les clients ayant déjà opté pour un compteur non communicant, qui ont assumé les frais initiaux d'installation et qui assument les frais mensuels liés à ce choix.

Proposition

L'article 12.4 ligne 4 proposée par le Distributeur (pièce HQD-3, document 1 [révisé], page 40) est le suivant :

**12.4 Accès d'Hydro-Québec à ses installations**

**4. Accès pour installation de l'appareillage de mesure et travaux préalables :**
**Lorsque le client refuse ou néglige de donner accès à l'appareillage de mesure autre qu'un compteur communicant pour qu'Hydro-Québec le remplace par un compteur communicant ou que le client n'effectue pas les travaux requis pour permettre le remplacement du compteur ou pour rendre conforme son installation électrique, le client est considéré comme ayant opté pour un compteur non communicant si les conditions prévues à l'article 16.3 sont remplies. Dans ce cas, Hydro-Québec l'avise par écrit et les « frais d'intervention au compteur » ainsi que les « frais mensuels de relève » indiqués dans les *Tarifs* deviennent applicables.**

Le Distributeur, pour les fins de sa demande d'application provisoire, a adapté cet article comme suit, lequel deviendrait l'article 13.1.1 des *Conditions de service d'électricité* présentement en vigueur :

**13.1.1 Accès pour installation de l'appareillage de mesure et travaux préalables**

**Lorsque le client refuse ou néglige de donner accès à l'appareillage de mesure autre qu'un compteur de nouvelle génération pour qu'Hydro-Québec le remplace par un compteur de nouvelle génération ou que le client n'effectue pas les travaux requis pour permettre le remplacement du compteur ou pour rendre conforme son installation électrique, le client est considéré comme ayant opté pour un compteur sans émission de radiofréquences si les conditions prévues à l'article 10.4 sont remplies. Dans ce cas, Hydro-Québec l'avise par écrit et les « frais initiaux**

**d'installation » ainsi que les « frais mensuels de relève » indiqués dans les *Tarifs* deviennent applicables.**

**TABLEAU 97 : RÉSULTATS DE LA PROPOSITION 6.18**

| | |
|---|---|
| 4 | D'accord |
| 4 | Pas d'accord à moins de… |
| - | Ne se prononce pas |
| - | Ne s'applique pas |
| 8 | Nombre de répondants |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

**ACEFQ** (Pas d'accord à moins de…)

Hydro-Québec devrait donner aux clients visés par l'article 13.1.1 un délai raisonnable, au minimum 8 jours, pour donner accès ou modifier leur installation afin qu'elle soit conforme aux normes. Nous comprenons qu'il s'agît d'une demande d'application provisoire d'Hydro-Québec pour éviter aux clients visés par l'article 13.1.1 des interruptions de service d'électricité prescrites par les CSÉ actuelles, selon une interprétation du Distributeur:

"Exemples de raisons de la difficulté d'accès lors d'un remplacement de compteur

- travaux requis pour permettre à Hydro-Québec d'accéder au compteur

- compteur barricadé

- refus d'accès par le client

Moyen permis par les conditions de service actuelles dans ces cas

- Interruption du service d'électricité dans tous les cas" (Source: pièce HQD-13, document 1, page 22).

**CORPIQ** (D'accord)

**FCEI** (D'accord)

La FCEI est en accord avec cette proposition. La FCEI encourage les pratiques du Distributeur qui favorise le principe d'utilisateur payeur.

Cependant, tel qu'il a été soulevé par les autres intervenants, il est nécessaire que le Distributeur puisse faire la démonstration qu'il a prévu définir et appliquer une procédure de communication et d'émission d'avis lorsque des problématiques d'accessibilité et/ou de conformité technique sont rencontrées. Actuellement, le texte proposé à l'article13.1.1 - item 4 prévoit seulement un avis écrit, émis après que le Distributeur a établi que des frais s'appliqueront.

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

**OC** (D'accord)

**RAPLIQ** (Pas d'accord à moins de…)

Encore faut-il définir "Dans ce cas, Hydro-Québec l'avise par écrit " et les démarches à suivre avant d'en arriver à facturer des clients selon les règles de l'option de retrait.

Selon mes notes prises à la séance du 22 juin dernier, voici ce que je comprends du processus menant à aviser et facturer un client sous l'option de retrait:

- 5 appels au client
- Un premier avis par lettre envoyé au client 30 jours avant une intervention d'Hydro
- Un deuxième avis par lettre envoyé au client 15 jours avant une intervention
- Un troisième avis par lettre envoyé au client 8 jours avant une intervention
- Si le client ne répond pas et si le sceau n'est pas échu, ce client serait considéré être sous l'option de retrait et facturé en conséquence.

Ceci dit, j'exprime énergiquement une réserve contre toute interruption de service. Ces avis ne désignent pas clairement la mention et/ou la notion de "sceau échu" ou "sceau non-échu". Et je ne crois pas que la Régie aie donné son aval pour une interruption de service sur cette base.

Il faudrait alors clairement ajouter un point détaillant la notion de sceau échu ou non.

De plus, j'avais amené à votre attention que tout client ayant conservé, pour quelque raisons que ce soit, lson compteur électro-mécanique, devraient être informé de la date de péremption du sceau et les conséquences en terme de pénalité imposée à Hydro si la date d'un sceau est expirée. Hydro devrait aussi clairement indiquer les mesures qu'elle entend prendre lorsque le sceau d'un compteur sera échu.

Hydro pourrait alors enclencher le processus (tel que décrit ci-haut) menant à considérer ces clients sous l'option de retrait.

Le client ne devrait donc plus recevoir de sollicitation afin de changer son compteur de la part d'Hydro avant quelque 45 jours préalable à la date de péremption du sceau.

**SÉ-AQLPA** (Pas d'accord à moins de…)

Le présent positionnement révisé de SÉ-AQLPA [version du 18 juillet 2016 à 16h40] remplace le positionnement antérieurement transmis.

Nous sommes tout à fait favorables, sur le principe, à l'adoption provisoire, dès à présent, de l'article 13.1.1 des Conditions de service d'électricité proposées par Hydro-Québec Distribution. En effet, comme nous l'avons déjà mentionné à l'occasion des propositions 1.06 et 6.17 de HQD, nous sommes pleinement en faveur du principe de cette proposition,

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

laquelle codifie aux CSÉ une solution plus légère que l'interruption permettant à HQD de gérer les cas de refus d'accès aux compteurs, à savoir la facturation des frais d'option de retrait.

L'article proposé devrait toutefois être amendé en remplaçant "si les conditions prévues à l'article 10.4 sont remplies" par "si les AUTRES conditions prévues à l'article 10.4 sont remplies". Autrement, le texte de l'article n'aurait aucun sens, puisque l'article 10.4 exige précisément que le client n'ait pas préalablement refusé l'accès au compteur.

Il y a aussi lieu de retirer les mots "les « frais initiaux d'installation » ainsi", vu que, dans le présent cas, il n'y a évidemment pas de frais initiaux d'installation tant que l'ancien compteur électromécanique n'est pas remplacé.

Enfin, il y aurait lieu d'ajouter la phrase suivante en fin de texte: "Au moins huit (8) jours avant que cette option et ces frais lui soient applicables, le client doit toutefois avoir reçu d'Hydro-Québec un avis l'informant que, s'il ne prend pas arrangement, dans ce délai, afin de remédier à son refus d'accès, sa négligence ou son défaut, les frais susdits lui seront appliqués." Ce délai est calqué sur le délai de 8 jours du préavis de résiliation par HQD; nous comprenons toutefois que, dans les deux cas, la pratique de HQD, au-delà du texte des CSÉ, consistera à transmettre plusieurs préavis téléphoniques et écrits avant d'intervenir ainsi.

Il est à noter que l'article 13.1.1 proposé, avec raison, réfère aux notions actuelles de "compteurs de nouvelle génération" (synonyme de "compteur avec émissions de radiofréquences") et de "compteurs sans émission de radiofréquences" et non pas aux nouvelles notions proposées par HQD, à l'Annexe 1 de ses nouvelles CSÉ, de "compteurs communicants" (qui pourraient être avec ou sans émissions de RF) et de "compteurs non communicants" (qui pourraient aussi être avec ou sans émissions de RF), nouvelles notions auxquelles nous nous sommes opposés dans nos positionnements des ateliers 1 et 6 et qui altèrent erronément le sens de toutes les dispositions sur les compteurs et l'option de retrait.

Nous notons que, dans la présente proposition d'article 13.1.1, HQD ne reproduit pas son information verbale de la séance de travail no. 6 selon laquelle HQD pourrait, malgré tout, refuser de donner effet à cet article (c'est-à-dire refuser de considérer un client refusant l'accès à son ancien compteur comme étant devenu un optant de compteur sans radiofréquence) si le sceau de Mesures Canada de cet ancien compteur est échu (ce que HQD semble confirmer à sa pièce HQD-16, Doc. 1, Réponse à la DDR de la Régie no. 2é6). HQD nous informait en effet, en un tel cas, être sujette à une amende de 1000$/jour/compteur de la part de Mesures Canada si elle ne débranche pas un tel compteur, somme qui serait payable, via le revenu requis de HQD, par l'ensemble de la clientèle. HQD serait alors aussi tenue. en un tel cas. de remplacer l'ancien compteur par un nouveau compteur avec ou sans RF (voire un compteur sans RF électromécanique si cela est disponible sur le marché, ce qui ne fait pas l'objet de la discussion ici). Or. selon l'article 13.1.1 proposé (tout comme selon l'article symétrique permanent proposé 12.4 al. 4

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| |
|---|
| faisant l'objet de la proposition 6.17), le texte proposé par HQD n'énonce aucune exception pour le cas des anciens compteurs dont le sceau serait échu. Juridiquement donc, HQD ne pourrait pas refuser de donner effet à ces articles (c'est-à-dire considérer un client refusant l'accès à son ancien compteur comme étant devenu un optant de compteur sans radiofréquence), même si son sceau est échu. Est-ce bien cela que l'on veut ? Il y aurait lieu de clarifier si HQD est ou non obligée de débrancher un ancien compteur dont le sceau est échu (après avoir transmis, tel qu'indiqué en atelier 6, les 5 avis téléphoniques préalables et les 3 avis écrits préalables au client, 30, 15 et 8 jours avant l'intervention, et sauf exception hivernale ou si le client utilise l'électricité pour des fins de santé ou sécurité) et, si oui, l'écrire en spécifiant les modalités, en adaptant l'article 13.1.1 en conséquence. |
| **UC** (Pas d'accord à moins de…) |
| UC est d'accord avec la proposition 6.18 (article 13.1.1) pour la première partie de l'article soit pour le client qui "refuse ou néglige de donner accès à l'appareillage de mesure autre qu'un compteur de nouvelle génération pour qu'Hydro-Québec le remplace par un compteur de nouvelle génération".<br>Le cas de figure qui concerne le client qui "n'effectue pas les travaux requis pour permettre le remplacement du compteur ou pour rendre conforme son installation électrique" nous est plus problématique puisque nous n'avons pas une image complète de la situation. Par exemple, la proposition 6.18 concerne-t-elle alors les clients dont le réservoir de propane serait situé en deçà de 1 m du compteur intelligent? UC aura besoin, dans la preuve à venir du Distributeur, d'une image claire de la situation afin de vérifier si elle est équitable pour les clients concernés et pour l'ensemble de la clientèle. |
| **UPA** (D'accord) |
| |

### *3.6.4. Commentaires et propositions additionnels*

**AQCIE-CIFQ** (2 commentaires)

Commentaires de l'AQCIE/CIFQ concernant les modifications aux conditions de service de la clientèle grande puissance présentés dans le cadre de l'atelier 6

**Commentaires généraux**

- Les modifications proposées auront des répercussions importantes pour les entreprises touchées, il leur en coûtera plus cher pour obtenir leur fourniture d'électricité.
- HQD est un monopole d'État qui pourrait être tenté d'user de pratiques commerciales qui lui sont favorables au détriment de sa clientèle. Des conditions qui ne pourraient être pratiquées dans un environnement d'affaires compétitif. D'ailleurs, ces pratiques ne sont pas utilisées à notre connaissance par les autres fournisseurs des grands clients industriels d'HQD.
- Les conditions de crédit misent en place depuis 2011 et leur renforcement en 2013 a permis d'atteindre les objectifs souhaités. Pas d'historique qui démontre une problématique ces dernières années.
- Les années 2008-2009 ont connu une des pires crises économiques depuis celle de 1929. C'est sur ce référentiel que les conditions de crédit ont été mises en place en 2011. HQD n'en faisait pas mention auparavant puisque l'historique des risques de crédit ne montrait pas de problématique particulière. (Voir D-2010-022 paragraphe 153).
- Bien que la Régie ait refusé en 2011 dans sa décision D-2011-024 la mise en place d'un compte de frais reporté ou encore l'établissement systémique d'une provision pour mauvaises créances, elle s'est dit disposer à examiner un événement exceptionnel impliquant un montant significatif.
- Les risques de crédit sont un élément intrinsèque à l'établissement du taux de rendement du Distributeur.

Il faut donc agir avec précaution avant de modifier une nouvelle fois les conditions de crédit des grandes entreprises.

**Proposition et suggestion additionnelle**

- Plusieurs entreprises du secteur des pâtes et papiers ont des ententes contractuelles de livraison d'électricité par des centrales de cogénération. Or, HQD refuse généralement de prendre en compte dans l'établissement du niveau de risque de l'entreprise les sommes à être versées en vertu de ces contrats. Pourtant, il s'agit souvent de plusieurs millions (deux mois de livraison, puisque payables après 30 jours).

  Dans certains cas, il est possible que la propriété légale, une coentreprise par exemple, ne permette pas cette option. Toutefois, des ententes spécifiques ont déjà été prises pour retenir ces montants en garantie des factures d'électricité. Cette avenue peut certainement être explorée et prise en compte dans l'établissement de la

cote de crédit de l'entreprise. Un aspect que les agences de crédit ne peuvent considérer.

**CORPIQ** (1 commentaire)

**I – Définitions et interprétation**

La CORPIQ a remarqué qu'un ajout a été fait aux définitions et interprétations. D'une part, la définition du terme "client" a été modifiée pour inclure celui qui fait une demande d'alimentation. D'autre part, l'expression "demande d'alimentation" a été ajoutée et définie.

La CORPIQ a besoin d'une confirmation du distributeur à l'effet que cet ajout ne modifie pas les pratiques actuelles, ni le statut d'un propriétaire d'immeuble de logements locatifs. Le CORPIQ comprend de la nouvelle définition proposée que, dans le cas d'un propriétaire de logements locatifs, celui-ci n'est pas le "client" ou alors ne l'est que pour le moment précis où il produit une demande d'alimentation. Par la suite, lorsque l'alimentation devient fonctionnelle et la consommation facturable, ce propriétaire ne peut pas être le client. C'est le locataire seul qui le devient, en tant qu'abonné et consommateur de l'électricité.

Bien entendu, un propriétaire qui ferait une demande d'alimentation pour utiliser lui-même l'électricité dans un de ses logements doit, dans un second temps, s'abonner et devient alors le client à titre de titulaire d'un abonnement au service d'électricité.

**OC** (1 commentaire)

*Lettre datée du 6 juillet 2016*

Vous trouverez ci-joint une copie des Formulaires de positionnement d'Option consommateurs concernant les propositions que le Distributeur a formulées lors de l'Atelier 6. Nous tenons à préciser qu'il s'agit de documents de travail qui ne représentent pas nécessairement la position finale d'Option consommateurs, laquelle sera formulée lors de l'audience.

**SÉ-AQLPA** (7 commentaires)

**11.1 - Revente d'électricité**

Le Distributeur propose que « Le présent article ne peut être interprété comme interdisant la location d'un lieu de consommation dont le coût du loyer comprend celui de l'électricité. »

Nous croyons qu'une nuance devrait être incluse à cette phrase, ce qui donnerait « Le présent article ne peut être interprété comme interdisant la location d'un lieu de consommation, dont le coût du loyer et de l'électricité, sont soit forfaitaires ou chargés séparément. »

Également, il semble exister déjà plusieurs commerces (ex. hôtels, restaurants) détenant des bornes de recharge de véhicules électriques et qui revendent ainsi de l'électricité à des usagers, ceci malgré l'absence de tout tarif ou condition le permettant ou en fixant le prix. Il y a lieu de régulariser ces situations, d'abord en rendant légale une telle revente d'électricité par un client, puis possiblement en en fixant le prix ou en permettant au revendeur de

récupérer ses frais d'amortissement de la borne de recharge, le coût de l'électricité ainsi qu'une marge de profit pour le service rendu, comme c'est le cas pour les propriétaires de stations-service qui vendent de l'essence.

**Article 11.3 Usage par Hydro-Québec des circuits de télécommunications du client**

L'article actuel se lit comme suit : « Le client a l'usage prioritaire de ses circuits de télécommunications, mais il doit en consentir l'usage gratuitement à Hydro-Québec aux fins du mesurage et du contrôle de l'électricité, lorsque requis. »

En séance de travail, le Distributeur a affirmé que ces cas s'appliquent aux clients VISILEC dont l'usage de la ligne téléphonique est nécessaire au mesurage et au contrôle de l'électricité.

Dans un but de clarté et afin d'éviter des appels inutiles au service à la clientèle, nous suggérons que l'article soit plus clair et spécifique. Ainsi, nous proposons :

« Le client VISILEC a l'usage prioritaire de ses lignes téléphoniques, mais il doit en consentir l'usage gratuitement à Hydro-Québec aux fins du mesurage et du contrôle de l'électricité, lorsque requis. »

**Article 12.2 Installation des équipements**

Ligne 1, remplacer « Installer gratuitement » par « Installer », car au-delà du service de base, l'installation n'est plus gratuite du tout.

Ligne 1, remplacer « ligne » par « ligne d'électricité », question de clarté.

**ANCIENS COMPTEURS ÉLECTROMÉCANIQUES INTÉRIEURS - Proposition à placer après l'article 12.4 al.4 (proposition 6.17 de HQD)**

Nous imaginons qu'il sera difficile d'interrompre l'électricité chez les clients refusant l'accès, dont les compteurs auraient un sceau échu et qui sont situés à l'intérieur. Le noyau dur des récalcitrants pourrait coûter cher à HQ en temps, en argent et en logistique. Pour ces raisons, nous sommes pour la recherche d'un compromis.

Nous encourageons le Distributeur à trouver une solution du côté des fabricants de compteurs, pour satisfaire sa clientèle aux prises avec des soucis de santé, plutôt que d'avoir à payer des contraventions à Mesure Canada lorsque les sceaux des compteurs deviennent échus ou d'interrompre les clients refusant l'accès et dont les sceaux de compteur est échu.

Si, en théorie, l'offre suit la demande, les fabricants devraient continuer de produire des compteurs électromécaniques. Hydro-Québec devrait jouer son rôle en réclamant aux fabricants de produire à nouveau des compteurs électromécaniques et des pièces. Le Québec n'est pas le seul endroit en Amérique du Nord où il y a une demande pour ces compteurs. Il devrait donc y avoir suffisamment de demande globale pour qu'il y ait une offre.

Ainsi, pour le noyau dur des clients récalcitrants dont le compteur se situe à l'intérieur (à proximité des milieux de vie) ou qu'il reste inaccessible d'une manière ou d'une autre, un modèle de compteur "à roulettes" devrait continuer de pouvoir être offert.

**ARTICLE 16.3 – Mesurage par un compteur non communicant (PAGE 1 SUR 2 DE LA PROPOSITION DE SÉ-AQLPA)**

PRÉSENTATION

L'article 16.3 en général présente quelques irritants de nature à provoquer des problèmes à Hydro-Québec. Le passage de l'ancien article 10.4 à cet article 16.3 ne contribue en rien à simplifier et clarifier les conditions de services relatifs à l'option de retrait. Ce qui nous fait dire que son but n'est pas du tout atteint à ce niveau.

Puisque le but de la refonte des conditions de services est de simplifier et de clarifier le texte, HQ devrait réserver un chapitre entier à tous les aspects de l'Option de retrait, afin que les clients puissent clairement trouver et interpréter toutes les informations y relatant. Car présentement, l'article 16.3 réfère à l'article 12.4 qui réfère à 16.3, qui réfère à 5.1, qui réfère à 11.2 et 12.4. Bref, une chatte y perdrait ses petits.

TITRES DE SECTIONS ET DÉFINITIONS

Si nous comprenons bien, l'article 16.3 ne concerne pas du tout les compteurs unidirectionnels, donc pourquoi parler de compteur "non communicant" (nouvelle définition) dans le titre. L'ancien titre avait le mérite d'être clair et sans équivoque. Pourquoi le changer? Nous proposons, à tous les articles relatifs aux compteurs communicants ou non communicants, de remplacer les mots "compteur communicant" et "compteur non communicant" respectivement par "compteur de nouvelle génération (ou un synonyme désignant tous les compteurs émettant des RF) et "compteur sans émission de radiofréquence", le tout tel que contenu à l'actuel article 10.4 des CSÉ édicté par la décision D-2012-145 (R-3788-2012), sauf lorsque l'article traite expressément de relève auquel cas on formule le texte en conséquence. En effet, ce à quoi les clients visés OPTENT et ce pourquoi ils acceptent de payer des frais, ce sont des compteurs sans émissions de RF. Or, le changement de définition proposé par HQD est incompatible avec la raison d'être des différents articles faisant référence aux différents compteurs visés. HQD propose en effet erronément de redéfinir les "compteurs communicants" comme incluant aussi certains compteurs sans RF (ligne téléphonique), et de redéfinir erronément les "compteurs non communicants" comme incluant aussi certains compteurs émettant des RF captables de la rue (ce qui contrevient à tous les engagements pris par HQD dans les dossiers antérieurs selon lesquels les compteurs d'option seraient absolument sans RF). Voir aussi nos recommandations sous les propositions 1.04, 6.10 à 6.17, la proposition additionnelle 6.18, et la proposition sur les définitions de l'annexe I, article 1 (atelier 6).

CHAPITRE SUR L'OPTION DE RETRAIT

Nous recommandons qu'un chapitre entier soit dédié à l'Option de retrait et à tous ses aspects afin de répondre à un besoin maintes fois exprimé par la clientèle de HQD. Nous recommandons que les informations se trouvant sous d'autres articles soient présentées clairement dans les pages de ce chapitre, ne référant aux autres articles qu'à titre de référence. Le client ne devrait pas avoir à naviguer d'un article à l'autre, le but ultime étant d'éviter la confusion et d'éviter des appels interminables au service à la clientèle.

L'article 16.3 présente davantage l'Option de retrait que le « Mesurage ». Si vous tenez à changer le titre, il devrait donc être : « Option de retrait du réseau automatisé– Choix d'un compteur n'émettant pas de radiofréquences ». Ou encore, « Relève non automatisé » ou « Lecture d'un compteur par un releveur et/ou par autorelève », et ce si vous décidez de laisser les informations de l'Option de retrait éparpillées dans les CSÉ (pas recommandé). Ensuite, toutes les informations relatives à l'Option de retrait devraient y paraître, incluant la méthode de RELÈVE, dont l'autorelève.

**ARTICLE 16.3 – Mesurage par un compteur non communicant (PAGE 2 SUR 2 DE LA PROPOSITION DE SÉ-AQLPA)**

PREMIÈRE PHRASE DE L'ARTICLE 16.3

Sous le titre de l'article, la phrase mentionne « Le client peut choisir un compteur non-communicant… ». Selon les nouvelles définitions proposées par Hydro-Québec, cela signifierait qu'un compteur à émissions unidirectionnel (vers la rue) pourrait être installé par le Distributeur, ce qui est contraire aux décisions prises par la Régie (D-2012-128 et D-2014-172), puisque dans les deux dossiers de ces décisions, il est clairement indiqué que les compteurs non-communicants de l'option de retrait ne doivent pas émettre de radiofréquences. Nous proposons plutôt que la première phrase se lirait comme suit : « Le client peut choisir un compteur n'émettant pas de radiofréquences, déterminé par Hydro-Québec, selon les modalités suivantes : »

RESPONSABILITÉS D'HYDRO-QUÉBEC

À la demande de citoyens prêts à opter pour l'Option de retrait, nous vous recommandons d'inclure, dans les CSÉ, volet Option de retrait, une responsabilité de la part du Distributeur qui consisterait à respecter un délai maximum de deux semaines pour l'installation d'un compteur non-communicant qui n'émet pas de radiofréquences, suite à une requête d'Option de retrait d'un client. En effet, des gens devenus malades suite à l'installation de compteurs intelligents demandent son remplacement. Or, il s'avère que le délai d'installation soit souvent beaucoup trop longs. En s'imposant une limite, le Distributeur démontrera du respect pour ceux et celles qui choisissent cette option. Ce respect contribuera à diminuer les tensions entre le Distributeur et ses clients.

**Terminologie - Annexe 1, Article 1**

« Amont » vs « aval »

Les termes « amont » et « aval » de l'appareillage de mesure d'Hydro-Québec devraient être définis, car pour un citoyen moyen, ce n'est pas évident de comprendre où se situe l'amont et l'aval d'un appareil.

« compteur de nouvelle génération (ou un synonyme désignant tous les compteurs émettant des RF) et "compteur sans émission de radiofréquence"

***  *  ***

"Compteur communicant" et "compteur non communicant" :

Nous ne sommes pas d'accord avec les nouvelles définitions proposées par HQ pour les

termes “compteur communicant” et “compteur non communicant”, car ils excluent complètement la notion de radiofréquences, alors que c’est précisément le problème pour lequel ces articles existent. Ces nouvelles définitions sèmeront la confusion dans un dossier déjà très épineux. Les dossiers de la Régie traitant de l’Option de retrait énoncent clairement qu’un compteur non communicant (CNC) ne doit pas émettre de radiofréquences. Or, avec la nouvelle définition, les compteurs unidirectionnels qui émettent des radiofréquences jusqu’à la rue sont inclus dans la terminologie “non communicant”. Cela est non seulement incohérent, mais provocateur pour les opposants aux CI.

Recommandation commune à tous les articles relatifs aux compteurs communicants ou non communicants : Nous proposons, à tous ces articles, de remplacer les mots “compteur communicant” et “compteur non communicant” respectivement par “compteur de nouvelle génération (ou un synonyme désignant tous les compteurs émettant des RF) et ‘compteur sans émission de radiofréquence’, le tel que contenu à l'actuel article 10.4 des CSÉ édicté par la décision D-2012-145 (R-3788-2012), sauf lorsque l'article traite expressément de relève auquel cas on reformulerait le texte en conséquence. En effet, ce à quoi les clients visés OPTENT et ce pourquoi ils acceptent de payer des frais, ce sont des compteurs sans émissions de RF. Or, le changement de définition proposé par HQD est incompatible avec la raison d'être des différents articles faisant référence aux différents compteurs visés. HQD propose en effet erronément de redéfinir les ‘compteurs communicants’ comme incluant aussi certains compteurs sans RF (ligne téléphonique), et de redéfinir erronément les ‘compteurs non communicants’ comme incluant aussi certains compteurs émettant des RF captables de la rue (ce qui contrevient à tous les engagements pris par HQD dans les dossiers antérieurs selon lesquels les compteurs d'option seraient absolument sans RF).

Nous proposons au contraire de garder les définitions actuelles de ‘compteur de nouvelle génération (ou un synonyme désignant tous les compteurs émettant des RF) et ‘compteur sans émission de radiofréquence’.

Voir aussi nos recommandations sous les propositions 1.04, 6.10 à 6.17, la proposition additionnelle 6.18, et la proposition additionnelle sous l’article 16.3 (atelier 6).

**Annexe 2, Renseignements obligatoires**

Nous recommandons que l'annexe II soit amendée de manière à ce que le client puisse indiquer s'il s'agit de sa résidence principale, si elle est chauffée à l'électricité ou si l'électricité est utilisée par le client pour sa sécurité ou santé (appareils médicaux, etc) ou, le cas échéant, si le client est un propriétaire dont il loue le local à des fins résidentielles chauffées à l'électricité. Ces informations sont en effet fondamentales pour qu'HQD sache si, en cas de défaut du client, il est interdit à HQD de refuser de réalimenter ou d'interrompre l'alimentation en période hivernale, ou en tout temps pour motif de santé-sécurité ou le cas échéant si elle doit saisir les loyers plutôt que d'interrompre les locataires d'un propriétaire en défaut de paiement. Évidemment, l'obtention de cette annexe II par HQD ne la dispensera pas de vérifier de nouveau, avant d'interrompre ou de refuser de réalimenter, si les informations n'ont pas changé.

Par l'ann.II, le client devrait indiquer aussi s'il accepte ou non que les communications

reçues de HQD par courriel ou internet aient valeur d'avis légal dispensant HQD de l'aviser autrement par poste ou téléphone (ce que HQD propose sous # 6.07. Voir nos recommandations de concordance sous 2.02, 6.06 et 6.07).

Par cohérence avec ce qui précède, nous avons déjà proposé en atelier 2 que la proposition 2.02 de HQD soit amendée afin de spécifier que, une fois par an, le client reçoit de HQD la liste la plus récente des renseignements qu'il a fourni, accompagnée d'un texte l'informant des conséquences de ces informations (valeur d'avis légal des communications reçues de HQD par courriel ou internet, droits d'interruption d'alimentation ou de refus de réalimentation par HQD) et de la procédure à suivre pour que le client puisse changer ces informations.

## 3.7. Atelier 6 – Propositions en lien avec le rapport d'Éducaloi

### *3.7.1. Introduction du formulaire de positionnement*

Dans son rapport d'évaluation (HQD-14, document 3), Éducaloi a évalué les CSÉ proposées en fonction de sept (7) critères :

1. Le lecteur a-t-il le sentiment que la lecture du contrat sera simple et utile dès le premier regard ?
2. Le lecteur sent-il que l'on s'adresse à lui ?
3. L'information est-elle facile à trouver ?
4. L'apparence du texte facilite-t-elle la lecture ?
5. L'information est-elle facile à comprendre ?
6. La concision est-elle optimale ?
7. Le document répond-il aux besoins d'information du public cible (les clients d'Hydro-Québec, la Régie de l'énergie, les employés d'Hydro-Québec) ?

Les propositions suivantes visent à connaître votre position sur l'application de certaines modifications suggérées par Éducaloi aux conditions de service proposées par Hydro-Québec.

**Le Distributeur illustre ces suggestions par la reformulation des cinq (5) articles suivants, qui sont présentés à titre d'exemple. À ce titre, le Distributeur ne requiert aucune proposition de texte concernant ces articles.**

Les articles sont présentés en deux versions. La première préconise une approche visant à interpeller le lecteur par l'utilisation du « vous ». La seconde, quant à elle, utilise une approche à la troisième personne en utilisant l''expression « le client ».

**Articles 1.1 à 1.3 (nouvelle formulation de l'article 1.1, Demande d'abonnement, de la pièce HQD-3, document 1 [B-0052], page 8)**

1 **Version utilisant le « vous »**

À titre d'exemple

**1.1 Demande d'abonnement au service d'électricité**

Pour vous abonner au *service d'électricité*, vous (ou votre représentant dûment autorisé) devez suivre les étapes suivantes :

| | |
|---|---|
| **1. Présenter une demande d'abonnement** | • Pour un abonnement à un *tarif domestique* ou au tarif de petite *puissance* pour une *installation électrique* existante, vous devez présenter votre demande :<br>– *par écrit* ou<br>– *verbalement*.<br>• Pour un abonnement à tout autre tarif pour une installation électrique existante ou pour un abonnement pour une nouvelle installation électrique, peu importe le tarif, vous devez présenter votre demande par écrit. |
| **2. Fournir les renseignements obligatoires** | Votre demande d'abonnement doit inclure tous les renseignements obligatoires précisés dans l'annexe II. Si vous ne fournissez pas ces renseignements, Hydro-Québec peut refuser votre demande. |

Si votre demande est acceptée, Hydro-Québec vous confirmera par écrit les principales caractéristiques de votre abonnement.

2 **Version utilisant « le client »**

À titre d'exemple

**1.1 Demande d'abonnement au service d'électricité**

Pour s'abonner au *service d'électricité*, le client (ou son représentant dûment autorisé) doit suivre les étapes suivantes :

| | |
|---|---|
| **1. Présenter une demande d'abonnement** | • Pour un abonnement à un *tarif domestique* ou au tarif de petite *puissance* pour une *installation électrique* existante, il doit présenter sa demande :<br>– *par écrit* ou<br>– *verbalement*.<br>• Pour un abonnement à tout autre tarif pour une installation électrique existante ou pour un abonnement pour une nouvelle installation électrique, peu importe le tarif, il doit présenter sa demande par écrit. |
| **2. Fournir les renseignements obligatoires** | La demande d'abonnement du client doit inclure tous les renseignements obligatoires précisés dans l'annexe II. S'il ne fournit pas ces renseignements, Hydro-Québec peut refuser sa demande. |

Si la demande est acceptée, Hydro-Québec confirmera par écrit au client les principales caractéristiques de son abonnement.

1 **Version utilisant le « vous »**

À titre d'exemple

**1.2 Début de l'abonnement**

Votre abonnement débute :

- à la date dont vous avez convenu avec Hydro-Québec ou
- à la date de mise sous *tension* initiale, dans le cas d'une nouvelle *installation électrique*.

2 **Version utilisant « le client »**

À titre d'exemple

**1.2 Début de l'abonnement**

L'abonnement débute :

- à la date convenue par Hydro-Québec et le client ou
- à la date de mise sous *tension* initiale, dans le cas d'une nouvelle *installation électrique*.

3 **Version utilisant le « vous »**

À titre d'exemple

**1.3 Frais applicables à votre demande d'abonnement**

- Si vous présentez votre demande d'abonnement au moyen du site Web ou du système de réponse vocale interactive d'Hydro-Québec, aucuns frais ne s'appliquent.
- Si vous présentez votre demande par tout autre moyen, des frais d'abonnement de 25 $ vous seront facturés une fois que votre demande d'abonnement aura été acceptée.

4 **Version utilisant « le client »**

À titre d'exemple

**1.3 Frais applicables à une demande d'abonnement**

- Si le client présente sa demande d'abonnement au moyen du site Web ou du système de réponse vocale interactive d'Hydro-Québec, aucuns frais ne s'appliquent.
- Si le client présente sa demande par tout autre moyen, des frais d'abonnement de 25 $ lui seront facturés une fois que sa demande d'abonnement aura été acceptée.

**Article 1.5 (auparavant l'article 1.3, Utilisation de l'électricité sans abonnement, de la pièce HQD-3, document 1 [B-0052], page 8)**

**Version utilisant le « vous »**

À titre d'exemple

**1.5 Interdiction d'utiliser de l'électricité sans abonnement**

Que vous soyez occupant, locataire, propriétaire ou administrateur, vous ne pouvez pas utiliser l'électricité livrée à un *lieu de consommation* sans abonnement.

Si vous le faites, vous aurez les mêmes obligations qu'un client d'Hydro-Québec.

**Version utilisant « le client »**

À titre d'exemple

**1.5 Interdiction d'utiliser de l'électricité sans abonnement**

L'occupant, le locataire, le propriétaire ou l'administrateur ne peut pas utiliser l'électricité livrée à un *lieu de consommation* sans abonnement. Advenant le cas, les mêmes obligations d'un client d'Hydro-Québec s'appliquent.

**Articles 4.1 et 4.2 (nouvelle formulation des articles 4.1, Exigence du dépôt, et 4.2, Dépôt - Usage domestique, de la pièce HQD-3, document 1 [B-0052], page 14)**

**Version utilisant le « vous »**

À titre d'exemple

**4.1 Dépôt pouvant être exigé si vous représentez un risque financier**

Hydro-Québec peut exiger un dépôt si vous représentez un risque financier. Vous pouvez fournir ce dépôt en versant un montant en argent ou en fournissant une lettre de garantie de paiement.

1 **Version utilisant « le client »**

À titre d'exemple

**4.1 Dépôt pouvant être exigé si le client représente un risque financier**

Hydro-Québec peut exiger un dépôt si le client représente un risque financier. Il pourra fournir ce dépôt en versant un montant en argent ou en fournissant une lettre de garantie de paiement.

2 **Version utilisant le « vous »**

À titre d'exemple

**4.2 Dépôt exigé pour les abonnements à usage domestique**

Si Hydro-Québec détermine que vous représentez un risque financier, elle peut exiger un dépôt pour chacun de vos abonnements dans les cas suivants :

- Hydro-Québec vous a transmis un avis de retard au cours des 24 derniers mois.
- Le *service d'électricité* à votre *lieu de consommation* a été interrompu parce que vous êtes en *défaut de paiement*. Dans ce cas, vous devrez fournir le dépôt avant le rétablissement du service d'électricité. De plus, vous devrez payer les « frais d'intervention » applicables indiqués dans les *Tarifs*.
- Vous vous êtes prévalu des dispositions de la *Loi sur la faillite et l'insolvabilité* au cours des 24 derniers mois.

3 **Version utilisant « le client »**

À titre d'exemple

**4.2 Dépôt exigé pour les abonnements à usage domestique**

Si Hydro-Québec détermine que le client représente un risque financier, elle peut exiger un dépôt pour chacun de ses abonnements dans les cas suivants :

- Hydro-Québec a transmis un avis de retard au client au cours des 24 derniers mois.
- Le *service d'électricité* à un *lieu de consommation* du client a été interrompu pour *défaut de paiement*. Dans ce cas, le client devra fournir le dépôt avant le rétablissement du service d'électricité. De plus, il devra payer les « frais d'intervention » applicables indiqués dans les *Tarifs*.
- Le client s'est prévalu des dispositions de la *Loi sur la faillite et l'insolvabilité* au cours des 24 derniers mois.

**Article 6.4 (nouvelle formulation de l'article 6.4, Prolongement d'une ligne souterraine, de la pièce HQD-3, document 1 [B-0052], page 21)**

**Version utilisant le « vous »**

À titre d'exemple

**6.4 Prolongement d'une ligne souterraine**

Si votre *demande d'alimentation* nécessite le prolongement d'une *ligne* souterraine, ce prolongement est inclus dans le *service de base* dans les cas suivants :

- Le *point de raccordement* est situé à l'intérieur d'un réseau souterrain ayant atteint la *densité électrique minimale*, c'est-à-dire un réseau dans lequel le rapport de la capacité de transformation des installations est égal ou supérieur à 6 MVA par kilomètre sur une distance minimale de 2 km.
- Le point de raccordement est situé en périphérie d'un réseau souterrain ayant atteint la densité électrique minimale et toutes les conditions suivantes sont remplies :
  - a) votre demande d'alimentation nécessite le prolongement d'une ligne souterraine existante sur une distance d'au plus 333 m ;
  - b) ce prolongement respecte l'exigence de la densité électrique minimale ;
  - c) ce prolongement se fait à partir d'un endroit où la densité électrique minimale a été atteinte.
- Le point de raccordement est situé à un endroit visé par un plan d'aménagement municipal convenu avec Hydro-Québec et toutes les conditions suivantes sont remplies :
  - a) le plan d'aménagement prévoit la réalisation des travaux d'infrastructures publiques et comporte un plan de déploiement du réseau de distribution d'électricité ainsi qu'un échéancier ;
  - b) le projet d'aménagement municipal permettra d'atteindre la densité électrique minimale dans un délai de 10 ans ;
  - c) votre demande d'alimentation nécessite le prolongement d'une ligne souterraine et ce prolongement respectera l'exigence de la densité électrique minimale sur une distance d'au moins 333 m.

Hydro-Québec peut également déployer un réseau souterrain pour des raisons techniques.

**Version utilisant « le client »**

À titre d'exemple

**6.4 Prolongement d'une ligne souterraine**

Si la *demande d'alimentation* du client nécessite le prolongement d'une *ligne* souterraine, ce prolongement est inclus dans le *service de base* dans les cas suivants :

- Le *point de raccordement* est situé à l'intérieur d'un réseau souterrain ayant atteint la *densité électrique minimale*, c'est-à-dire un réseau dans lequel le rapport de la capacité de transformation des installations est égal ou supérieur à 6 MVA par kilomètre sur une distance minimale de 2 km.
- Le point de raccordement est situé en périphérie d'un réseau souterrain ayant atteint la densité électrique minimale et toutes les conditions suivantes sont remplies :
  - a) la demande d'alimentation du client nécessite le prolongement d'une ligne souterraine existante sur une distance d'au plus 333 m ;
  - b) ce prolongement respecte l'exigence de la densité électrique minimale ;
  - c) ce prolongement se fait à partir d'un endroit où la densité électrique minimale a été atteinte.
- Le point de raccordement est situé à un endroit visé par un plan d'aménagement municipal convenu avec Hydro-Québec et toutes les conditions suivantes sont remplies :
  - a) le plan d'aménagement prévoit la réalisation des travaux d'infrastructures publiques et comporte un plan de déploiement du réseau de distribution d'électricité ainsi qu'un échéancier ;
  - b) le projet d'aménagement municipal permettra d'atteindre la densité électrique minimale dans un délai de 10 ans ;
  - c) la demande d'alimentation du client nécessite le prolongement d'une ligne souterraine et ce prolongement respectera l'exigence de la densité électrique minimale sur une distance d'au moins 333 m.

Hydro-Québec peut également déployer un réseau souterrain pour des raisons techniques.

### *3.7.2. Critère 1 : Le lecteur a-t-il le sentiment que la lecture du contrat sera simple et utile dès le premier regard ?*

**Proposition 7.01**

Préambule

Éducaloi propose des changements quant à la longueur et la complexité du document afin que le lecteur ait un sentiment que la lecture du contrat est simple et utile dès le premier regard (HQD-13, document 4, pages 10 et 11).

Proposition

**Afin que la lecture du contrat soit simple et utile dès le premier regard, le Distributeur propose les modifications suivantes :**

**TABLEAU 98 : RÉSULTATS DE LA PROPOSITION 7.01**

| | D'accord | | Pas d'accord à moins de… | |
|---|---|---|---|---|
| **1. Alléger la table des matières ;** | **4** | **ACEFQ<br>OC<br>SÉ-AQLPA<br>UC** | **-** | |
| **2. Retirer l'avant-propos et relocaliser les explications suivantes à l'endos de la page couverture du document :** | | | | |
| **a. emploi de l'italique pour identifier les mots définis ainsi que les guillemets pour les prix et les frais ;** | **2** | **OC<br>UC** | **2** | **ACEFQ<br>SÉ-AQLPA** |
| **b. référence à l'espace client comme source d'information complémentaire ;** | **1** | **OC** | **3** | **ACEFQ<br>SÉ-AQLPA<br>UC** |
| **c. hyperlien vers le site Web d'Hydro-Québec pour consulter la version électronique de cette publication ;** | **1** | **OC** | **3** | **ACEFQ<br>SÉ-AQLPA<br>UC** |
| **3. Relocaliser la partie VII – Recours des clients en cas d'insatisfaction et ajouter une précision à l'endos de la page couverture du document à l'effet que ce sujet est couvert en annexe ;** | **1** | **SÉ-AQLPA** | **3** | **ACEFQ<br>OC<br>UC** |
| **4. Relocaliser la partie VI – Dispositions générales, qui ne contient qu'un seul chapitre ;** | **3** | **OC<br>SÉ-AQLPA<br>UC** | **1** | **ACEFQ** |
| **5. Rassembler les mentions légales à l'endos de la page couverture du document. Sur la page couverture, remplacer « En vigueur le XX-XX-XXXX » par « Édition du jour/mois/année ». Une mention sur la date d'entrée en vigueur sera intégrée dans un article des conditions de service.** | **2** | **OC<br>UC** | **2** | **ACEFQ<br>SÉ-AQLPA** |
| **Nombre de répondants** | **4** | | | |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

**ACEFQ**

Nous sommes d'accord pour alléger la table des matières. Nous invitons le Distributeur à consulter notre "Propositions additionnelles" qui propose entre autres d'étudier l'opportunité de scinder les "Conditions de service d'électricité" (CSÉ) par catégories de clientèle (exemples : catégorie domestique, catégorie clientèle industrielle, etc.).

Selon nous, les moyens 2 à 5 proposés par le Distributeur (dans sa proposition 7.01) pourraient aider à atténuer les problèmes; cependant, plusieurs problématiques de fond soulevées par Éducaloi devraient être solutionnées avant de modifier la forme ou la présentation des informations aux clients. Exemple : le texte des CSÉ est écrit pour qui?

Selon nous, si le texte des CSÉ proposé par le Distributeur n'est pas facile à comprendre, il ne faudrait s'attendre à ce que le lecteur ait le "courage" de consulter le site Web

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

d'Hydro-Québec pour mieux comprendre ses droits et responsabilités.

**OC**

De façon générale, OC salue l'initiative du Distributeur d'avoir consulté Éducaloi sur la clarté et l'efficacité des conditions de service proposées et estime que le rapport d'Éducaloi est très utile. Cependant, force est de constater que la proposition du Distributeur a reçu une mauvaise note (55%), ce qui a mené aux nombreuses propositions d'amélioration qui sont généralement appuyées par OC. Force est aussi de constater que la clarté et l'efficacité d'un texte de cette nature ne sont pas facilement atteintes. Ce rapport confirme donc dans les yeux d'OC la nécéssité de s'adjoindre les services d'un expert en la matière tel le Prof. Éric Kavanagh de l'Université Laval (voir le para. 20 la Demande d'intervention d'OC). Par ailleurs, OC est d'avis qu'il serait utile de faire évaluer les conditons de service par un non-juriste, de surcroit spécialiste en communication. En définitive, OC ne pourra se prononcer sur la clarté et l'efficacité des conditions de service que lorsqu'elle aura vu le texte proposé.

Voici quelques commentaires concernant la proposition 7.01:

1. Alléger la table des matières serait pertinent. Cependant, elle devrait demeurer suffisamment précise pour permettre au lecteur de repérer rapidement l'endroit où se trouve l'information recherchée. De plus, elle devrait permettre de repérer rapidement les réponses aux questions ou plaintes fréquentes.

2.

a. Cependant, utiliser l'italique dans le cas des définitions et des guillemets dans le cas des frais pourrait créer une certaine confusion. La note à l'endos devrait spécifier très clairement que les termes en italique sont définis à l'annexe I et que les prix et frais sont précisés dans les Tarifs. Nous avons cependant un malaise avec l'idée de référer le lecteur à ce document externe qui est complexe et très long.

c. En plus de l'hyperlien, il pourrait aussi être pertinent d'ajouter le numéro de téléphone permettant de joindre le système de réponse vocale interactive.

3. Il est certes pertinent de relocaliser la partie VII sur les recours des clients en cas d'insatisfaction afin qu'elle soit plus accessible. Cependant, les recours des clients en cas d'insatisfaction devraient faire partie des conditions de service et ne pas être une fiche d'informations complémentaires. Mettre cette information en annexe risque de noyer cette information. Cette partie pourrait être intégrée à la section portant sur les droits et obligations. Il pourrait également être pertinent qu'une référence à ces recours soit faite dans les sections les plus susceptibles de susciter des insatisfactions, par exemple, celle traitant des interruptions de services.

COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS

**SÉ-AQLPA**

Indépendamment du fait qu'ils seraient adoptés de façon séparés par la Régie, HQD devrait regrouper dans un document unique les tarifs, les conditions (et même le texte exact des programmes d'efficacité énergétique et des programmes commerciaux), le tout avec une seule numérotation continue des articles.

Le tout devrait débuter par une table des matières globale unique simplifiée (courte, intitulée "Table des matières simplifiée") en début de texte. Immédiatement après, il devrait y avoir une table des matières détaillée (intitulée "Table des matières détaillée") ce qui permettra au lecteur de mieux trouver le sous-sujet spécifique qu'il recherche. Il devrait de plus y avoir un index alphabétique à la fin.

Tout au long du texte, il devrait y avoir des références croisées aux numéros des autres articles ou' tel sujet est abordé davantage. De plus, dans la version électronique ces références devraient être complétées par des hyperliens. Le tout inclurait les mots en italique qui réfèrent à dses définitions; dans la version électronique, le lecteur qui clique sur le mot italique devrait immédiatement pouvoir voir apparaître la définition dans une micro-fenêtre.

Les versions papier et électronique devraient être aptes à être aisément copiables sur une imprimante noir et blanc bon marché, c'est-à-dire que les numéros de pages devraient être indiqués sur chaque page et il ne devrait pas y avoir de couleur, juste du noir et blanc (par exemple pas de texte de couleur pâle, qui se copie mal en noir et blanc, pas de texte imprimé dans des zones grises ou de couleur, ce qui donne dans la photocopie du noir sur fond noir qui devient illisible), et de façon générale pas de zones inutilement noires, grises ou de couleur ce qui constitue un gaspillage d'encre à la photocopie. De façon toute particulière, nous invitons HQD à s'assurer que le texte de la page couverture (nom d'Hydro-Québec, titre du document, date, etc.) est belle et bien lisiblement photocopiable par une photocopieuse noir et blanc bon marché, sans que des couleurs dans l'original ne posent problème. La taille des fontes devrait être suffisamment grande de manière à ce que même les mots en italique s'impriment bien lisiblement par une photocopieuse noir et blanc bon marché. (Note: les mêmes remarques s'appliqueraient aussi aux factures et autres documents de HQD à ses clients. Des informations telles que les dates et montants dûs devraient être aisément photocopiables par une photocopieuse noir et blanc bon marché, sans que le texte ressorte en noir sur fond noir.)

Nous sommes en désaccord avec la proposition de retirer l'avant-propos et de placer dans l'endos, l'information selon laquelle les mots en italique réfèrent à un article sur les définitions, ou les références à l'espace client et au site web de HQD, de même que les mentions légales Au contraire, toutes ces informations doivent être maintenues au début du texte. Quant aux parties VI (activités promotionnelles) et VII (procédure de plainte), nous sommes d'accord pour les enlever de la fin du document, mais en les plaçant au début du

COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS

| |
|---|
| texte (ce qui serait la partie zéro), en les accompagnant d'un texte reproduisant les articles 53 et 54 de la Loi sur la Régie de l'énergie lesquels sont absolument indispensables pour comprendre lesdites parties VI et VII; les mots "activités promotionnelles" sont d'ailleurs incompréhensibles et devraient être remplacés par un synonyme qui explique que ce dont il est question, c'est de laisser à HQD la possibilité de déroger aux tarifs et conditions en offrant de façon promotionnelle des tarifs ou conditions plus avantageux. Il est d'autant plus souhaitable de déplacer lesdites parties VI et VII vers l'avant qu'elles s'appliqueraient à la fois aux tarifs et aux conditions et que les programmes commerciaux (et parfois d'efficacité énergétique) constituent par eux-mêmes des dérogations ou compléments aux tarifs et conditions.<br>La page couverture devrait indiquer "Tarifs et conditions de service en vigueur A PARTIR du XX XX XXXX" (avec en petits caractère "sauf lorsqu'autrement indiqué, notamment à l'article XX.XX" qui serait un éventuel article final sur des entrées en vigueur spécifiques. La version électronique comporterait un hyperlien vers cet article). Le lecteur comprendra ainsi aisément que la raison d'être de la date apparaissant en page couverture consiste à spécifier le début de l'entrée en vigueur. |
| **UC** |
| Pour chacune des modifications suivantes, Union des consommateurs propose :<br>2. L'ajout d'un numéro de téléphone pour joindre Hydro-Québec autrement que par Internet<br>Par exemple le 514 385-7252 (Mtl) ou 1 888 385-7252 (ailleurs au Québec), quitte à rediriger les clients vers le service approprié.<br>3. Tout en maintenant sa proposition de référence à une annexe, le Distributeur pourrait s'inspirer de Gaz Métro qui, dès l'endos de la page couverture de ses Conditions de service et Tarif, résume en quelques lignes la procédure à suivre par le client en cas de désaccord avec l'application du texte. |

### *3.7.3. Critère 2 : Le lecteur sent-il que l'on s'adresse à lui ?*

**Proposition 7.02**

Préambule

Éducaloi propose des changements quant à la personnalisation du texte afin de susciter un sentiment de proximité avec le lecteur (HQD-13, document 4, pages 12 et 13).

Proposition

**TABLEAU 99 : RÉSULTATS DE LA PROPOSITION 7.02**

| | D'accord | Pas d'accord à moins de… |
|---|---|---|
| **Afin que le lecteur se sente plus interpellé par le contrat, le Distributeur propose d'adopter un ton moins formel en s'adressant directement au client et en utilisant principalement le « vous ».** | **3 ACEFQ OC UC** | **1 SÉ-AQLPA** |
| **Nombre de répondants** | **4** | |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| |
|---|
| **ACEFQ** |
| |
| **OC** |
| |
| **SÉ-AQLPA** |
| En page 9 du document Educlaloi, 4 catégories de publics cibles sont identifiés à savoir:<br>-Les clients eux-mêmes (particuliers et entreprises)<br>-Les employés et décideurs de la Régie de l'énergie.<br>-Les avocats d'Hydro-Québec et de ses clients.<br>-Les employés d'Hydro-Québec (représentants du service à la clientèle, inspecteurs de mesurage, conseillers aux plaintes, maîtres-électriciens, etc.<br>Il ne peut toutefois pas y avoir de versions différentes des Conditions de service adaptées à chacun de ses publics cibles (ce qui n'empêche pas HQD de rédiger des dépliants vulgarisés sans valeur juridique).<br>Nous sommes donc en complet désaccord avec le remplacement du mot "client" par le mot "vous". Cela infantilise le client. De plus, c'est juridiquement incorrect et trompeur car il ne faut pas perdre de vue que les Tarifs et conditions sont un contrat et que les conditions définissent précisément qui est considéré client et à partir de quand, qui peut devenir client (par exemple un propriétaire d'un logement dont le locataire a quitté, etc.) ou à quel moment une personne cesse d'être client. Le mot 'vous' est d'autant plus inapproprié que cela laisserait croire à tort au lecteur que les conditions de service constituent un 'contrat d'adhésion' au sens du Code civil, alors que la Cour suprême du Canada a jugé, à tort ou à raison, que tel n'était pas le cas dans l'arrêt Glykis, vu que le contrat est fixé par la Régie de l'énergie après avoir entendu tout intervenant. |

COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS

| |
|---|
| **UC** |
| |

### *3.7.4. Critère 3 : L'information est-elle facile à trouver ?*

**Proposition 7.03**

Préambule

Éducaloi propose des changements quant aux libellés des articles et de la table des matières, incluant la hiérarchisation de celle-ci, afin de faciliter la recherche de l'information à l'intérieur du document (HQD-13, document 4, pages 14 à 16).

Proposition

**Afin de faciliter la recherche de l'information dans le contrat, le Distributeur propose les modifications suivantes :**

TABLEAU 100 : RÉSULTATS DE LA PROPOSITION 7.03

| | D'accord | Pas d'accord à moins de… |
|---|---|---|
| **1. Revoir les titres des chapitres ainsi que des articles et, lorsque requis, des alinéas afin qu'ils reflètent mieux le contenu des articles ;** | **4 ACEFQ OC SÉ-AQLPA UC** | **-** |
| **2. Rendre la table des matières plus pertinente et cohérente par rapport à l'information qui est la plus souvent cherchée ;** | **4 ACEFQ OC SÉ-AQLPA UC** | **-** |
| **3. Ajuster la typographie de la table des matières afin de mieux distinguer les titres des parties et des chapitres ;** | **3 OC SÉ-AQLPA UC** | **1 ACEFQ** |
| **4. Épurer la table des matières en introduisant un 4e niveau hiérarchique de sous-titres, dont seuls les trois premiers niveaux sont présentés ;** | **2 OC UC** | **2 ACEFQ SÉ-AQLPA** |
| **5. En complément à la table des matières, ajouter un index permettant de repérer, par mots-clés, l'article dans lequel un sujet est traité.** | **4 ACEFQ OC SÉ-AQLPA UC** | **-** |
| **Nombre de répondants** | **4** | |

## COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS

**ACEFQ**

Les améliorations de forme pourraient certes aider, mais, comme le souligne Éducaloi, il faudrait placer le client au coeur du texte des "Conditions de service d'électricité" (CSÉ). Si le client le comprend, c'est sûr que les spécialistes du Service à la Clientèle d'Hydro-Québec pourraient interpréter ou expliquer les CSÉ avec aisance.

Pour la question de la grosseur des caractères, voir notre "Propositions additionnelles".

**OC**

**SÉ-AQLPA**

Dans nos commentaires sous la proposition 7.01, nous avons déjà suggéré que, indépendamment du fait qu'ils seraient adoptés de façon séparés par la Régie, HQD devrait regrouper dans un document unique les tarifs, les conditions (et même le texte exact des programmes d'efficacité énergétique et des programmes commerciaux), le tout avec une seule numérotation continue des articles. Nous avons aussi suggéré que le tout devrait débuter par une table des matières globale unique simplifiée (courte, intitulée "Table des matières simplifiée") en début de texte. Immédiatement après, il devrait y avoir une table des matières détaillée (intitulée "Table des matières détaillée") ce qui permettra au lecteur de mieux trouver le sous-sujet spécifique qu'il recherche. Il devrait de plus y avoir un index alphabétique unique à la fin. Enfin, nous avons suggéré que, tout au long du texte, il devrait y avoir des références croisées aux numéros des autres articles ou' tel sujet est abordé davantage. De plus, dans la version électronique ces références devraient être complétées par des hyperliens. Le tout inclurait les mots en italique qui réfèrent à des définitions; dans la version électronique, le lecteur qui clique sur le mot italique devrait immédiatement pouvoir voir apparaître la définition dans une micro-fenêtre.

Nous sommes d'accord avec la suggestion 1 de HQD de sa présente proposition 7.03 consistant à mieux concevoir les titres des chapitres et parties de manière à mieux décrire leur contenu.

Nous sommes également d'accord avec la suggestion 3 de HQD de sa présente proposition 7.03 à l'effet que les tailles de fontes des différents niveaux de la table des matières devraient être mieux différenciées, là encore en évitant les couleurs et en évitant les tailles de fontes trop petites, lesquelles seraient difficiles à copier lisiblement par une photocopieuse noir et blanc bon marché, tel que nous l'avons indiqué dans nos commentaires sous la proposition 7.01.

Vu notre proposition d'avoir à la fois une table des matières simplifiée et une table des matières détaillée, il est souhaitable de garder tous les niveaux de table des matière dans cette version détaillée (et non de la supprimer comme HQD le propose dans sa suggestion

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| |
|---|
| 4 de sa présente proposition 7.03.<br>De plus, l'on devrait intégrer les annexes à proximité immédiate de l'article pertinent, dans un encadré par exemple.<br>Par ailleurs, notre proposition susdite d'avoir à la fois une table des matières simplifiée et une table des matières détaillée répond à l'objectif la suggestion 2 de HQD de sa présente proposition 7.03 de rendre la table des matières plus pertinente et cohérente.<br>Ordre hiérarchique : En tant que client résidentiel, il nous semblerait plus logique de voir les chapitres de la PARTIE 1 dans l'ordre suivant:<br>1- Abonnement<br>4- Dépôt d'une garantie<br>16- Mesurage de l'électricité<br>2- Facturation<br>3- Résiliation de l'abonnement<br>5- Interruption et rétablissement de l'électricité<br>De plus, l'information relative à l'Option de retrait et/ou aux clients récalcitrants au projet LAD, devrait être facile à trouver, puisque c'est un point de divergence majeur entre le Distributeur et 60% de ses 129 000 clients dont le compteur est inaccessible. De plus, c'est une des informations qui occupe le plus le service à la clientèle. En ce moment, le chapitre 2.1 et le chapitre 16.3 semblent tous deux traiter du mesurage. Et d'autre sections traient de l'Option de retrait. Nous recommandons de rassembler cette information sous la section Mesurage de l'électricité consommée, comme exprimé dans notre proposition supplémentaire. |
| **UC** |
| |

### *3.7.5. Critère 4 : L'apparence du texte facilite-t-elle la lecture ?*

**Proposition 7.04**

Préambule

Éducaloi propose des changements quant à l'apparence du texte afin d'améliorer la lisibilité du document (HQD-13, document 4, pages 17 et 18).

Proposition

**Afin d'améliorer la lisibilité du document, le Distributeur propose les modifications suivantes :**

**TABLEAU 101 : RÉSULTATS DE LA PROPOSITION 7.04**

| | D'accord | Pas d'accord à moins de… |
|---|---|---|
| **1. Alléger l'apparence des tableaux lorsqu'ils sont utilisés en retirant les bordures, les fonds gris et en limitant l'emploi de numéros de lignes ;** | **3 ACEFQ OC UC** | **1 SÉ-AQLPA** |
| **2. Augmenter la taille de la police utilisée dans les tableaux ;** | **4 ACEFQ OC SÉ-AQLPA UC** | **-** |
| **3. Ajouter des illustrations en support aux notions plus abstraites ou techniques.** | **4 ACEFQ OC SÉ-AQLPA UC** | **-** |
| **Nombre de répondants** | **4** | |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| |
|---|
| **ACEFQ** |
| |
| **OC** |
| |
| **SÉ-AQLPA** |
| Nous sommes d'accord avec la section 1 (en partie) et la section 2 de la présente proposition 7.04 de HQD en réitérant, tel que nous l'avons recommandé sous la proposition 7.01 de HQD, que les versions papier et électronique devraient être aptes à être aisément copiables sur une imprimante noir et blanc bon marché, c'est-à-dire que les numéros de pages devraient être indiqués sur chaque page et qu'il ne devrait pas y avoir de couleur, juste du noir et blanc (par exemple pas de texte de couleur pâle, qui se copie mal en noir et blanc, pas de texte imprimé dans des zones grises ou de couleur, ce qui donne dans la photocopie du noir sur fond noir qui devient illisible), et de façon générale pas de zones inutilement noires, grises ou de couleur ce qui constitue un gaspillage d'encre à la photocopie. De façon toute particulière, nous invitons HQD à s'assurer que le texte de la page couverture (nom d'Hydro-Québec, titre du document, date, etc.) est belle et bien lisiblement photocopiable par une photocopieuse noir et blanc bon marché, sans que des couleurs dans l'original ne posent problème. La taille des fontes devrait être suffisamment |

COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS

| |
|---|
| grande de manière à ce que même les mots en italique s'impriment bien lisiblement par une photocopieuse noir et blanc bon marché. (Note: les mêmes remarques s'appliqueraient aussi aux factures et autres documents de HQD à ses clients. Des informations telles que les dates et montants dûs devraient être aisément photocopiables par une photocopieuse noir et blanc bon marché, sans que le texte ressorte en noir sur fond noir.).<br>Quant au reste de la section 1 de la présente proposition 7.04 de HQD, il ne nous semble pas nécessaire de retirer les bordures et il n'est pas souhaitable de retirer les numéros de lignes, celles-ci pouvant être essentielles à des fins de référence.<br>Quant à la section 3 de la présente proposition 7.04 de HQD, des illustrations pourraient parfois être utiles tel que proposé par HQD mais ne devraient pas faire perdre de vue la portée exacte du texte. L'on doit garder à l'esprit que les Conditions sont un contrat avec effets juridiques. |
| **UC** |
| |

### *3.7.6. Critère 5 : L'information est-elle facile à comprendre ? Critère 6 : La concision est-elle optimale?*

**Proposition 7.05**

Préambule

Éducaloi propose des changements visant à améliorer la compréhension du document dès la première lecture (HQD-13, document 4, pages 19 à 25) et la concision du texte du document (HQD-13, document 4, page 25).

Proposition

**Afin d'améliorer la compréhension du contrat dès la première lecture et la concision du texte du document, le Distributeur propose les modifications suivantes visant l'amélioration de la syntaxe et de la structure des articles :**

**TABLEAU 102 : RÉSULTATS DE LA PROPOSITION 7.05**

| | D'accord | | Pas d'accord à moins de… | |
|---|---|---|---|---|
| **1. Utiliser un langage moins juridique ;** | **2** | **ACEFQ<br>OC** | **2** | **SÉ-AQLPA<br>UC** |
| **2. Ajouter des mises en contexte, lorsque requises ;** | **3** | **ACEFQ<br>OC<br>UC** | **1** | **SÉ-AQLPA** |
| **3. Fragmenter l'information et optimiser le format des puces avec ou sans numéros ;** | **4** | **ACEFQ<br>OC<br>SÉ-AQLPA<br>UC** | **-** | |
| **4. Définir certains mots du lexique dont la définition actuelle constitue un renvoi vers un article ;** | **4** | **ACEFQ<br>OC<br>SÉ-AQLPA<br>UC** | **-** | |
| **5. Optimiser la mise en page des articles selon le format le plus favorable à la lecture (tableau ou paragraphes.** | **4** | **ACEFQ<br>OC<br>SÉ-AQLPA<br>UC** | **-** | |
| **Nombre de répondants** | **4** | | | |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| |
|---|
| **ACEFQ** |
| |
| **OC** |
| 3. L'utilisation des puces est une proposition intéressante, mais peut parfois soulever un doute quant au caractère cumulatif ou alternatif des informations ou conditions. Ainsi, dans l'exemple proposé de la clause 4.2 sur les cas où HQ pourrait exiger un dépôt, un lecteur pourrait interpréter que les 3 cas sont des conditions cumulatives. Le texte devrait être plus précis, par exemple en écrivant «si vous êtes dans au moins une des situations suivantes:...», ou en ajoutant «ou» à la fin de chaque condition, tel que dans l'exemple 1.2. |
| **SÉ-AQLPA** |
| La suggestion de la section 1 de la présente proposition 7.05 de HQD d' "uitiliser un langage moins juridique" peut donner lieu à un malentendu. En effet, les juristes recommandent déjà des techniques simplifiées pour la rédaction des lois et des contrats. Quel que soit leur style de rédaction, les Conditions demeurent un contrat, ayant des effets juridiques tant pour les clients que pour HQD. C'est le texte exact des Conditions qui détermineront l'issue des litiges judiciaires ou des plaintes entre clients et HQD. Le texte doit donc dire ce qu'il a à dire. Les mises en contexte doivent être rédigées de manière à ne pas modifier la portée de ce que le texte des Conditions est censé devoir dire. |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| |
|---|
| Par ailleurs, dans nos commentaires sous la proposition 7.01, nous avons déjà suggéré que, tout au long du texte, il devrait y avoir des références croisées aux numéros des autres articles ou' tel sujet est abordé davantage. De plus, dans la version électronique ces références devraient être complétées par des hyperliens. Le tout inclurait les mots en italique qui réfèrent à des définitions; dans la version électronique, le lecteur qui clique sur le mot italique devrait immédiatement pouvoir voir apparaître la définition dans une micro-fenêtre. |
| **UC** |
| Le texte des Conditions de Service du Distributeur (version remaniée présentée en Atelier) a obtenu, de la part d'Éducaloi, une note de 47 % au critère 5. À ce sujet, aux pages 20 à 22 de son rapport, l'organisme indique que la structure des paragraphes et la syntaxe sont problématiques (principal problème de rédaction du contrat) et invite le Distributeur à respecter de façon systématique les principes de rédaction claire et efficace.<br>Alors que la plupart des recommandations d'Éducaloi se traduisent principalement par un changement de forme (déplacement de sections, mise en page, hiérarchisation, choix de police de caractères, modification de la table des matières, utilisation du « vous »), Union des consommateurs est d'avis que la réponse au critère 5 passe par une réécriture majeure des Conditions de service. Or, le Distributeur énonce de façon très succincte au point 1 de la proposition 7.05 comment il entend répondre à la critique d'Éducaloi. Union des consommateurs serait d'accord avec le Distributeur pourvu que les ajustements au texte soient significatifs et non uniquement cosmétiques. Cela dit, Union des consommateurs se demande :<br>- s'il est réaliste d'envisager qu'une réécriture majeure du texte des Conditions de Service puisse se faire à l'intérieur du calendrier règlementaire proposé par le Distributeur qui prévoyait le dépôt d'un complément de preuve au cours de l'été 2016<br>- si le Distributeur a prévu de soumettre sa nouvelle version du texte des Conditions de Service à l'évaluation d'Éducaloi avant de le proposer à la Régie. |

### *3.7.7. Critère 7 : Le lecteur sent-il que l'on s'adresse à lui ?*

**Proposition 7.06**

Préambule

Éducaloi propose des changements visant à répondre aux besoins d'information du public cible (HQD-13, document 4, page 26).

Proposition

**TABLEAU 103 : RÉSULTATS DE LA PROPOSITION 7.06**

| | D'accord | | Pas d'accord à moins de… |
|---|---|---|---|
| **Afin de mieux répondre aux besoins d'information du public cible, le Distributeur propose d'améliorer la table des matières et la structure de l'information afin d'offrir une réponse plus concrète, claire et précise au lecteur.** | **4** | **ACEFQ<br>OC<br>SÉ-AQLPA<br>UC** | **-** |
| **Nombre de répondants** | **4** | | |

**COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS**

| |
|---|
| **ACEFQ** |
| |
| **OC** |
| |
| **SÉ-AQLPA** |
| Dans nos commentaires sous la proposition 7.01, nous avons déjà suggéré que, indépendamment du fait qu'ils seraient adoptés de façon séparés par la Régie, HQD devrait regrouper dans un document unique les tarifs, les conditions (et même le texte exact des programmes d'efficacité énergétique et des programmes commerciaux), le tout avec une seule numérotation continue des articles. Nous avons aussi suggéré que le tout devrait débuter par une table des matières globale unique simplifiée (courte, intitulée 'Table des matières simplifiée") en début de texte. Immédiatement après, il devrait y avoir une table des matières détaillée (intitulée 'Table des matières détaillée) ce qui permettra au lecteur de mieux trouver le sous-sujet spécifique qu'il recherche. Il devrait de plus y avoir un index alphabétique à la fin. Enfin, nous avons suggéré que, tout au long du texte, il devrait y avoir des références croisées aux numéros des autres articles ou' tel sujet est abordé davantage. De plus, dans la version électronique ces références devraient être complétées par des hyperliens. Le tout inclurait les mots en italique qui réfèrent à des définitions; dans la version électronique, le lecteur qui clique sur le mot italique devrait immédiatement pouvoir voir apparaître la définition dans une micro-fenêtre. |
| **UC** |
| |

### *3.7.8. Commentaires et propositions additionnels*

**ACEFQ** (1 commentaire)

**Questionnement 1 : (...) lecture du contrat simple dès le premier regard.**

Page 10 :Contrat de 70 pages parce qu'il regroupe des conditions pour plusieurs types de clients. Est-il possible de publier des contrats spécifiques à chacune des catégories de clientèle pour diminuer le volume du document et le rendre moins rebutant?

Ceci réduirait aussi la longueur de la table des matières (page 10).

Page 11 "Conditions du service d'électricité" : Le titre pourrait être "Contrat d'abonnement"

Ce titre a l'avantage de comporter deux réalités demandant à être claires : on parle d'un contrat, un engagement légal et d'abonnement, ce qui réfère à du long terme. Cependant, il faut tout d'abord définir le but du texte; pour le commun des mortels, il serait difficile de concevoir que le texte qu'il n'a jamais signé représente un "contrat" entre lui et Hydro-Québec.

Page 11: "Entrée en vigueur" : possibilité de remplacer cette expression par "début de l'abonnement" ou "date du début de l'abonnement".

Il serait préférable que cette date soit au tout début du document, car c'est une information qui peut être utile de repérer rapidement.

**Questionnement 2 : Le lecteur sent-il qu'on s'adresse à lui?**

Page 12 : L'utilisation du "Vous" permet de mieux se sentir concerné par les indications présentes au contrat.

**Questionnement 3 : L'information est-elle facile à trouver?**

Page 14 : remarques pertinentes sur la table des matières.

**Questionnement 4 : L'apparence du texte**

Page 17 : Utiliser une grosseur de caractères les rendant lisibles par des personnes âgées ou avec un handicap de lecture.

Nous ne partageons pas leur opinion sur la grosseur du caractère et le fait qu'une version numérique puisse permettre de lire le document de façon élargie. Nous sommes d'avis que le format papier doit être le format étalon et qu'un caractère de 12 points au lieu de 10 serait souhaitable afin de permettre une meilleure lecture.

**Questionnement 5 : l'information est-elle facile à comprendre?**

Les remarques de ce chapitre sont pertinentes.

**OC** (1 commentaire)

*Lettre datée du 12 août 2016*

Vous trouverez ci-joint une copie du Formulaire de positionnement d'Option consommateurs concernant les propositions que le Distributeurs à formulées suite au rapport d'Educaloi.

Nous tenons à préciser qu'il s'agit d'un document de travail qui ne représente pas nécessairement la position finale d'Option consommateurs, laquelle sera formulée lors de l'audience.

**SÉ-AQLPA** (2 commentaires)

**3 - L'information est-elle facile à trouver ?**

**Regrouper l'information sur les compteurs en un seul endroit et informer les clients de l'échéance des sceaux**

L'information sur les compteurs, la relève, etc. est éparpillée un peu partout dans le texte des Conditions. De plus, l'information sur l'échéance de sceaux de compteurs est omise, malgré son effet possiblement crucial sur le coût que le client pourrait devoir absorber (dépendant de la décision finale que la Régie rendra sur cette question, après sa décision interlocutoire).

Dans nos commentaires sous les propositions 7.01, 7.03 et dans notre première proposition additionnelle, nous avons exprimé d'autres propositions visant à simplifier la localisation de l'information. Nous précisons ici particulièrement que l'information relative à l'Option de retrait et/ou aux clients récalcitrants au projet LAD, devrait être facile à trouver, puisque c'est un point de divergence majeur entre le Distributeur et 60% de ses 129 000 clients dont le compteur est inaccessible. De plus, c'est une des informations qui occupe le plus le service à la clientèle. En ce moment, le chapitre 2.1 et le chapitre 16.3 semblent tous deux traiter du mesurage. Et d'autre sections traient de l'Option de retrait.

Nous recommandons de rassembler cette information sous une section nouvelle dont la structure générale serait comme suit. (Nous en avions déjà exprimé le souhait sous notre proposition additionnelle à HQD 16.3)

Nouveau chapitre MESURAGE DE L'ÉLECTRICITÉ CONSOMMÉE

3.1 Types de compteurs

Bien qu'il reste différents types de compteurs dans le parc de compteurs d'Hydro-Québec (dont les compteurs électromécaniques sans émissions de radiofréquences), tous les compteurs doivent être changés au plus tard à la date d'échéance du sceau de chaque compteur. Ceci inclut notamment le cas des compteurs électromécaniques sans émissions de radiofréquences. Lors d'un remplacement, seules trois possibilités de compteurs s'offrent alors à chaque client, soit le compteur intelligent, le compteur électronique sans émissions de radiofréquences ou un compteur CII. (Voir le tableau envoyé en pièce jointe à titre d'exemple d'un tableau résumé simple)

3.2 Relève de la consommation

Les compteurs intelligents transmettent automatiquement à Hydro-Québec les données de consommation du client, sans frais et généralement sans nécessité d'une visite d'un releveur.

Les compteurs sans émissions de radiofréquences (électromécaniques ou électroniques) nécessitent au moins une lecture visuelle par année, obligatoire, par Hydro-Québec. Les

frais de relève facturés (si le client choisit cette option) servent à payer le releveur et les frais afférents. Le client ayant un tel compteur est cependant aussi invité à effectuer mensuellement son autorelève et la communiquer sur le site web d'Hydro-Québec afin que sa facture soit la plus exacte possible, à défaut de quoi Hydro-Québec estimera la consommation. Lorsque la consommation réelle sera relevée par Hydro-Québec, la facture sera rétroactivement ajustée.

3.3 Conditions liées au choix d'un compteur sans émissions de radiofréquences

3.3.1 : Compteur d'option : Intégrer les infos de 16.3 et 12.4 etc...

3.3.2 : Compteurs électromécaniques sans émission de radiofréquences et compteurs de première génération discontinués: si pour une raison ou une autre, le client n'a pas laissé Hydro-Québec changer son compteur électromécanique ou son compteur de première génération, il sera facturé pour la relève selon le taux mensuellement aplicable, comme un client ayant opté pour un compteur sans émissions de radiofréquences (INSÉRER lien vers le tarif). Toutefois, lorsque le sceau de conformité de ce compteur sera échu, le client sera dans l'obligation de choisir entre un compteur intelligent ou un compteur électronique sans émission de radiofréquences.

3.4 Accès au compteur et conséquences en cas de non-accès

Intégrer ici les informations dispersées entre les articles 2.6-2, 5.1-3 et 5.1-11, 12.4-4 et 11.2.

3.5 Droits et responsabilités d'Hydro-Québec.

Inclure ici le délai d'installation d'un compteur CNC par HQD (ex: 2 semaines).

**3 - L'information est-elle facile à trouver ?**

**Un document unique, avec une numérotation unique, avec une table des matières unique et un index unique**

Nous constatons qu'il n'a pas de coûts présentés dans le document des conditions de service d'HQD. Même en atelier ou en audience auprès de la Régie et des intervenants, pour fins de bonne compréhension, il a été nécessaire de traiter à la fois des conditions et des tarifs spécifiques s'y rapportant.

Dans nos commentaires sous la proposition 7.01, nous avons suggéré que, indépendamment du fait qu'ils seraient adoptés de façon séparés par la Régie, HQD devrait regrouper dans un document unique les tarifs, les conditions (et même le texte exact des programmes d'efficacité énergétique et des programmes commerciaux), le tout avec une seule numérotation continue des articles. Nous avons aussi suggéré que le tout devrait débuter par une table des matières globale unique simplifiée (courte, intitulée "Table des matières simplifiée") en début de texte. Immédiatement après, il devrait y avoir une table des matières détaillée (intitulée "Table des matières détaillée") ce qui permettra au lecteur de mieux trouver le sous-sujet spécifique qu'il recherche. Il devrait de plus y avoir un index alphabétique unique à la fin. Enfin, nous avons suggéré que, tout au long du texte, il devrait y avoir des références croisées aux numéros des autres articles ou' tel sujet est abordé davantage. De plus, dans la version électronique ces références devraient être complétées

par des hyperliens. Le tout inclurait les mots en italique qui réfèrent à des définitions; dans la version électronique, le lecteur qui clique sur le mot italique devrait immédiatement pouvoir voir apparaître la définition dans une micro-fenêtre.

Dans nos commentaires sous les propositions 7.01, 7.03 et dans notre seconde proposition additionnelle sur le rapport Éducaloi, nous avons aussi exprimé d'autres propositions visant à simplifier la localisation de l'information.

**UPA** (1 commentaire)

**0 - Autre**

L'UPA salue la volonté de simplifier la compréhension du texte des Conditions de service d'électricité et des frais afférents.

Notre proposition est de suivre les recommandations du rapport d'évaluation d'Éducaloi, dans la mesure où la valeur juridique du document demeure optimale. Ceci, sans compromettre la cohérence de l'ensemble du document.