

**RÉPONSES D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION  
À LA DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS N° 1  
DE S.É./AQLPA**



**Partie préliminaire - La structure et les aspects des conditions de service qui sont communs à ses différentes parties**

**DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-1.1**

**LA STRUCTURE DU TEXTE DES CONDITIONS ET LA NOTION DE « CONTRAT D'ADHÉSION »**

**Référence(s) :**

- i) **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3964-2016, Pièce B-0106, HQD-3, Document 1.
- ii) **Code civil du Québec**, articles 1435, 1436 et 1437 :

1435. **La clause externe** à laquelle renvoie le contrat lie les parties.

Toutefois, **dans un contrat** de consommation ou **d'adhésion**, cette clause est nulle si, au moment de la formation du contrat, elle n'a pas été expressément portée à la connaissance du consommateur ou de la partie qui y adhère, à moins que l'autre partie ne prouve que le consommateur ou l'adhérent en avait par ailleurs connaissance.

1436. **Dans un contrat** de consommation ou **d'adhésion**, **la clause illisible ou incompréhensible pour une personne raisonnable** est nulle si le consommateur ou la partie qui y adhère en souffre préjudice, à moins que l'autre partie ne prouve que des explications adéquates sur la nature et l'étendue de la clause ont été données au consommateur ou à l'adhérent.

1437. **La clause abusive d'un contrat** de consommation ou **d'adhésion** est nulle ou l'obligation qui en découle, réductible.

*Est abusive toute clause qui désavantage le consommateur ou l'adhérent d'une manière excessive et déraisonnable, allant ainsi à l'encontre de ce qu'exige la bonne foi; est abusive, notamment, la clause si éloignée des obligations essentielles qui découlent des règles gouvernant habituellement le contrat qu'elle dénature celui-ci.*

**Demande(s) :**

- a) Nous sommes conscients que l'usage des termes « vous » et « nous » (au lieu de « client » et « Hydro-Québec ») dans le présent projet de texte de conditions de service d'Hydro-Québec Distribution résulte d'une recommandation de votre consultant Éducaloi. Ne trouvez-vous pas toutefois que l'usage de pareils termes peut générer de la confusion, en n'identifiant pas clairement qui est le client ou qui est la personne à qui la règle (et les droits et responsabilités) s'appliquent ? Par exemple, il est difficile de déterminer comment l'ensemble de règles applicables à « vous » se coordonnent avec la règle de l'article 2.3 proposée selon laquelle « *Que vous soyez occupant, locataire, propriétaire ou administrateur du lieu de consommation, vous ne pouvez pas bénéficier de l'électricité qui y est livrée sans abonnement. Si vous le faites, vous aurez les*

*mêmes obligations qu'un client, et Hydro-Québec pourra vous réclamer le coût de l'électricité consommée, en plus des frais applicables, s'il y a lieu. »*

**Réponse :**

1                    **La demande de l'intervenant dépasse le cadre d'intervention de SÉ-AQLPA**  
2                    **fixé par la Régie au paragraphe 79 de la décision D-2016-189.**

b) Selon l'article 1379 du Code civil du Québec, un contrat peut être soit « *d'adhésion* », soit « *de gré à gré* ». L'article 1379 spécifie que « *tout contrat qui n'est pas d'adhésion est de gré à gré* ». Hydro-Québec Distribution est-elle d'opinion que l'usage des termes « *vous* » et « *nous* » (au lieu de « *client* » et « *Hydro-Québec* ») dans le présent projet de texte de conditions de service a pour effet d'établir (ou de confirmer) qu'il s'agit bel et bien d'un contrat d'adhésion au sens du Code civil du Québec, ce qui constituerait une évolution depuis l'arrêt de la Cour suprême du Canada *Glykis c. Hydro-Québec*, [2004] 3 R.C.S. 285 ?

**Réponse :**

3                    **La demande de l'intervenant dépasse le cadre d'intervention de SÉ-AQLPA**  
4                    **fixé par la Régie au paragraphe 79 de la décision D-2016-189.**

c) Si l'on suppose que les conditions de service d'Hydro-Québec Distribution ne constituent toujours pas un contrat d'adhésion au sens du *Code civil du Québec* vu leur adoption par la Régie, cela n'implique-t-il pas, selon vous, que la Régie doit conséquemment être particulièrement attentive à accorder aux clients la protection dont ils disposeraient autrement selon les articles 1435, 1436 et 1437 du *Code civil* dans le cas d'un contrat d'adhésion ? En d'autres termes, êtes-vous d'accord que la Régie doit être le protecteur de l'adhérent au contrat, puisque celui-ci ne pourra plus lui-même invoquer les articles 1435, 1436 et 1437 du *Code civil* pour se protéger (puisque le contrat de service électrique ne sera pas considéré comme un contrat d'adhésion) ?

**Réponse :**

5                    **La demande de l'intervenant dépasse le cadre d'intervention de SÉ-AQLPA**  
6                    **fixé par la Régie au paragraphe 79 de la décision D-2016-189.**

**DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-1.2**  
**DIFFUSION DES CONDITIONS DE SERVICE**

**Référence(s) :**

i) **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3964-2016, Pièce B-0106, HQD-3, Document 1.

**Demande(s) :**

- a) Les Conditions de service d'électricité (CDSÉ) sont présentement difficiles à trouver intuitivement sur le site Web d'Hydro-Québec. Afin qu'elles soient faciles à trouver, où comptez-vous les déposer et où se trouveront les hyperliens vers les Conditions de services et les Tarifs (un ou plusieurs endroits sur le site)?

**Réponse :**

1           **La demande de l'intervenant dépasse le cadre d'intervention de SÉ-AQLPA**  
2           **fixé par la Régie au paragraphe 79 de la décision D-2016-189.**

- b) Comptez-vous créer une section spécifique dédiée à l'Option d'un compteur non-communicant, y incluant tous les articles des CDSÉ concernés, sur le site Web de HQD. Si non, pourquoi? Si oui, pour quelle date?

**Réponse :**

3           **Le Distributeur s'assure de tenir à jour la section sur les compteurs**  
4           **communicants de son site Web, incluant l'information relative aux compteurs**  
5           **non communicants. Toutefois, à court terme, le Distributeur compte procéder**  
6           **à une mise à jour plus en profondeur de cette section en y incluant, entre**  
7           **autres, les modalités des CSÉ relatives à l'option de compteur non**  
8           **communicant.**

9           **Par ailleurs, les CSÉ en vigueur sont en tout temps disponibles sur le site**  
10          **Web du Distributeur.**

**Partie I – Les dispositions générales des conditions de service****DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-1.3**  
**LE CHAMP D'APPLICATION DES CONDITIONS DE SERVICE****Référence(s) :**

- i) **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3964-2016, Pièce B-0106, HQD-3, Document 1, article 1.1 :

**1.1 Champ d'application**

*Les dispositions du présent texte établissent les conditions de service d'Hydro-Québec.*

*Les présentes conditions de service s'appliquent à l'ensemble des clients d'Hydro-Québec. Toutefois, elles ne s'appliquent pas à un service d'électricité excédant 1 000 kVA à partir d'un réseau autonome.*

À moins d'une mention particulière, les présentes conditions de service s'appliquent à :

- a) tout abonnement en cours le xxxx ou conclu à compter du xxxx ; et
- b) toute demande d'intervention ou de travaux de modification des installations d'Hydro-Québec reçue à compter du XXXX ; et
- c) toute demande d'alimentation, si la date de la signature de l'entente de contribution, de la proposition de travaux mineurs ou de l'entente de réalisation de travaux majeurs est postérieure au XXXX.

**Demande(s) :**

- a) Quant à l'alinéa 1 de l'article 1.1, seriez-vous d'accord de reformuler cet alinéa comme suit : « *Les dispositions du présent texte établissent les conditions de service d'Hydro-Québec, dans ses activités de distribution d'électricité* », cet ajout reproduisant la définition du « *distributeur d'électricité* » de l'article 1 de la *Loi sur la Régie de l'énergie* comme étant « *Hydro-Québec dans ses activités de distribution d'électricité* ». L'ajout permettrait de distinguer le présent texte notamment des éventuelles activités non réglementées d'Hydro-Québec auxquelles le même client pourrait avoir affaire.

**Réponse :**

1            **La demande de l'intervenant dépasse le cadre d'intervention de SÉ-AQLPA**  
2            **fixé par la Régie au paragraphe 79 de la décision D-2016-189.**

- b) Quant à l'alinéa 2 de l'article 1.1 :

b.1) Veuillez spécifier quelles conditions s'appliquent à un service d'électricité excédant 1 000 kVA à partir d'un réseau autonome. Veuillez déposer le texte de ces conditions. Pourquoi ne pas les avoir incluses au présent texte ?

**Réponse :**

3            **La demande de l'intervenant dépasse le cadre d'intervention de SÉ-AQLPA**  
4            **fixé par la Régie au paragraphe 79 de la décision D-2016-189.**

b.2) Qu'est-ce qui rend les conditions du présent texte inappropriées pour un service d'électricité excédant 1 000 kVA à partir d'un réseau autonome ?

**Réponse :**

5            **La demande de l'intervenant dépasse le cadre d'intervention de SÉ-AQLPA**  
6            **fixé par la Régie au paragraphe 79 de la décision D-2016-189.**

b.3) Étant donné que toutes les conditions de service d'Hydro-Québec dans ses activités de distribution d'électricité doivent être fixées par la Régie selon les articles 53 et 54 de la

*Loi, veuillez confirmer que les conditions d'un service d'électricité excédant 1000 kVA à partir d'un réseau autonome sont fixées par la Régie. Veuillez spécifier de quelle manière.*

**Réponse :**

1                   **La demande de l'intervenant dépasse le cadre d'intervention de SÉ-AQLPA**  
2                   **fixé par la Régie au paragraphe 79 de la décision D-2016-189.**

b.4) Veuillez spécifier le nombre de clients ayant un service d'électricité de HQD excédant 1000 kVA à partir d'un réseau autonome, en spécifiant le village autonome visé et la localité visée et veuillez énumérer ces clients.

**Réponse :**

3                   **La demande de l'intervenant dépasse le cadre d'intervention de SÉ-AQLPA**  
4                   **fixé par la Régie au paragraphe 79 de la décision D-2016-189.**

c) Veuillez confirmer qu'à chacun des quatre endroits de l'alinéa 3 de l'article 1.1 où se trouve la mention XXXX, ce sera la date de l'entrée en vigueur du texte de conditions de service (tel qu'il sera approuvé par la Régie au présent dossier) qui sera inscrit. Sinon, veuillez spécifier.

**Réponse :**

5                   **La demande de l'intervenant dépasse le cadre d'intervention de SÉ-AQLPA**  
6                   **fixé par la Régie au paragraphe 79 de la décision D-2016-189.**

**Partie II - L'abonnement au service d'électricité**

**DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-1.4  
LA LISTE DES MOYENS DE COMMUNICATION ÉCRITE**

**Référence(s) :**

i) **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3964-2016, Pièce B-0106, HQD-3, Document 1, article 2.1, al.1 (a) :

*Dans tous les cas, vous pouvez présenter votre demande par écrit au moyen du site Web d'Hydro-Québec, notamment à partir de votre espace client, ou encore par courriel, par la poste ou par télécopieur*

**Demande(s) :**

a) Nous sommes favorables à ce que **la liste des moyens de communication écrite** soit spécifiée au présent article comme Hydro-Québec le propose ici, même si elle est définie ailleurs. En effet, la plupart des clients ne recourent pas systématiquement au

texte des définitions pour comprendre le sens des différentes dispositions. SÉ-AQLPA ont-elles-même recommandé d'éviter de contraindre le lecteur à aller consulter d'autres articles pour comprendre ce qu'il lit. Afin de répondre à la préoccupation de la Régie quant au fait que les mots « *par écrit* » incluent déjà l'espace client sur le site Web d'Hydro-Québec, le courriel, la poste et le télécopieur, accepteriez-vous de reformuler l'article 2.1, al.1 (a) comme suit :

*Dans tous les cas, vous pouvez présenter votre demande par écrit **c'est-à-dire** au moyen du site Web d'Hydro-Québec, notamment à partir de votre espace client, ou encore par courriel, par la poste ou par télécopieur*

**Réponse :**

1                   **La demande de l'intervenant dépasse le cadre d'intervention de SÉ-AQLPA**  
2                   **fixé par la Régie au paragraphe 79 de la décision D-2016-189.**

b) Pourquoi omettez-vous de mentionner à l'article 2.1 al.1 la possibilité de loger sa demande d'abonnement en personne au siège social d'Hydro-Québec tel qu'annoncé en séance de travail ? Ce mode devra toujours exister il nous semble; il serait en effet illogique qu'un client qui se présente au siège social pour s'abonner soit refusé.

**Réponse :**

3                   **La demande de l'intervenant dépasse le cadre d'intervention de SÉ-AQLPA**  
4                   **fixé par la Régie au paragraphe 79 de la décision D-2016-189.**

**DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-1.5**

**LES OPTIONS EXERCÉES AU MOMENT DE L'ABONNEMENT, DONT L'OPTION DE RETRAIT**

**Référence(s) :**

i) **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3964-2016, Pièce B-0106, HQD-3, Document 1, Partie II, Chapitre 2 Demande d'abonnement au service d'électricité, article 2.1, 3<sup>e</sup> alinéa :

*Frais applicables à votre demande*

a) *Si vous complétez votre demande d'abonnement au moyen d'un des libres-services d'Hydro-Québec, aucuns frais ne vous seront facturés.*

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

**Demande(s) :**



- a) Il arrivera souvent que **le client qui désire l'option de retrait** le spécifie dès son abonnement. Est-ce qu'un client peut adhérer à l'option de retrait par Internet ou par réponse vocale interactive ?

**Réponse :**

1           **Non. Seul un client responsable d'un abonnement peut bénéficier de l'option**  
2           **de compteur non communicant à son lieu de consommation. À cet effet, une**  
3           **demande d'abonnement doit d'abord être complétée, au moyen d'un libre-**  
4           **service ou par l'entremise d'un représentant.**

5           **Par la suite, pour bénéficier d'un compteur non communicant, le client doit**  
6           **contacter le Distributeur par téléphone. Le représentant détermine alors si le**  
7           **client est admissible à cette option.**

- b) Si un client est obligé de téléphoner pour adhérer à l'option de retrait, comment envisagez-vous faire la distinction entre la partie de la conversation téléphonique où le client adhère gratuitement à l'option de retrait et le reste de la conversation téléphonique où le préposé devra mettre en garde le client qu'il y aura des frais d'abonnement s'il ne procède pas lui-même par Internet ou par réponse vocale interactive ?

**Réponse :**

8           **Voir la réponse à la question 1.5 a).**

9           **De plus, le Distributeur facturerait des frais d'abonnement uniquement si le**  
10          **client complétait sa demande d'abonnement par l'entremise d'un représentant**  
11          **et ce, peu importe les autres sujets qui font l'objet des échanges entre le**  
12          **client et le représentant.**

- c) A des fins comparatives avec vos réponses a et b sur l'option de retrait, veuillez fournir vos réponses aux mêmes questions quant à l'adhésion du client au mode de paiement par versements égaux.

**Réponse :**

13          **À la différence de l'option de compteur non communicant, le client peut non**  
14          **seulement adhérer au MVE par téléphone, mais aussi à partir de son espace**  
15          **client.**

16          **Voir également les réponses aux questions 1.5 a) et 1.5 b).**

- d) À l'article 2.1, 3e alinéa, parag. (a), l'expression « libre-service » n'est pas claire. Serait-ce possible pour vous de clairement indiquer au texte « par Internet ou par réponse vocale interactive », telle que vous l'aviez vous-même proposé dans les formulaires ?

Réponse :

1           **La demande de l'intervenant dépasse le cadre d'intervention de SÉ-AQLPA**  
2           **fixé par la Régie au paragraphe 79 de la décision D-2016-189.**

e) À l'article 2.1, 3e alinéa, parag. b), pourriez-vous clarifier l'expression « par tout autre moyen » en indiquant au texte « en téléphonant à un préposé du service à la clientèle » ?

Réponse :

3           **La demande de l'intervenant dépasse le cadre d'intervention de SÉ-AQLPA**  
4           **fixé par la Régie au paragraphe 79 de la décision D-2016-189.**

f) Est-ce que les frais de 25\$ s'appliqueraient au client qui s'abonne en se rendant au siège social d'Hydro-Québec ? Quelle que soit votre réponse, veuillez amender le texte afin de spécifier si les frais s'appliquent ou non à un tel cas.

Réponse :

5           **La demande de l'intervenant dépasse le cadre d'intervention de SÉ-AQLPA**  
6           **fixé par la Régie au paragraphe 79 de la décision D-2016-189.**

g) Veuillez confirmer que, selon l'article 2.1 que vous proposez, tout client peut s'informer gratuitement (même pendant une longue durée) par téléphone sur les tarifs et conditions, dont toutes les options tarifaires qui lui seraient offertes, mais que ce n'est qu'à la toute fin de la conversation téléphonique, dans les dernières secondes de cette conversation, que les frais lui seront applicables s'il choisit de demander au préposé téléphonique de l'abonner plutôt que de raccrocher et le faire lui-même.

Réponse :

7           **La demande de l'intervenant dépasse le cadre d'intervention de SÉ-AQLPA**  
8           **fixé par la Régie au paragraphe 79 de la décision D-2016-189.**

h) Veuillez confirmer que, selon l'article 2.1 que vous proposez, si un client est simultanément sur Internet pour s'abonner lui-même tout en étant aussi au téléphone avec un préposé au service à la clientèle pour se faire guider pas à pas (même longtemps) dans sa navigation sur Internet, il n'y aura aucun frais d'abonnement.

Réponse :

9           **La demande de l'intervenant dépasse le cadre d'intervention de SÉ-AQLPA**  
10          **fixé par la Régie au paragraphe 79 de la décision D-2016-189.**

- i) Accepteriez-vous d'amender l'article 2.1 afin de spécifier qu'il n'y a aucun frais pour s'informer par téléphone sur les tarifs et conditions, dont les options tarifaires qui seraient offertes, ou même pour s'informer sur le fonctionnement de l'abonnement gratuit qui est disponible (sur internet ou par système vocal interactif) ?

**Réponse :**

1                   **La demande de l'intervenant dépasse le cadre d'intervention de SÉ-AQLPA**  
2                   **fixé par la Régie au paragraphe 79 de la décision D-2016-189.**

- j) Vous ne semblez pas avoir tenu compte des commentaires formulés dans les formulaires par les intervenants (dont SÉ-AQLPA) concernant les effets pervers d'imposer 25\$ pour les demandes d'abonnement effectuées par téléphone au Service à la clientèle, pénalisant ainsi les personnes âgées, les familles à faible revenu (sans Internet) et certains handicapés. Expliquez quelles seraient les conséquences de facturer au contraire 10\$ à tous, autant ceux qui s'abonnent via le Web que par téléphone au SACL.

**Réponse :**

3                   **La demande de l'intervenant dépasse le cadre d'intervention de SÉ-AQLPA**  
4                   **fixé par la Régie au paragraphe 79 de la décision D-2016-189.**

- k) Quelle serait votre opinion sur une autre alternative de facturer 5\$ pour l'abonnement via le Web et 10\$ par téléphone ?

**Réponse :**

5                   **La demande de l'intervenant dépasse le cadre d'intervention de SÉ-AQLPA**  
6                   **fixé par la Régie au paragraphe 79 de la décision D-2016-189.**

**DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-1.6**  
**DÉPLACEMENT DE CERTAINES SECTIONS DU TEXTE**

**Référence(s) :**

- i) **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3964-2016, Pièce B-0106, HQD-3, Document 1, article 14.3 Accès d'Hydro-Québec à ses installations, pages 53-54 :

*Article 14.3 - Accès pour le remplacement du compteur par un compteur communicant et travaux préalables*

*Si votre installation électrique est :*

*a) monophasée et d'au plus 200 A;*

*Ou*

b) monophasée et de 400 A, mais qu'il n'y a eu aucune facturation de puissance pour l'abonnement visé depuis plus de 12 périodes mensuelles consécutives ;

Et que :

c) vous refusez ou négligez de donner accès à un compteur autre qu'un compteur communicant pour qu'Hydro-Québec le remplace ;

Ou que :

d) vous n'effectuez pas les travaux requis pour permettre le remplacement du compteur ou pour rendre conforme votre installation électrique.

les « frais liés à l'inaccessibilité du compteur » ainsi que les « frais mensuels de relève » indiqués dans le tableau I-A des Tarifs deviennent applicables après l'expiration d'un délai de 8 jours suivant l'envoi d'un avis à cet effet par Hydro-Québec, si vous n'avez pas apporté les correctifs nécessaires. Les « frais mensuels de relève » cessent de s'appliquer lorsqu'Hydro-Québec remplace le compteur par un compteur communicant ou lorsque le service est interrompu en vertu des articles 7.1.1 et 7.1.2, selon la première de ces éventualités.

**Demande(s) :**

- a) Seriez-vous ouverts à l'idée de déplacer la section 14.3 « Accès d'Hydro-Québec à ses installations » dans le Chapitre 3 « Mesurage de l'électricité », de façon à regrouper les informations relatives à l'option de retrait spécifiquement adressé aux « récalcitrants » au début du document, dans la section relative au mesurage ? Par exemple, introduire la section 14.3 entre les articles 3.2.1 *Demande de compteur non communicant* et 3.2.2 *Installation d'un compteur communicant en cours d'abonnement* ?

**Réponse :**

1            **Les dispositions relatives à l'accès aux installations du Distributeur ne vise**  
2            **pas uniquement les compteurs non communicants, mais une multitude de**  
3            **situations en lien, entre autres, avec l'exploitation, l'entretien, la réparation et**  
4            **l'installation de tout équipement lui appartenant.**

5            **D'une part, l'offre de référence du Distributeur en matière de mesurage est le**  
6            **compteur communicant. D'autre part, le Distributeur souhaite incorporer la**  
7            **très grande majorité des modalités relatives à un abonnement dans les deux**  
8            **premières parties<sup>1</sup> des CSÉ afin d'en faciliter la consultation. Or, les**  
9            **dispositions relatives à l'accès aux installations du Distributeur représentant**  
10           **des obligations d'ordre général, le Distributeur ne croit pas que cet article doit**  
11           **être déplacé au chapitre 3.**

---

<sup>1</sup> Pièce HQD-1, document 1 révisée (B-0105), page 68.

- b) Si votre réponse en a) est négative, seriez-vous ouverts à l'idée de déplacer tout le chapitre 14 sous le chapitre 3 (devenant ainsi le nouveau chapitre 4 et décalant l'ancien chapitre 4 en chapitre 5 et ainsi de suite)?

**Réponse :**

- 1 **La demande de l'intervenant dépasse le cadre d'intervention de SÉ-AQLPA**  
2 **fixé par la Régie au paragraphe 79 de la décision D-2016-189.**

**DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-1.7  
LE DÉMÉNAGEMENT ET L'OPTION DE RETRAIT**

**Référence(s) :**

- i) **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3964-2016, Pièce B-0106, HQD-3, Document 1, Article 3.2.1, « Demande de compteur non-communicant », pages 11-12.

**Demande(s) :**

- a) Seriez-vous ouverts à l'idée d'ajouter une clause permettant à l'optant de conserver son « option de compteur non-communicant » sans frais s'il déménage, donc sans avoir à repayer les « frais d'intervention au compteur » ou les « frais d'installation » à chaque déménagement ?

**Réponse :**

3 **Comme mentionné à l'article 3.2.1 au bloc Frais initiaux d'installation à payer,**  
4 **aucuns frais d'intervention au compteur ne sont facturés au client admissible**  
5 **qui déménage dans un lieu de consommation disposant d'un compteur non**  
6 **communicant et qui mentionne son souhait de maintenir ce compteur en**  
7 **place. En cas contraire, des frais d'intervention au compteur sont facturés si**  
8 **le client admissible choisit l'option de compteur non communicant à son**  
9 **nouveau lieu de consommation.**

10 **Le Distributeur réitère que son offre de référence en matière de mesurage est**  
11 **le compteur communicant. De plus, la Régie a déjà indiqué dans sa décision**  
12 **D-2012-128<sup>2</sup> qu'elle était d'avis que le principe de l'utilisateur-payeur**  
13 **s'applique à l'exercice de l'option de compteur non communicant car il s'agit**  
14 **du choix personnel du client auquel doit être associée l'obligation d'en**  
15 **assumer les coûts<sup>3</sup>.**

16 **Le Distributeur rappelle à l'intervenant que la Régie a indiqué au**  
17 **paragraphe 74 de la décision procédurale D-2016-189, qu'elle n'entendait pas**  
18 **rouvrir les questions liées à l'option de compteur non communicant qui ont**  
19 **fait l'objet d'importants débats et de décisions de la Régie.**

<sup>2</sup> Dossier R-3788-2012, décision D-2012-128, paragraphes 92 à 98.

<sup>3</sup> Ibid., paragraphe 94.

**DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-1.8**

**LA DATE D'ÉCHÉANCE DU SCEAU DES COMPTEURS ÉLECTROMÉCANIQUES ACTUELS ET LEUR REMPLACEMENT**

**Référence(s) :**

- i) **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3964-2016, Pièce B-0106, HQD-3, Document 1, Article 3.2.1, « Demande de compteur non-communicant », pages 11-12.

**Demande(s) :**

- a) Indépendamment de l'obligation faite à tous, veuillez confirmer que la pratique actuelle d'Hydro-Québec Distribution à l'égard des clients « récalcitrants » ayant des compteurs électromécaniques consiste à prioriser les interventions auprès de ceux dont le sceau est déjà échu, puis graduellement de progresser en commençant par ceux dont la date d'échéance de sceau est la plus rapprochée ?

**Réponse :**

1           **Le Distributeur le confirme. Le Distributeur priorise les interventions de**  
2           **remplacement de compteurs dont le sceau est échu.**

- b) La date d'échéance du sceau est-elle visible sur le compteur ? Si oui, comment ?

**Réponse :**

3           **Non. La date d'échéance du sceau n'est pas visible sur le compteur.**

- c) Seriez-vous ouverts à l'idée d'écrire dans les Conditions que les clients peuvent conserver leur compteur électromécanique jusqu'à l'échéance du sceau ?

**Réponse :**

4           **Non. Le Distributeur ne pourrait pas aller de l'avant avec cette proposition.**  
5           **Comme déjà spécifié en réponse à la question 2.6 de la demande de**  
6           **renseignements n° 1 de la Régie à la pièce HQD-16, document 1 (B-0072), le**  
7           **compteur électromécanique installé dans le lieu de consommation du client**  
8           **pourrait ne pas demeurer en place jusqu'à l'expiration du sceau du compteur,**  
9           **et ce, pour différentes raisons (compteurs stationnaires, compteurs brisés,**  
10           **anomalies techniques détectées lors de la facturation).**

11           **Par ailleurs, le Distributeur entreprend à l'avance les démarches visant à**  
12           **procéder au retrait d'un lot de compteurs avec un sceau prochainement échu,**  
13           **de façon à éviter qu'un compteur demeure en place alors que son sceau est**  
14           **échu.**

- e) Quelle que soit votre réponse à b, Hydro-Québec Distribution accepterait-elle au moins de communiquer aux clients ayant un compteur électromécanique la date d'échéance de ce sceau?

**Réponse :**

- 1            **Le Distributeur ne voit pas de valeur ajoutée à communiquer cette information**  
2            **à ses clients, compte tenu que diverses raisons peuvent entraîner le retrait du**  
3            **compteur avant la date d'expiration du sceau.**  
4            **Voir la réponse à la question 1.8 c).**

**DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-1.9**  
**LES CAS D'INTERRUPTION DU SERVICE D'ÉLECTRICITÉ AVEC AVIS**

**Référence(s) :**

- i) **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3964-2016, Pièce B-0106, HQD-3, Document 1, article 3.2.1 pages 11 à 13 et page 24, article 7.1.1 e) et 7.1.2 a) à d), et e), f), h) et 13.4 page 51:

*7.1.2 Cas d'interruption du service d'électricité avec avis (...)*

*a) Vous êtes en défaut de paiement.*

*b) Les représentants d'Hydro-Québec n'ont pas accès aux installations (article 14.3).*

*c) Vous ne fournissez pas le dépôt ou toute autre garantie exigés par Hydro-Québec.*

*d) Vous ne fournissez pas à Hydro-Québec les renseignements obligatoires en vertu des présentes conditions de service ou avez fourni des renseignements erronés.*

*e) Il ne doit pas y avoir eu manipulation ou dérangement de l'appareillage de mesure ou de tout autre appareillage d'Hydro-Québec ou entrave au service d'électricité dans les 24 derniers mois pour l'un ou l'autre de vos abonnements*

**f) Hydro-Québec n'est pas autorisée à installer ses équipements sur la propriété desservie, dont l'appareillage de mesure et de contrôle, ou encore les droits et installations requis pour le scellement, le mesurage et le contrôle n'ont pas été consentis à Hydro-Québec.** [Souligné en caractère gras par nous]

*h) L'installation électrique n'est pas conforme aux exigences techniques des présentes conditions de service ou, malgré la demande d'Hydro-Québec, les causes de perturbation du réseau ne sont pas éliminées.*

**Demande(s) :**

- a) Seriez-vous ouverts à l'idée de retranscrire les points a) à d) et f) de l'article 7.1.2 susdit à la section « Conditions à remplir » du point 3.2.1 « Demande d'un compteur non communicant » ? Ces quatre points étant référés deux fois à la section 3.2.1, il serait justifié de les transcrire à cet endroit plutôt que de renvoyer les gens à un autre article éloigné du chapitre 7.

**Réponse :**

1            **Le Distributeur n'aurait pas d'objection à inclure les paragraphes a) à d) de**  
2            **l'article 7.1.2 à l'article 3.2.1 si la Régie le jugeait pertinent.**

3            **Toutefois, le Distributeur ne juge pas pertinent d'ajouter le paragraphe f) étant**  
4            **donné qu'il fait référence à certains droits relatifs à l'installation des**  
5            **équipements du Distributeur (article 14.2) et non à l'accès du Distributeur à**  
6            **ses équipements (article 14.3), lequel est déjà prévu à l'article 3.2.1 par le**  
7            **paragraphe b) ainsi que le paragraphe c) par le biais du paragraphe d) de**  
8            **l'article 7.1.2.**

9            **En effet, le processus mis en place à la suite de l'approbation provisoire de**  
10           **l'article 13.1.1 des CSÉ en vigueur par la Régie dans sa décision D-2016-118,**  
11           **est directement en lien avec le refus ou la négligence de donner accès, d'où**  
12           **l'emplacement de cette disposition à l'article 14.3 des CSÉ.**

- b) Le point f) de 7.1.2 n'est pas référé à l'article 3.2.1. Pourtant, il concerne directement les clients récalcitrants. N'y aurait-il pas lieu de l'ajouter en référence à l'article 3.2.1 et de le retranscrire, tel que recommandé à la question a) ci-haut?

**Réponse :**

13           **Voir la réponse à la question 1.9 a).**

- c) Que signifie pour vous l'expression « *dérangement de l'appareillage de mesure* »? Est-ce que cela implique ou non la barricade de l'embase? Si oui, pourquoi ne l'exprimez-vous pas de manière plus explicite?

**Réponse :**

14           **Non. Voir la réponse à la question 6.8 de la demande de renseignements n° 2**  
15           **de la Régie à la pièce HQD-16, document 1.1.**

- d) Que signifie pour vous l'expression « *entrave au service d'électricité* »? Est-ce que cela implique ou non la barricade de l'embase et/ou l'impossibilité de lecture du compteur ? Si oui, pourquoi ne pas l'exprimer plus clairement? Donnez d'autres exemples de ce que signifie « *entrave au service d'électricité* ».



Réponse :

1                   **Non. Voir la réponse à la question 6.8 de la demande de renseignements n° 2**  
2                   **de la Régie à la pièce HQD-16, document 1.1.**

d) Au point h), « *les causes de perturbation du réseau ne sont pas éliminées* » peut-il inclure la barricade de l'embase ou la construction d'un patio autour de l'embase ou toute négligence de libérer l'espace devant un compteur ? Si oui, pourquoi ne l'expliquez-vous pas de manière plus explicite?

Réponse :

3                   **Non. Cette disposition qui vise l'installation électrique du client est une**  
4                   **conséquence du non-respect de l'article 15.2.1.**

**DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-1.10**

**LES « FRAIS D'INTERVENTION AU COMPTEUR » DE 140 \$, COMPTE TENU DE L'OBJECTIF DE NORMALISATION DES SITUATIONS PROBLÉMATIQUES DE REFUS D'ACCÈS AUX COMPTEURS ET D'ADAPTATION AU CAS DES COMPTEURS GROUPÉS**

Référence(s) :

i) **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3964-2016, Pièce B-0106, HQD-3, Document 1, article 3.2.1 page 12 :

*Des « frais d'intervention au compteur » de 140 \$ indiqués dans le tableau I-A du chapitre 12 des Tarifs vous seront facturés pour l'installation du compteur non communicant demandé. Ces frais s'appliquent à chaque compteur non communicant à installer.*

Demande(s) :

a) Dans les notes sténographiques du 19 juillet 2016<sup>4</sup> au présent dossier, page 26, vous parliez de frais initiaux d'installation de 85\$. Pourquoi est-il question de 140\$ maintenant pour des travaux identiques mais nommés « frais d'intervention au compteur » ?

Réponse :

5                   **Le Distributeur souligne d'abord que l'audience tenue le 19 juillet 2016 portait**  
6                   **sur la proposition du Distributeur d'ajouter l'article 13.1.1 relatif aux**  
7                   **compteurs inaccessibles aux CSÉ en vigueur<sup>5</sup>. Le Distributeur proposait**  
8                   **alors, une fois toutes les communications et avis transmis, de facturer les**  
9                   **frais initiaux d'installation actuels de 85 \$ ainsi que les frais mensuels de**  
10                   **relève au client qui ne donnait pas accès au compteur pour son**

<sup>4</sup> [http://publicsde.regie-energie.qc.ca/projets/366/DocPri/R-3964-2016-A-0012-Audi-NS-2016\\_07\\_20.pdf](http://publicsde.regie-energie.qc.ca/projets/366/DocPri/R-3964-2016-A-0012-Audi-NS-2016_07_20.pdf)

<sup>5</sup> Demande d'approbation provisoire de l'article 13.1.1 des Conditions de service d'électricité (B-0059).

1 remplacement. Toutefois, dans sa décision D-2016-118<sup>6</sup>, la Régie a plutôt  
2 autorisé la facturation de nouveaux frais, les frais liés à l'inaccessibilité du  
3 compteur, en lieu et place des frais initiaux d'installation.

4 De plus, dans sa preuve, le Distributeur a justifié les frais d'intervention au  
5 compteur et le montant de 140 \$<sup>7</sup>.

- b) Veuillez nous indiquer clairement, à l'aide d'un tableau, tous les frais prévus pour tout client qui continue de refuser le changement de son compteur avant et après l'échéance du sceau. Exemple :

Frais	Ancien tarif <sup>8</sup>	Nouveau tarif <sup>9</sup>
Frais d'inaccessibilité au compteur	85 \$	-
Frais d'intervention au compteur	172 \$	140 \$
- Frais de débranchement (interruption)	50 \$	140 \$
- Frais de rebranchement	361 \$	140 \$
- Frais d'installation	15 \$/85 \$	140 \$
Frais de relève annuels	60 \$	30 \$

Réponse :

6 Le tableau R-1.10 b) présente les différences entre les frais actuellement  
7 facturés et ceux qui seraient facturés à un client qui refuserait le  
8 remplacement du compteur installé dans son lieu de consommation, avant et  
9 après l'échéance du sceau.

TABLEAU R-1.10 B) :  
FRAIS POUVANT ÊTRE FACTURÉS À UN CLIENT QUI REFUSERAIT LE REMPLACEMENT DU  
COMPTEUR INSTALLÉ DANS SON LIEU DE CONSOMMATION

Frais	en vigueur	nouveaux
Frais liés à l'inaccessibilité du compteur	85 \$	85 \$
Frais d'interruption (nouvelle appellation : Frais d'intervention au compteur ou au réseau)	50 \$/361 \$	140 \$/360 \$
Frais d'installation (nouvelle appellation : Frais d'intervention au compteur)	15 \$/85 \$	140 \$
Frais de relève annuels	60 \$	30 \$

<sup>6</sup> Dossier R-3964-2016, décision D-2016-118, paragraphe 73.

<sup>7</sup> Pièce HQD-4, document 2 révisée (B-0111), pages 12 et 13.

<sup>8</sup> [http://www.hydroquebec.com/publications/fr/docs/tarifs-conditions-distributeur/tarifs\\_distributeur.pdf](http://www.hydroquebec.com/publications/fr/docs/tarifs-conditions-distributeur/tarifs_distributeur.pdf), page 149.

<sup>9</sup> [http://publicsde.regie-energie.qc.ca/projets/366/DocPrj/R-3964-2016-B-0113-Demande-PieceRev-2016\\_10\\_05.pdf](http://publicsde.regie-energie.qc.ca/projets/366/DocPrj/R-3964-2016-B-0113-Demande-PieceRev-2016_10_05.pdf) page 3.

1           **Le Distributeur tient à mentionner que le rétablissement de service n'est pas**  
2           **facturé, à moins qu'il soit exigé en dehors des heures normales de travail,**  
3           **comme prévu à l'article 7.3 des CSÉ.**

4           **De plus, les frais présentés au tableau R-1.10 b) ne représentent pas tous les**  
5           **frais qui seraient facturés à un client. L'application des frais dépendrait de la**  
6           **situation. Ainsi, par exemple, les frais liés à l'inaccessibilité du compteur ou**  
7           **les frais d'intervention liés à une interruption de service pourraient ne pas être**  
8           **facturés au client selon son cas.**

- c) L'une des revendications majeures des « récalcitrants » est le fait qu'il soit injuste qu'ils aient à payer des frais d'installation pour leur compteur alors que leurs voisins qui ont reçu un nouveau compteur communicant n'ont pas eu à payer pour son installation. Depuis 2012, ces frais ont servi de mesure de dissuasion. Or, pour une partie des récalcitrants, ces frais sont LA raison pour laquelle ils n'adhèrent pas à l'Option d'un compteur non communicant, bien que ce soit la seule option qui les satisfasse. Seriez-vous ouverts à l'idée d'adopter une approche « incitative » plutôt que « dissuasive » en offrant dorénavant l'Option de retrait SANS « frais d'installation » ni de « frais d'intervention au compteur » ?

**Réponse :**

9           **Le Distributeur ne considère pas cette option. Il rappelle que la Régie a traité**  
10          **cette question dans sa décision D-2012-128<sup>10</sup> et qu'elle était d'avis que le**  
11          **« principe [de l'utilisateur-payeur] s'applique à l'exercice de l'Option de retrait,**  
12          **puisqu'il s'agit d'un choix personnel d'un client auquel doit être associé[e]**  
13          **l'obligation d'en assumer les coûts »<sup>11</sup>.**

14          **Le Distributeur réitère que son offre de référence en matière de mesurage est**  
15          **le compteur communicant et « que l'ensemble de la clientèle n'a pas à**  
16          **supporter les coûts supplémentaires occasionnés par les clients qui optent**  
17          **pour un compteur autre que celui de son offre de référence »<sup>12</sup>.**

18          **Le Distributeur rappelle à l'intervenant que la Régie a indiqué au**  
19          **paragraphe 74 de la décision procédurale D-2016-189, qu'elle n'entendait pas**  
20          **rouvrir les questions liées à l'option de compteur non communicant qui ont**  
21          **fait l'objet d'importants débats et de décisions de la Régie.**

22          **Par ailleurs, l'absence de commentaires du Distributeur sur le contenu de la**  
23          **question ne doit pas être interprétée comme une reconnaissance de facto de**  
24          **la véracité des affirmations faites par l'intervenant.**

<sup>10</sup> Dossier R-3788-2012, décision D-2012-128, paragraphes 92 à 98.

<sup>11</sup> Ibid., paragraphe 94.

<sup>12</sup> Ibid., paragraphe 75.

- d) Quelle proportion des compteurs non-changés jusqu'à maintenant sont des compteurs groupés (2 compteurs et plus au même endroit) ?

Réponse :

1            **Le Distributeur ne dispose pas de cette information. L'information disponible**  
2            **dans ses systèmes indique seulement si le compteur est groupé par rapport à**  
3            **l'ensemble des compteurs situés sur place sans distinction (compteurs**  
4            **communicants et non communicants). Ainsi, l'information demandée, soit**  
5            **distinguer les compteurs groupés parmi la population de compteurs non**  
6            **communicants uniquement, ne serait pas possible au prix d'efforts**  
7            **raisonnables.**

- e) Supposons une chambre de compteurs contenant 20 compteurs à changer (par exemple un condo) et supposons que le client qui se trouve immédiatement à côté ou au-dessus de cette chambre de 20 compteurs souhaite l'option de retrait. Selon votre mesure dissuasive, il en coûterait 2 800\$ aux résidents ou au syndicat de condos pour faire changer l'ensemble de ces compteurs. Seriez-vous ouverts à l'idée d'une mesure incitative qui consiste à offrir l'installation **gratuite** aux cas de compteurs groupés à qui l'option actuelle ne convient pas (puisqu'elle mène actuellement à une impasse) ce qui équivaut à l'impossibilité pratique, pour le client ?

Réponse :

8            **Le Distributeur n'est pas ouvert à la mesure proposée par l'intervenant**  
9            **d'installation gratuite de compteurs non communicants. Il réitère ce qu'il a**  
10           **mentionné dans le cadre du dossier R-3788-2012. Le Distributeur n'est pas**  
11           **propriétaire des installations électriques de ses clients (mâts, branchement**  
12           **client, embases). Il incombe donc au propriétaire de l'immeuble, à l'intérieur**  
13           **des normes régissant l'emplacement des embases et des compteurs, de**  
14           **choisir l'emplacement des compteurs<sup>13</sup>.**

15           **À cet effet, le Distributeur rappelle l'opinion émise par la Régie dans la**  
16           **décision D-2012-128 :**

17           **La Régie est d'accord avec la position du Distributeur. L'emplacement**  
18           **des compteurs, qu'il y en ait un ou plusieurs ne relève pas du**  
19           **Distributeur mais du propriétaire de l'immeuble. Les Conditions de**  
20           **services ne peuvent pas régir les relations contractuelles entre un**  
21           **propriétaire et ses locataires ou entre copropriétaires. La solution à ce**  
22           **problème relève du droit privé et non des Conditions de service<sup>14</sup>.**

23           **Le Distributeur rappelle à l'intervenant que la Régie a indiqué au**  
24           **paragraphe 74 de la décision procédurale D-2016-189, qu'elle n'entendait pas**  
25           **rouvrir les questions liées au projet LAD et à l'option de compteur non**

<sup>13</sup> Dossier R-3788-2012, décision D-2012-128, paragraphe 27.

<sup>14</sup> Ibid., paragraphe 34.

1            **communicant qui ont fait l'objet d'importants débats et de décisions de la**  
2            **Régie.**

3            **Voir également la réponse à la question 1.10 c).**

4            **Par ailleurs, l'absence de commentaires du Distributeur sur le contenu de la**  
5            **question ne doit pas être interprétée comme une reconnaissance de facto de**  
6            **la véracité des affirmations faites par l'intervenant.**

f)        Même question quant à votre ouverture à une autre alternative possible : que les frais ne soient facturés qu'une seule fois en cas de compteurs groupés.

**Réponse :**

7            **Voir les réponses aux questions 1.10 c) et 1.10 e).**

g)        Supposons une chambre d'enfant au sous-sol dans laquelle il y a les 6 compteurs du sixplex, à proximité du lit de l'enfant. Les parents de l'enfant refusent de donner accès à ces compteurs, bien que les 5 autres locataires ne soient pas d'accord à payer les frais d'option. Selon votre texte proposé, ce sont tous les 6 clients qui auraient à payer les frais d'inaccessibilité ou frais d'intervention au compteur. Nous croyons que l'imposition de 140\$ de « frais d'intervention au compteur » ou de « frais d'installation » va empirer l'impasse actuelle en dissuadant les voisins de payer. Nous croyons que les parents ne céderont pas à la pression des voisins. Hydro-Québec Distribution comprend-elle qu'elle provoque des conflits irrésolubles en imposant de tels frais à des individus non exposés à leur compteur et que les personnes directement exposées aux compteurs des voisins ne peuvent pas se résoudre à subir les conséquences financières ou de santé d'une technologie imposée par un tiers ?

**Réponse :**

8            **Voir la réponse à la question 1.10 e).**

h)        Si les « frais d'installation » de compteur non communicant étaient **gratuits** (et équitables face à la gratuité de l'installation du compteur intelligent), ne croyez-vous pas que les portes des « récalcitrants » MFR et/ou atteints d'une maladie chronique et/ou dont le compteur est à l'intérieur d'une pièce fréquentée s'ouvriraient rapidement pour vous laisser entrer ?

**Réponse :**

9            **Voir la réponse à la question 1.10 c).**

i)        Parmi les deux scénarios suivants, lequel coûterait le moins cher à Hydro-Québec (en élaborant sur le coût) ? :

- a. La gratuité de l'installation de compteurs non communicants chez les « récalcitrants » ;
- b. La contravention de 1000\$/compteur/jour que pourrait imposer Mesures Canada ;

**Réponse :**

- 1 **Le Distributeur est tenu de prendre tous les moyens possibles pour retirer les**
- 2 **compteurs avec un sceau échu, tel que requis par Mesures Canada. Il n'existe**
- 3 **donc aucune alternative possible au retrait des compteurs avec sceau échu.**

**DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-1.11**  
**L'INADAPTATION DES RÈGLES AU CAS DES COMPTEURS GROUPÉS (SUITE)**

**Référence(s) :**

- i) **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3964-2016, Pièce B-0106, HQD-3, Document 1, articles 3.2.1 (e) et 3.2.2 (al. 1, 2<sup>e</sup> par.)

**Demande(s) :**

- a) De façon générale et suite à vos réponses à la question précédente, veuillez confirmer que les articles 3.2.1 (e) et 3.2.2 (al. 1, 2<sup>e</sup> par.) proposés par HQD sont inadéquates au cas des compteurs groupés, où l'accès au compteur d'un abonné peut avoir à s'effectuer chez un abonné différent, de sorte que le client n'est pas en contrôle du compteur qui le concerne et ne contrôle pas son accessibilité ou son dérangement.

**Réponse :**

- 4 **Voir la réponse à la question 1.10 e).**

**DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-1.12**  
**LA NORMALISATION DES SITUATIONS PROBLÉMATIQUES DE REFUS D'ACCÈS AUX COMPTEURS (SUITE)**

**Référence(s) :**

- i) **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3964-2016, Pièce B-0106, HQD-3, Document 1, articles 3.2.1 (e) et 3.2.2 (al. 1, 2<sup>e</sup> par.).

**Demande(s) :**

- a) Les articles 3.2.1 (e) et 3.2.2 (al. 1, 2<sup>e</sup> par.) proposés par HQD nous semblent désormais inappropriés. Ces articles stipulent en effet qu'il est impossible à un abonné d'obtenir un compteur non communicant s'il y a eu « manipulation ou dérangement de l'appareillage de mesure ou de tout autre appareillage d'Hydro-Québec ou entrave au service d'électricité dans les 24 derniers mois » pour l'un ou l'autre des abonnements de cet abonné. Une telle interdiction nous semble aller à l'encontre de l'objectif actuel de **normalisation des situations problématiques de refus d'accès aux compteurs**. Veuillez commenter.

**Réponse :**

1                   **Voir la réponse à la question 6.8 de la demande de renseignements n° 2 de la**  
2                   **Régie à la pièce HQD-16, document 1.1.**

- b) Si nous comprenons bien, la peine proposée par Hydro-Québec pour avoir été « récalcitrant » pourrait aussi consister à geler l'hiver. En effet, les articles 7.1.2 e et f et 7.1.3 n'interdirait pas **l'interruption hivernale** du service en pareil cas. Accepteriez-vous de protéger les clients « récalcitrants » de l'interruption hivernale ?

**Réponse :**

3                   **Le client qui ne fournirait pas l'accès pour que le compteur de son lieu de**  
4                   **consommation soit remplacé ne serait pas interrompu en période hivernale.**  
5                   **Des frais liés à l'inaccessibilité du compteur et des frais mensuels de relève**  
6                   **seraient facturés au client admissible à l'option de compteur non**  
7                   **communicant au lieu d'une interruption de son service d'électricité. Si le client**  
8                   **n'était pas admissible à l'option de compteur non communicant, le service**  
9                   **d'électricité de ce client ne serait pas interrompu en période d'hiver, en vertu**  
10                   **de l'alinéa d) de l'article 7.1.2 et de l'article 7.1.3.**

11                   **Dans les cas des compteurs dont le sceau est échu, le Distributeur applique**  
12                   **dans sa pratique les modalités relatives à l'interruption en période hivernale**  
13                   **prévues à l'article 7.1.3.**

14                   **Par ailleurs, le Distributeur tient à souligner que l'alinéa e) de l'article 7.1.2**  
15                   **visé particulièrement les cas d'installation électrique n'ayant pas été autorisés**  
16                   **conformément par un maître électricien.**

17                   **De plus, l'absence de commentaires du Distributeur sur le contenu de la**  
18                   **question ne doit pas être interprétée comme une reconnaissance de facto de**  
19                   **la véracité des affirmations faites par l'intervenant.**

20                   **Voir également la réponse à la question 1.9 a).**

**DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-1.13**

**LA NORMALISATION DES SITUATIONS PROBLÉMATIQUES DE REFUS D'ACCÈS AUX COMPTEURS  
(SUITE)**

**Référence(s) :**

- i) **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3964-2016, Pièce B-0106, HQD-3, Document 1, articles 3.2.1 (d) et 3.2.2 (al. 1, 1<sup>e</sup> par.).

**Demande(s) :**

- a) Selon les articles 3.2.1 (d) et 3.2.2 (al. 1, 1<sup>e</sup> par.), pour avoir droit à un compteur non communicant, le client Hydro-Québec ne doit avoir effectué aucune interruption de service au cours des 24 derniers mois en vertu d'un des paragraphes a) à d) de l'article 7.1.2 pour l'un ou l'autre des abonnements du client. Pourtant, même dans ce cas, Hydro-Québec n'interdira pas à ce même client d'encourir une multitude de frais importants pour une multitude de services autres que l'option de retrait (par exemple, le mode de versements égaux et une multitude d'autres frais services). Nous ne comprenons donc pas pourquoi le droit à l'option de retrait est tellement exceptionnel qu'elle soit le seul des services interdits à un client ayant eu, dans les derniers 24 mois, une interruption de service.

**Réponse :**

- 1           **Cette disposition vise plus particulièrement les cas de clients ayant un**  
2           **historique en recouvrement. À cet effet, le Distributeur estime que les clients,**  
3           **dont une interruption de service en raison de sommes impayées est survenue**  
4           **dans les 24 derniers mois, présentent un risque suffisamment élevé de défaut**  
5           **de paiement pour justifier le refus de leur permettre d'adhérer à l'option de**  
6           **compteur non communicant.**

**DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-1.14**

**L'ESTIMATION DE CONSOMMATION**

**Référence(s) :**

- i) **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3964-2016, Pièce B-0106, HQD-3, Document 1, Facturation, article 4.1.2 page 13

**Demande(s) :**

- a) Quelle est la formule utilisée pour « estimer » une facture dont la lecture n'a pu être faite ?

**Réponse :**

- 7           **Voir la réponse à la question 3.7 de la demande de renseignements de la FCEI**  
8           **à la pièce HQD-16, document 4.**



b) Serait-il possible d'ajouter cette formule à l'article 4.1.2 ?

**Réponse :**

1           **Le Distributeur ne considère pas cette proposition souhaitable. D'une part, le**  
2           **Distributeur est constamment à améliorer le processus d'estimation de la**  
3           **consommation et, d'autre part, le processus pourrait être modifié en fonction**  
4           **de nouvelles technologies que le Distributeur pourrait acquérir ou développer.**  
5           **Le Distributeur est d'avis qu'il est préférable de ne pas codifier le processus**  
6           **utilisé qui pourrait restreindre les développements futurs.**

c) Serait-il possible d'ajouter cette formule sur la facture ou à l'endos de la facture d'électricité ?

**Réponse :**

7           **Voir la réponse à la question 1.14 b).**

d) Serait-il possible d'ajouter à l'article 4.1.2 un incitatif à procéder à l'auto-relève via le site Web de HQ afin d'éviter les ajustements d'estimation trop drastiques chez les optants d'un compteur non communicant ?

**Réponse :**

8           **Le Distributeur privilégie une approche personnalisée. Voir la réponse à la**  
9           **question 7.8 de la demande de renseignements de l'ACEF de Québec à la**  
10          **pièce HQD-16, document 2.**

e) Serait-il possible d'ajouter, à l'article 4.1.2, un incitatif à s'inscrire au système de versements égaux (ou référer à la section 4.4), surtout par les clients ayant choisi un compteur non communicant.

**Réponse :**

11          **Le Distributeur fait la promotion du MVE afin d'inciter les clients à adhérer à**  
12          **ce mode de facturation, notamment sur sa page Web, sur l'espace client et**  
13          **lorsque le client le contacte par téléphone. D'ailleurs, près de 50 % des clients**  
14          **ayant choisi un compteur non communicant ont opté pour ce mode de**  
15          **facturation. Le Distributeur est d'avis qu'il n'y a pas lieu d'ajouter un incitatif à**  
16          **adhérer au MVE dans les CSÉ.**

f) Ne croyez-vous pas qu'il soit essentiel de maintenir au moins 3 mesures réelles par an, pour les clients ayant des compteurs non communicants ?

Réponse :

1            **Le client serait invité à transmettre son propre relevé, ce faisant il pourrait être**  
2            **facturé en fonction de trois mesures réelles par an, même si ces relevés n'ont**  
3            **pas tous été pris par le Distributeur.**

4            **Voir également les réponses aux questions 7.3, 7.5, 7.6 et 7.7 de la demande**  
5            **de renseignements de l'ACEF de Québec à la pièce HQD-16, document 2.**

- g) Il existe une inconsistance entre l'étalement sur un an du solde post-réajustement aux clients en mode de versements égaux et **l'absence d'un tel étalement offert aux clients munis d'un compteur non communicant suite à une relève** (et l'étalement court offert aux clients suite à une erreur de facturation par Hydro-Québec). Ne croyez-vous pas qu'il y aurait lieu à une normalisation des principes applicables ?

Réponse :

6            **Il s'agit de trois situations totalement différentes, dont tous les principes sont**  
7            **déjà établis dans les CSÉ.**

8            **Dans le cas des erreurs de facturation, il est prévu à l'article 4.5, que le**  
9            **Distributeur puisse conclure avec un client une entente de paiement sans**  
10           **frais d'administration sans en préciser le terme. Ce terme serait établi en**  
11           **fonction de la période en erreur, du montant réclamé et de la capacité de**  
12           **payer du client.**

13           **Le MVE, qui n'est pas une entente de paiement, offre effectivement un**  
14           **étalement du solde et tout client du Distributeur admissible peut s'en**  
15           **prévaloir.**

16           **Mis à part les cas d'exception où le client a drastiquement changé ses**  
17           **habitudes de consommation en comparaison avec les historiques indiqués à**  
18           **son dossier client, le rétablissement de la consommation à la suite d'un relevé**  
19           **réel sera appliqué sur la facture suivante comme énoncé à l'article 11.2 des**  
20           **CSÉ en vigueur, que ce soit un crédit ou une réclamation. Dans tous les cas,**  
21           **le client peut appeler au service à la clientèle s'il n'est pas en mesure de payer**  
22           **cette consommation et une entente de paiement lui sera proposée. Il peut**  
23           **également se rendre sur son espace client pour prendre une entente de**  
24           **paiement.**

**DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-1.15**

**LE DÉCÈS DU CLIENT ET LA TRANSMISSION DE SON OPTION DE RETRAIT SANS FRAIS**

Référence(s) :

- i) **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3964-2016, Pièce B-0106, HQD-3, Document 1, article 5.1.2 décès d'un client (fin de l'abonnement).

**Demande(s) :**

- a) Serait-il possible d'ajouter un alinéa précisant qu'en cas de décès d'un client, ce n'est pas seulement la non-interruption du service qui est accordée dans les cas prévus à l'article 5.1.2, mais également toutes les caractéristiques de l'abonnement du défunt (dont le mode de versements égaux et l'option de retrait) même si l'héritier, le(a) conjoint(e) ou le co-occupant du local ne satisferaient pas eux-mêmes aux conditions d'admissibilité à ces options (par exemple s'ils ont été en défaut récent sur un autre abonnement). Dans le cas du conjoint, nous attirons votre attention sur les règles de droit civil protégeant la transmission de la résidence familiale en cas de décès.

**Réponse :**

1           **Le Distributeur tient d'abord à mentionner que les services auxquels un client**  
2           **souscrit sont des choix qui ont été faits sur la base d'une décision**  
3           **personnelle du client. À cet effet, le Distributeur ne croit pas que ces choix**  
4           **devraient être transférables et croit plutôt que le nouveau client devrait avoir**  
5           **le droit de prendre les décisions relatives à la gestion de son abonnement. Si**  
6           **ce client souhaite adhérer au MVE ou à l'option de compteur non**  
7           **communicant, il pourra le faire s'il respecte les conditions d'admissibilité. Par**  
8           **ailleurs, en vertu de l'article 3.2.1, si un lieu de consommation est déjà équipé**  
9           **d'un compteur non communicant, le nouveau client peut demander de le**  
10           **conserver, sans avoir à payer les frais d'intervention au compteur, s'il**  
11           **respecte les conditions d'admissibilité à cette option.**

12           **De plus, le Distributeur tient à mentionner que la non-interruption n'est pas un**  
13           **service qui est transféré en vertu de l'article 5.1.2. La disposition de l'article**  
14           **ne sert qu'à clarifier que si le défunt partageait la responsabilité de**  
15           **l'abonnement avec d'autres personnes ou s'il y a une résiliation suivie**  
16           **immédiatement d'un abonnement, le service d'électricité du lieu ne serait pas**  
17           **interrompu en vertu de l'article 5.2.**

18           **Enfin, le Distributeur tient à mentionner que la disposition ne vise pas à**  
19           **transférer un droit de propriété, mais plutôt à mettre fin à l'abonnement au**  
20           **service d'électricité d'un client décédé lorsque le Distributeur en est informé.**  
21           **À cet effet, voir les réponses aux questions 10.1 et 10.2 de la demande de**  
22           **renseignements n° 2 de la Régie à la pièce HQD-16, document 1.1.**

- b) Que ce soit de la manière décrite en a) ou autrement, Hydro-Québec Distribution accepterait-elle qu'en cas de décès, l'héritier, le(a) conjoint(e) ou le co-occupant du local conservent de plein droit leur compteur non communicant sans frais d'installation supplémentaire ? Dans le cas du conjoint, nous attirons votre attention sur les règles de droit civil protégeant la transmission de la résidence familiale en cas de décès.

Réponse :

1 Voir la réponse à la question 1.15 a).

**DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-1.16**

**LA TRANSMISSION DE L'OPTION DE RETRAIT SANS FRAIS AU CONJOINT OU AU CO-OCCUPANT  
APRÈS LE DÉPART D'UN ABONNÉ**

Référence(s) :

i) **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3964-2016, Pièce B-0106, HQD-3,  
Document 1.

Demande(s) :

a) Similairement à la question qui précède, serait-il possible d'ajouter un article plus général précisant que, même après le départ d'un client, le(a) conjoint(e) ou le co-occupant du même local peuvent conserver toutes les caractéristiques de l'abonnement de cet ex-client (dont le mode de versements égaux et l'option de retrait) même s'ils ne satisferaient pas eux-mêmes aux conditions d'admissibilité à ces options (par exemple s'ils ont été en défaut récent sur un autre abonnement), et ce sans frais d'installation supplémentaires pour conserver le même compteur non communicant. Dans le cas du conjoint, nous attirons votre attention, ici encore, sur les règles de droit civil protégeant la transmission de la résidence familiale en cas de décès.

Réponse :

2 Voir la réponse à la question 1.15 a).

**DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-1.17**

**LES DÉLAIS D'AVIS**

Référence(s) :

i) **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3964-2016, Pièce B-0106, HQD-3,  
Document 1, articles 7.2.1 et 7.2.2 page 25 :

*7.2.1 Abonnement à des fins d'usage domestique : L'avis de retard vous est transmis au moins 15 jours francs avant l'envoi par Hydro-Québec de l'avis d'interruption prévu par l'article 7.2.2.*

*7.2.1 Abonnement à des fins d'usage autre que domestique : L'avis de retard vous est transmis au moins 8 jours francs avant l'envoi par Hydro-Québec de l'avis d'interruption prévu par l'article 7.2.2, sauf dans le cas d'un abonnement de grande puissance très risqué, pour lequel aucun avis de retard n'est requis.*

**7.2.2 Transmission d'un avis d'interruption** : L'avis d'interruption doit vous être transmis par écrit au moins 8 jours francs avant l'interruption du service.

**Demande(s) :**

- a) Puisqu'il n'est pas rare que des gens partent de leur domicile pendant un mois entier et puisque les lettres d'HQD ont déjà pris plus de 10 jours pour arriver à leurs clients (lors du déploiement massif des compteurs intelligents), ne serait-il pas plus juste que le total des avis envoyés en 7.2.1 puis en 7.2.2 totalisent au minimum un mois (30 jours) plutôt que les 23 jours actuels ?

**Réponse :**

1                    **La demande de l'intervenant dépasse le cadre d'intervention de SÉ-AQLPA**  
2                    **fixé par la Régie au paragraphe 79 de la décision D-2016-189.**

- b) Seriez-vous ouverts à l'idée de remplacer le 8 jours francs par 15 jours francs ?

**Réponse :**

3                    **La demande de l'intervenant dépasse le cadre d'intervention de SÉ-AQLPA**  
4                    **fixé par la Régie au paragraphe 79 de la décision D-2016-189.**

- c) Pourriez-vous déposer au présent dossier tous les modèles d'avis que vous envoyez aux gens, selon les situations couvrant les divers cas des articles 7.2.1 et 7.2.2.

**Réponse :**

5                    **La demande de l'intervenant dépasse le cadre d'intervention de SÉ-AQLPA**  
6                    **fixé par la Régie au paragraphe 79 de la décision D-2016-189.**

**DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-1.18**

**L'INFORMATION FOURNIE AU MOMENT DE L'ABONNEMENT – OPTION DE RETRAIT ET USAGE**

**Référence(s) :**

- i) **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3964-2016, Pièce B-0106, HQD-3, Document 1, Partie II er Annexe I.

**Demande(s) :**

- a) Hydro-Québec Distribution accepterait-elle d'amender l'Annexe I de manière à ce que le choix entre le compteur communicant et non communicant soit inscrit dès le départ dans les renseignements à fournir au moment de l'abonnement (le client étant alors aussi informé des frais sur le formulaire de l'annexe), ce choix étant évidemment modifiable en tout temps par la suite.

Réponse :

1 L'Annexe I des CSÉ précise les informations, renseignements et coordonnées  
2 personnelles que le client doit fournir relativement au lieu de consommation  
3 et à l'installation électrique afin de permettre la conclusion d'un abonnement.  
4 Cette annexe ne précise pas les services et options auxquels le client peut  
5 adhérer en cours d'abonnement, tels le MVE, la facture Internet ou le choix  
6 d'un compteur non communicant étant donné que ces derniers ne sont pas  
7 nécessaires à la conclusion d'un abonnement. Toutefois, le client peut, sur  
8 une base volontaire, adhérer à ces services et options une fois l'abonnement  
9 conclu.

10 En conséquence, le Distributeur ne considère pas qu'il faille amender  
11 l'Annexe I en ce sens.

12 Voir également la réponse à la question 1.5 a).

- b) Hydro-Québec Distribution accepterait-elle d'expliquer davantage le lien entre a) le devoir du client de fournir, au moment de son abonnement ou par la suite, de l'information à HQD sur son usage de l'électricité (chauffage, appareil médical, etc.) et de la mettre à jour et b) **le fait qu'il sera ou non ainsi considéré comme étant protégé des interruptions hivernales, ce qui pourrait autrement avoir des conséquences dramatiques.**

Réponse :

13 La demande de l'intervenant dépasse le cadre d'intervention de SÉ-AQLPA  
14 fixé par la Régie au paragraphe 79 de la décision D-2016-189.

### Partie III – Les demandes d'alimentation

Nous n'avons pas de question à ce stade sur cette partie.

### Partie IV – Les droits et obligations d'Hydro-Québec et de ses clients et Partie V – Les caractéristiques techniques

**DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-1.19**  
**LE DÉGAGEMENT DE RESPONSABILITÉ D'HYDRO-QUÉBEC**

Référence(s) :

- i) **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3964-2016, Pièce B-0106, HQD-3, Document 1, Partie IV, Chapitre 12 *Qualité et continuité du service d'électricité d'Hydro-Québec*, articles 12.3 et 12.4 c) et d) page 50 :

**12.3** Vous êtes responsable de vous prémunir contre les variations ou pertes de tension, les variations de fréquence et les mises à la terre accidentelles, et notamment de voir à ce que votre installation électrique et les appareils électriques que vous utilisez soient protégés contre de telles situations.

**12.4 Absence de garantie**

Les éléments suivants ne constituent pas et ne doivent pas être interprétés comme constituant une évaluation ni une garantie par Hydro-Québec de la valeur fonctionnelle, du rendement ou de la sécurité des installations qui desservent le client, y compris son installation électrique et ses appareils de protection, ni de leur conformité à toute disposition législative ou réglementaire applicable :

**c) toute installation effectuée par Hydro-Québec ;**

**d) tout raccordement du réseau d'Hydro-Québec à une installation électrique ;**

*Etc...*

**[Souligné en gras par nous]**

**Demande(s) :**

- a) Nous ne saisissons pas l'importance de cet article 12.4. Pourquoi HQD sent elle la nécessité de se dégager de ses responsabilités, même celles qui normalement devraient lui incomber ?

**Réponse :**

1                    **La demande de l'intervenant dépasse le cadre d'intervention de SÉ-AQLPA**  
2                    **fixé par la Régie au paragraphe 79 de la décision D-2016-189.**

- b) L'article 12.4 modifie les règles de la responsabilité civile légale et contractuelle prévue au Code civil du Québec. Selon vous, les règles de la responsabilité civile légale et contractuelle prévue au Code civil du Québec sont-elles une « *condition de service* » ?

**Réponse :**

3                    **La demande de l'intervenant dépasse le cadre d'intervention de SÉ-AQLPA**  
4                    **fixé par la Régie au paragraphe 79 de la décision D-2016-189.**

- c) Veuillez indiquer la disposition de la loi qui permet à la Régie de modifier les règles de la responsabilité civile légale et contractuelle prévue au Code civil du Québec.

**Réponse :**

5                    **La demande de l'intervenant dépasse le cadre d'intervention de SÉ-AQLPA**  
6                    **fixé par la Régie au paragraphe 79 de la décision D-2016-189.**

- d) Est-ce par ces articles des CDSÉ qu'Hydro-Québec se déchargerait de sa responsabilité lorsqu'un incendie éclate dans une embase et/ou dans un compteur électronique ?

**Réponse :**

1                    **La demande de l'intervenant dépasse le cadre d'intervention de SÉ-AQLPA**  
2                    **fixé par la Régie au paragraphe 79 de la décision D-2016-189.**

- e) Combien d'incendies d'embase/compteur vous ont été rapportés depuis 2011, peu importe qui en porte la responsabilité ? Veuillez décrire chacun de ces cas et la cause identifiée.

**Réponse :**

3                    **La demande de l'intervenant dépasse le cadre d'intervention de SÉ-AQLPA**  
4                    **fixé par la Régie au paragraphe 79 de la décision D-2016-189.**

- f) Veuillez déposer tout rapport ou étude technique en votre possession décrivant le risque causé par le desserrement des mâchoires de l'embase lors d'un remplacement de compteur.

**Réponse :**

5                    **La demande de l'intervenant dépasse le cadre d'intervention de SÉ-AQLPA**  
6                    **fixé par la Régie au paragraphe 79 de la décision D-2016-189.**

- g) Veuillez déposer tout rapport ou étude technique en votre possession décrivant le risque de surchauffe de compteur.

**Réponse :**

7                    **La demande de l'intervenant dépasse le cadre d'intervention de SÉ-AQLPA**  
8                    **fixé par la Régie au paragraphe 79 de la décision D-2016-189.**

**DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-1.20**  
**LE DÉGAGEMENT DE RESPONSABILITÉ D'HYDRO-QUÉBEC (SUITE)**

**Référence(s) :**

- i) **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3964-2016, Pièce B-0106, HQD-3, Document 1, Partie IV, Chapitre 14 *Propriété des installations et équipements et droit d'accès*, articles 14.5 Sécurité des personnes et protection des biens, page 55 :



*Vous êtes également responsable d'assurer la sécurité des personnes et la protection des biens qui se trouvent aux endroits où Hydro-Québec fournit l'électricité.*

**Demande(s) :**

- a) Cet article signifie-t-il, selon vous, que même en cas de faute d'Hydro-Québec à laquelle celle-ci serait tenue responsable (ce que les conditions ne modifieraient pas), les conséquences de cette responsabilité (les dommages-intérêts) seraient nulles puisque c'est le client qui est responsable d'assurer la sécurité des personnes et la protection des biens.

**Réponse :**

1           **La demande de l'intervenant dépasse le cadre d'intervention de SÉ-AQLPA**  
2           **fixé par la Régie au paragraphe 79 de la décision D-2016-189.**

- b) S'il y a un incendie à l'embase et/ou au compteur dont les mâchoires auraient été desserrées par Hydro-Québec ou ses mandataires lors du remplacement du compteur, cet article stipule-t-il que le client est responsable des conséquences de l'incendie ?

**Réponse :**

3           **La demande de l'intervenant dépasse le cadre d'intervention de SÉ-AQLPA**  
4           **fixé par la Régie au paragraphe 79 de la décision D-2016-189.**

- c) Hydro-Québec et ses mandataires ne devraient-ils pas, en pareil cas, assumer une partie de la responsabilité des conséquences d'un incendie à l'embase et/ou au compteur ?

**Réponse :**

5           **La demande de l'intervenant dépasse le cadre d'intervention de SÉ-AQLPA**  
6           **fixé par la Régie au paragraphe 79 de la décision D-2016-189.**

- d) Où, dans les Conditions de service proposées, trouve-t-on l'information relative au fait que le propriétaire est responsable de faire vérifier l'état de son embase par un maître électricien après que cette embase ait été manipulée par Hydro-Québec ou ses mandataires aux fins d'un remplacement de compteur ?

**Réponse :**

7           **La demande de l'intervenant dépasse le cadre d'intervention de SÉ-AQLPA**  
8           **fixé par la Régie au paragraphe 79 de la décision D-2016-189.**

- e) Au moment d'un remplacement de compteur, Hydro-Québec Distribution avise-t-elle le client ou le propriétaire des lieux qu'il doit alors faire vérifier ensuite son embase par un

maître électricien pour se prémunir d'un risque au cas où les mâchoires auraient été desserrées par l'installateur du nouveau compteur ? Si oui, veuillez décrire comment cet avis est donné et en déposer une copie.

**Réponse :**

1                    **La demande de l'intervenant dépasse le cadre d'intervention de SÉ-AQLPA**  
2                    **fixé par la Régie au paragraphe 79 de la décision D-2016-189.**

- f) Hydro-Québec Distribution serait-elle d'accord pour que les conditions de service spécifient son obligation, au moment d'un remplacement de compteur, d'aviser le client ou le propriétaire des lieux qu'il doit alors faire vérifier ensuite son embase par un maître électricien.

**Réponse :**

3                    **La demande de l'intervenant dépasse le cadre d'intervention de SÉ-AQLPA**  
4                    **fixé par la Régie au paragraphe 79 de la décision D-2016-189.**

**DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-1.21**  
**LES OBLIGATIONS D'HYDRO-QUÉBEC QUANT AU DÉLAI D'INSTALLATION D'UN COMPTEUR NON COMMUNICANT**

**Référence(s) :**

- i) **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3964-2016, Pièce B-0106, HQD-3, Document 1, Chapitre 12 Qualité et continuité du service d'électricité d'Hydro-Québec, pages 49-50.

**Demande(s) :**

- a) Des clients affirment attendre de très longues périodes pour recevoir leur compteur non communicant après l'avoir demandé, en remplacement du compteur communicant installé pendant le déploiement. À titre de « devoir » et de recherche de qualité de service, Hydro-Québec peut-elle s'engager, dans les Conditions de service d'électricité, à installer ces compteurs non communicants dans les 3 semaines suivant la demande par le client ?

**Réponse :**

5                    **Pour des raisons opérationnelles et de disponibilité de la main-d'œuvre, le**  
6                    **Distributeur ne peut s'engager à installer un compteur non communicant dans**  
7                    **un délai de trois semaines, pour chacune des demandes de client, et ce,**  
8                    **malgré qu'il ait mis en place un processus permettant de traiter une telle**  
9                    **demande à l'intérieur de ce délai.**

1           **Par ailleurs, l'absence de commentaires du Distributeur sur le contenu de la**  
2           **question ne doit pas être interprétée comme une reconnaissance de facto de**  
3           **la véracité des affirmations faites par l'intervenant.**

b)        Le chapitre 12 serait-il le bon endroit où prendre cet engagement ? Ou serait-ce mieux  
          au chapitre 3 article 3.2 *Mesurage par un compteur non communicant* ?

**Réponse :**

4           **Sans objet.**

**DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-1.22**  
**DÉPLACEMENT DE SECTION**

**Référence(s) :**

i)        **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3964-2016, Pièce B-0106, HQD-3,  
Document 1, Partie IV, Chapitre 13 *Utilisation de l'électricité et raccordement*  
*d'équipements*, article 13.4 page 54 :

*13.4 Manipulation de l'installation électrique ou de l'appareillage de mesure*

*Hydro-Québec constate que l'installation électrique ou l'appareillage de mesure a été manipulé de manière à altérer le mesurage de l'électricité ou s'il y a entrave au mesurage de l'électricité, vous devez payer les « frais d'inspection » indiqués dans le tableau I-A du chapitre 12 des Tarifs ainsi que les coûts d'achat et d'installation de l'appareillage de mesure devant remplacer l'appareillage de mesure endommagé, à moins que vous puissiez démontrer qu'une telle manipulation ou entrave a eu lieu sans que vous en ayez connaissance.*

**Demande(s) :**

a)        Seriez-vous ouverts à l'idée de déplacer cet article au chapitre 3 *Mesurage de*  
*l'électricité*, plus spécifiquement à l'article 3.1 *Appareillage de mesure fourni par Hydro-*  
*Québec* ?

**Réponse :**

5           **La demande de l'intervenant dépasse le cadre d'intervention de SÉ-AQLPA**  
6           **fixé par la Régie au paragraphe 79 de la décision D-2016-189.**

**DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-1.23**  
**LE CAS DE VISILEC**

**Référence(s) :**

- i) **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3964-2016, Pièce B-0106, HQD-3, Document 1, Partie IV, Chapitre 13 *Utilisation de l'électricité et raccordement d'équipements*, article 13.5 page 51 :

*13.5 Utilisation par Hydro-Québec des circuits de télécommunications du client  
Vous avez la priorité pour l'utilisation de vos circuits de télécommunications, mais devez permettre à Hydro-Québec de les utiliser gratuitement aux fins du mesurage et du contrôle de l'électricité.*

**Demande(s) :**

- a) Vous nous avez affirmé en séance de travail que cet article concernait la lecture des compteurs des clients Visilec. Est-ce exact ?

**Réponse :**

1            **La demande de l'intervenant dépasse le cadre d'intervention de SÉ-AQLPA**  
2            **fixé par la Régie au paragraphe 79 de la décision D-2016-189.**

- b) Si oui, pourquoi ne pas le mentionner ? Car sous sa formulation actuelle, on a l'impression que HQ peut utiliser le wifi de ses clients pour le mesurage et le contrôle de l'électricité.

**Réponse :**

3            **La demande de l'intervenant dépasse le cadre d'intervention de SÉ-AQLPA**  
4            **fixé par la Régie au paragraphe 79 de la décision D-2016-189.**

**Partie VI – La clientèle de grande puissance**

**DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-1.24  
LES MODES DE COMMUNICATION DE COMPTEURS**

**Référence(s) :**

- i) **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3964-2016, Pièce B-0106, HQD-3, Document 1, partie VI.

**Demande(s) :**

- a) Veuillez énumérer de façon détaillée les différents modes de communication de compteurs disponibles pour la clientèle de grande puissance. Le cas échéant, veuillez référer aux articles des conditions de service proposées.

**Réponse :**

1                    **La demande de l'intervenant dépasse le cadre d'intervention de SÉ-AQLPA**  
2                    **fixé par la Régie au paragraphe 79 de la décision D-2016-189.**

b) Veuillez énumérer de façon détaillée les différents modes de feedback que ces différents modes de communication de compteurs offrent à la clientèle de grande puissance. Le cas échéant, veuillez référer aux articles des conditions de service proposées.

**Réponse :**

3                    **La demande de l'intervenant dépasse le cadre d'intervention de SÉ-AQLPA**  
4                    **fixé par la Régie au paragraphe 79 de la décision D-2016-189.**

**Partie VII – La terminologie et les unités de mesure applicables****DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-1.25  
DÉFINITIONS DES COMPTEURS COMMUNICANTS ET NON COMMUNICANTS****Référence(s) :**

i) **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3964-2016, Pièce B-0106, HQD-3, Document 1, article 20.1, page 71 :

**Compteur communicant** : un compteur d'électricité à communication bidirectionnelle, qui peut recevoir et envoyer de l'information par radiofréquences ou au moyen d'une liaison téléphonique. Il peut ainsi interagir avec une infrastructure de mesurage avancée, ce qui permet notamment de recueillir des données de consommation d'électricité ;

**Compteur non communicant** : un compteur d'électricité sans émission de radiofréquences, dont la lecture nécessite le déplacement d'un employé d'Hydro-Québec ;

**Demande(s) :**

a) Dans quelle catégorie (communicant ou non communicant) intégrez-vous les compteurs unidirectionnels, c'est-à-dire les compteurs de première génération qui diffusent des données de consommation par des ondes, grâce auxquelles le releveur prend la lecture sans descendre de son véhicule ?

Réponse :

1 Le compteur électronique de première génération n'entre dans aucune des  
2 deux catégories étant donné qu'il est appelé à être remplacé par un compteur  
3 communicant.

4 Toutefois, le Distributeur tient à mentionner que cela n'a pas d'impact quant à  
5 l'obtention des données de consommation étant donné que l'alinéa b) de  
6 l'article 4.1.1 est formulé de manière à inclure tous les compteurs qui  
7 nécessitent le déplacement d'un employé pour obtenir les données de  
8 consommation :

9 si votre lieu de consommation est équipé d'un compteur qui nécessite le  
10 déplacement d'un employé pour qu'Hydro-Québec obtienne les données  
11 de consommation [...]. [nous soulignons]

**DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-1.26**  
**AUTRES DÉFINITIONS**

Référence(s) :

- i) **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3964-2016, Pièce B-0106, HQD-3,  
Document 1, article 20.1 :

**Branchement du client** : la partie de l'installation électrique du client qui couvre la distance entre le coffret de branchement ou le poste client, selon le cas, et le point de raccordement au réseau de distribution d'électricité ;

**Coffret de branchement** : un boîtier où se trouve l'interrupteur ou disjoncteur principal, construit de façon à pouvoir être mis sous clef ou scellé et à permettre la manipulation de l'interrupteur ou du disjoncteur lorsque le coffret de branchement est fermé ;

**Poste client** : un poste de transformation n'appartenant pas à Hydro-Québec, situé en aval du point de raccordement et servant à alimenter les équipements électriques de la propriété à desservir ;

**Installation électrique** : tout équipement électrique et tout poste client alimenté ou destiné à être alimenté par Hydro-Québec, en aval du point de raccordement. L'installation électrique comprend le branchement du client ;

**Point de raccordement** : le point où le branchement du distributeur et le branchement du client se rencontrent, délimitant les équipements qui appartiennent à Hydro-Québec et ceux qui appartiennent au client à l'exception de l'appareillage de mesure installé par Hydro-Québec. S'il n'y a pas de branchement du distributeur, le point de raccordement correspond au point de branchement sur la ligne ;

**Point de livraison** : le point où Hydro-Québec livre l'électricité et à partir duquel le client peut utiliser l'électricité. Ce point est situé immédiatement en aval de l'appareillage de mesure d'Hydro-Québec. Si Hydro-Québec n'installe pas d'appareillage de mesure ou si celui-ci est situé en amont du point de raccordement, le point de livraison correspond au point de raccordement ;

**Demande(s) :**

- a) Le **coffret de branchement** est-il le « panneau électrique » de nos maisons ? Si oui, pourquoi ne pas utiliser ce vocabulaire commun ?

**Réponse :**

1           **La demande de l'intervenant dépasse le cadre d'intervention de SÉ-AQLPA**  
2           **fixé par la Régie au paragraphe 79 de la décision D-2016-189.**

- b) Le **poste client** est-il *l'embase du compteur* ? Si oui, pourquoi ne pas l'écrire en ces mots simples ? Si non, ce n'est pas clair. Veuillez proposer une définition plus claire pour le client non-initié.

**Réponse :**

3           **La demande de l'intervenant dépasse le cadre d'intervention de SÉ-AQLPA**  
4           **fixé par la Régie au paragraphe 79 de la décision D-2016-189.**

- c) **L'installation électrique** est-elle *un ensemble d'éléments*, dont l'équipement électrique et le poste client en aval du point de raccordement ? Si oui, veuillez le mentionner dans la définition, car ce n'est pas clair, et veuillez l'illustrer (dessin).

**Réponse :**

5           **La demande de l'intervenant dépasse le cadre d'intervention de SÉ-AQLPA**  
6           **fixé par la Régie au paragraphe 79 de la décision D-2016-189.**

- d) Le **point de livraison** est-il *l'embase du compteur* ? Si oui, pourquoi ne pas le mentionner en ces mots simples ?

**Réponse :**

7           **La demande de l'intervenant dépasse le cadre d'intervention de SÉ-AQLPA**  
8           **fixé par la Régie au paragraphe 79 de la décision D-2016-189.**

- e) Pourriez-vous mettre l'illustration des composantes du réseau de distribution (page 86) tout de suite après les définitions, donc à la page 75, en y ajoutant les termes manquants, comme « poste client » et « installation électrique », etc. ? Car les

définitions ci-haut sont très abstraites pour le commun des mortels, dont les visuels et les auditifs.

**Réponse :**

1            **La demande de l'intervenant dépasse le cadre d'intervention de SÉ-AQLPA**  
2            **fixé par la Régie au paragraphe 79 de la décision D-2016-189.**

**Les annexes aux conditions de service**

**DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-1.27**  
**LES ANNEXES AUX CONDITIONS DE SERVICE, DONT LES PROCÉDURES DE PLAINTES**

**Référence(s) :**

i) **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3964-2016, Pièce B-0106, HQD-3, Document 1, Annexe II – Procédures d'examen des plaintes des clients d'Hydro-Québec.

**Demande(s) :**

a) Pour fins de clarté, à l'alinéa 1 de l'Annexe II, accepteriez-vous de remplacer les mots « à la décision D-98-25 » par « à sa décision D-98-25 » ?

**Réponse :**

3            **La demande de l'intervenant dépasse le cadre d'intervention de SÉ-AQLPA**  
4            **fixé par la Régie au paragraphe 79 de la décision D-2016-189.**

b) Pourquoi avez-vous choisi d'annexer aux Conditions de service les « *Procédures d'examen des plaintes des clients d'Hydro-Québec* » ? Est-ce parce que cela présenterait l'avantage pour le client de regrouper en un seul endroit les différentes dispositions qui pourraient lui être applicables ? Veuillez élaborer.

**Réponse :**

5            **La demande de l'intervenant dépasse le cadre d'intervention de SÉ-AQLPA**  
6            **fixé par la Régie au paragraphe 79 de la décision D-2016-189.**

c) Selon la même logique, ne serait-il pas souhaitable d'ajouter en annexe le texte des programmes commerciaux d'Hydro-Québec Distribution (tels que les Programmes d'utilisation efficace de l'énergie en réseaux autonomes – PUEÉRA) ?

**Réponse :**

7            **La demande de l'intervenant dépasse le cadre d'intervention de SÉ-AQLPA**  
8            **fixé par la Régie au paragraphe 79 de la décision D-2016-189.**



- d) Même question pour les programmes de gestion de la puissance (tels que le déplacement de charges dans le temps ou l'option d'interruption télécommandée d'appareils) ?

Réponse :

1            **La demande de l'intervenant dépasse le cadre d'intervention de SÉ-AQLPA**  
2            **fixé par la Régie au paragraphe 79 de la décision D-2016-189.**

- e) Même question pour les programmes d'efficacité énergétique ?

Réponse :

3            **La demande de l'intervenant dépasse le cadre d'intervention de SÉ-AQLPA**  
4            **fixé par la Régie au paragraphe 79 de la décision D-2016-189.**

**DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-1.28**

Référence(s) :

- i) **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3964-2016, Pièce B-0106, HQD-3, Document 1, article
- ii) *Produits Suncor Énergie, s.e.n.c. c. Hydro-Québec*, 2014 QCCA 75 (J.J. Gascon, Dalphond, Kasirer) :

[77] [...] **la compétence de la Régie sur le sujet n'est pas exclusive.** Ensuite, [...] ce qui est tributaire de sa compétence n'est pas l'objet du différend, mais bien le mécanisme de plainte et, partant, le choix du consommateur de s'en prévaloir. [...]

[79] Au contraire, toutes ces constatations indiquent bien que, en édictant le chapitre VII de la LRE sur l'examen des plaintes des consommateurs, **l'intention du législateur n'était pas de confier à la Régie une compétence exclusive** de trancher un recours comme celui intenté ici par Suncor si tel n'était pas son choix.

[80] Devant le mécanisme d'examen des plaintes prévu aux art. 86 à 101 LRE, la terminologie qui y est employée et la nature des litiges qu'ils peuvent englober, je dois conclure que le législateur a voulu adopter en la matière **un modèle de compétence non exclusive et concurrente** lorsqu'un consommateur dépose une plainte auprès d'un distributeur d'électricité. **Ce modèle permet au consommateur qui l'estime plus à propos de poursuivre son recours devant les tribunaux judiciaires.**

[81] Tout compte fait, **le caractère facultatif du renvoi de la plainte à la Régie** ressort du libellé de l'art. 94 et de l'encadrement prévu au chapitre VII

de la LRE, en plus de s'inscrire dans la continuation de la législation antérieure sur ce point précis. **Si le législateur voyait les choses autrement, il aurait pu l'exprimer dans un langage clair. Il ne l'a pas fait. Dans un tel cas, même s'il y avait doute, la compétence des tribunaux judiciaires demeure.**<sup>15</sup>

**Demande(s) :**

- a) La Cour d'appel du Québec, dans la référence ii, a regrettamment décidé qu'un client avait le choix de loger une « plainte » ou de s'adresser aux tribunaux de droit commun en cas de litige sur l'application des tarifs et conditions d'Hydro-Québec Distribution. SÉ-AQLPA, au dossier R-3972-2016, a invité la Régie à recommander au ministre et au gouvernement du Québec de proposer au Parlement du Québec un amendement législatif visant à rétablir l'exclusivité de la juridiction de la Régie (Recommandation SÉ-AQLPA 2-2). Toutefois, en attendant un tel amendement, l'on doit se rendre à l'évidence que la juridiction de la Régie en cas de litige sur l'application des tarifs et conditions d'Hydro-Québec Distribution n'est plus exclusive. Dans un tel contexte, ne serait-il pas approprié que l'Annexe II du présent projet de conditions de service soit amendé de manière à informer les clients qu'ils ont le choix de loger une plainte ou au contraire de s'adresser aux tribunaux de droit commun ?

**Réponse :**

- 1           **La demande de l'intervenant dépasse le cadre d'intervention de SÉ-AQLPA**  
2           **fixé par la Régie au paragraphe 79 de la décision D-2016-189.**

---

<sup>15</sup> *Produits Suncor Énergie, s.e.n.c. c. Hydro-Québec*, 2014 QCCA 75 (J.J. Gascon, Dalphond, Kasirer), <http://citoyens.soquij.qc.ca/php/decision.php?ID=83D2E703049F630F678DBC6C9045E920&page=1>, par. 77, 79, 80, 81. Souligné en caractère gras par nous.