

**RÉPONSES D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION  
À LA DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS N° 2  
DE OC**



**DEMANDE RELATIVE À LA MODIFICATION DE CERTAINES CONDITIONS  
DE SERVICE D'HYDRO-QUÉBEC LIÉES À L'ALIMENTATION  
EN ÉLECTRICITÉ ET DES FRAIS AFFÉRENTS**

**COMMUNICATIONS**

**1. Référence(s) : HQD-1, doc. 4, article 2.2, p.7**

Lorsqu'Hydro-Québec réalise des travaux dont le coût est facturé au requérant, sauf lorsque ce coût n'excède pas les « *frais de mise sous tension* » prévus aux tarifs d'électricité, Hydro-Québec lui communique les renseignements suivants :

1° toute information utile à propos de l'échéancier et de la nature des travaux ainsi que les exigences techniques applicables aux travaux réalisés par le requérant à la demande d'Hydro-Québec ;

2° le coût des travaux et les frais liés au service d'électricité prévus aux tarifs d'électricité qui seront facturés, ainsi que les termes de paiement ;

3° le coût estimé des travaux dont la valeur sera révisée selon le coût réel encouru une fois ceux-ci complétés.

**1.1** Veuillez commenter la proposition suivante soit l'ajout des mots « doit » et « notamment » au premier alinéa de l'article 2.2 tel que précisé ci-dessous :

« Lorsqu'Hydro-Québec réalise des travaux dont le coût est facturé au requérant, sauf lorsque ce coût n'excède pas les « *frais de mise sous tension* » prévus aux tarifs d'électricité, Hydro-Québec **doit** lui communiquer **notamment** les renseignements suivants : (...) ».

**Réponse :**

**Le Distributeur juge superflu l'ajout du terme « doit » au libellé existant puisque l'article oblige Hydro-Québec à communiquer les renseignements notés à l'article. Quant à l'ajout du terme « notamment », le Distributeur considère qu'il serait inapproprié d'être contraint à respecter des obligations imprécises.**

**1.2** Aux fins de clarification des termes employés par le Distributeur dans le texte des conditions de service proposé, veuillez distinguer entre une norme et une exigence technique tout en précisant ce que le

Distributeur entend par l'emploi du terme « exigence technique », entre autres, à l'article 2.2.

**Réponse:**

**Cette question déborde le cadre du présent dossier. Veuillez vous référer à la preuve présentée en phase II du dossier pour toutes précisions concernant les normes et exigences techniques.**

**Voir également la réponse à la question 1.3 de la Régie à la pièce HQD-3, document 1.**

**1.3** Veuillez commenter la proposition d'ajouter le paragraphe suivant à l'article 2.2 :

4° dès que possible, tout changement relativement aux renseignements fournis en vertu du présent article.

**Réponse:**

**Le Distributeur ne juge pas approprié d'ajouter ce paragraphe à cet article déjà suffisamment précis et par ailleurs rigoureusement conforme à la demande de la Régie.**

**2. Référence:** HQD-1, doc. 4, article 4.1, p. 4

**Préambule :**

*Décision D-2007-81, pages 19 et suivantes dont les extraits suivants :*

*MOTIFS ADDITIONNELS DU RÉGISSEUR BENOÎT PEPIN*

Au-delà de la position exprimée par mes collègues, à laquelle je souscris, je crois nécessaire d'exprimer un souhait à l'égard de la rédaction de l'article 102 des Conditions de service.

La clause de non responsabilité en faveur du Distributeur soustrait ce dernier, à tout le moins partiellement, au régime de responsabilité commun à l'ensemble des Québécois. Une telle clause suscite toujours une certaine appréhension et attire les commentaires négatifs, surtout lorsque sa rédaction est unilatérale.

(...)

Dans l'optique des consommateurs qui, lors de la lecture de l'article 102 des Conditions de service, ne sont généralement pas assistés d'un avocat, il est profitable que les droits et les obligations des parties soient exprimés dans un langage équilibré et clair.

Sans qu'il soit nécessaire de forcer quelque changement à cet article 102, il m'apparaît souhaitable d'en suggérer une rédaction qui apparaisse plus neutre. À cet égard, les conditions de distribution de Hydro One sont intéressantes.

(...)

J'aurais pu faire les mêmes commentaires à l'égard de la seconde phrase de l'article V-12.

#### OPINION COMPLÉMENTAIRE DU RÉGISSEUR ANTHONY FRAYNE

Je partage l'opinion du régisseur Benoît Pepin qu'il serait profitable que les droits et obligations des parties soient exprimés dans un langage équilibré et clair. Je considère effectivement que, dans le contexte de l'article 102, la manière de rédiger les conditions de distribution de Hydro One fournit un exemple intéressant. Également, le texte de l'article V-12 pourrait être rédigé d'une façon plus neutre pour refléter le sens de l'article tel que donné par le Distributeur dans son argumentation et cité à la note 17 de la page 17. En résumé, il est souhaitable que le texte des Conditions de service ne soit pas rédigé de façon à ce que seules les obligations du client y soient indiquées.

- 2.1** Compte tenu du souhait exprimé par deux régisseurs sur trois dans la décision D-2007-81 à l'effet qu'il est profitable que les droits et les obligations des parties soient exprimés dans un langage équilibré et clair et que la rédaction de l'article 102 devrait être plus neutre, veuillez expliquer pourquoi Hydro-Québec n'a pas tenu compte de ce souhait exprimé par la Régie dans la rédaction de l'article 4.1.

#### **Réponse:**

**Le Distributeur tient à rappeler que dans le cadre de la phase II du présent dossier, il soumettait à la Régie une version simplifiée de l'ancien article 102. On retrouve cette version à la page 10 de la pièce HQD-1, document 3 de la phase III.**

Suite à la demande de la Régie en pages 19 et 20 de la décision D-2007-81, toute une section qui avait fait l'objet de la simplification proposée en Phase II était réintégrée.

En ce sens, le Distributeur évalue que ces aspects ont déjà fait l'objet de décisions de la Régie et qu'il n'y a pas lieu d'y revenir.

Le Distributeur note par ailleurs que la simplification des conditions de service est un objectif qui s'inscrit en filigrane dans toute la démarche de révision entreprise par le Distributeur dans ce dossier.

**3. Référence:** HQD-1, doc. 4, articles 5.6 et 6.2, pp.17-18

*Confirmation des caractéristiques de l'abonnement*

**5.6** Hydro-Québec confirme par écrit à chacun des clients, les principales caractéristiques de l'abonnement dont il est titulaire.

*Erreur*

**6.2** À compter de sa connaissance, le client doit aviser immédiatement Hydro- Québec de toute erreur apparaissant sur :

1° la confirmation des caractéristiques de son abonnement, prévue à l'article 5.6 ; ou

2° tout contrat de service d'électricité, y compris ses modifications ; ou

3° les factures d'électricité émises par Hydro-Québec.

Il doit aussi aviser Hydro-Québec immédiatement de toute modification aux caractéristiques de son abonnement apportée en cours d'abonnement.

- 3.1** L'intervenante comprend que l'objectif de l'envoi de la confirmation écrite par le Distributeur en vertu de l'article 5.6 est de permettre au client d'identifier des erreurs apparaissant sur celle-ci, le cas échéant. Toutefois, dans le but, entre autres, de préciser des obligations réciproques, le Distributeur voit-il la pertinence ou a-t-il une objection à ajouter la phrase suivante (en souligné) à la fin de l'article 6.2 ? Veuillez préciser votre réponse.

*Erreur*

**6.2** À compter de sa connaissance, le client doit aviser immédiatement Hydro-Québec de toute erreur apparaissant sur :

- 1° la confirmation des caractéristiques de son abonnement, prévue à l'article 5.6 ; ou
- 2° tout contrat de service d'électricité, y compris ses modifications ; ou
- 3° les factures d'électricité émises par Hydro-Québec.

Il doit aussi aviser Hydro-Québec immédiatement de toute modification aux caractéristiques de son abonnement apportée en cours d'abonnement.

Hydro-Québec doit informer immédiatement le client de toute erreur ou modification aux caractéristiques de l'abonnement du client apportée par Hydro-Québec en cours d'abonnement.

**Réponse:**

**Non, le Distributeur ne voit pas la pertinence d'ajouter le texte proposé par l'intervenante dans la mesure où le Distributeur informe déjà le client de toute erreur ou modification par la confirmation des caractéristiques de l'abonnement ou par la facture.**

**Le Distributeur souhaite rappeler l'opinion de la Régie dans sa décision D-2001-60 du 28 février 2001, page 9, au sujet de l'introduction de l'article sur la confirmation des caractéristiques de l'abonnement.**

**« ... La Régie demande à Hydro-Québec d'envoyer l'avis écrit dans les meilleurs délais suivant la date de prise d'effet de l'abonnement. De plus, Hydro-Québec devra indiquer clairement dans l'avis que le titulaire de l'abonnement, dont le nom apparaît sur l'avis, a la responsabilité d'informer Hydro-Québec des changements qu'il désire apporter aux données contenues dans l'avis, à défaut de quoi, elle les considérera exactes. ... »**

**4. Référence:** HQD-1, doc.4, article 12.3, pp. 33-34, et article 18.8, pp. 55-56

*Interruption du service*

**12.3** Sous réserve de l'article 20 de la *Loi sur le mode de paiement des services d'électricité et de gaz dans certains immeubles*, Hydro-Québec refuse de fournir ou de livrer l'électricité ou en interrompt le service ou la livraison dans les cas suivants : (...)

4° les modifications ou les ajustements nécessaires pour que l'installation électrique de la propriété desservie soit conforme aux exigences prévues aux présentes conditions ne sont pas apportées, ou malgré la demande d'Hydro-Québec, les causes de perturbation au réseau ne sont pas éliminées ;

5° le client n'utilise pas l'électricité conformément aux dispositions contenues aux articles 8.1, 8.2, 18.8, 18.16 et 18.19 ; (...)

et

*Caractéristiques de l'installation électrique*

**18.8** L'installation électrique doit être conçue, construite, branchée, protégée, utilisée et entretenue de façon à :

1° permettre à Hydro-Québec de gérer, exploiter et assurer la protection de son réseau y incluant l'appareillage de mesurage ;

2° ne pas causer de perturbation au réseau ;

3° ne pas nuire au service d'électricité des autres clients ;

4° ne pas mettre en danger la sécurité des représentants d'Hydro-Québec.

**4.1** Le respect de l'article 18.8 implique-t-il également que le client doit respecter des normes ou des exigences techniques ?

**Réponse:**

**Le respect par le client des exigences techniques applicables lui assure de respecter par ailleurs l'article 18.8.**

**4.2** Dans l'affirmative, veuillez également préciser s'il s'agit de normes ou d'exigences techniques et si celles-ci sont imposées par le Distributeur ou autres.

**Réponse:**

**Voir la réponse à la question 1.2 de la Régie.**

**Le client est tenu de se conformer aux caractéristiques ou aux exigences pour respecter les conditions de service.**

**5. Références:** HQD-1, doc. 4, article 15.4, p. 42, et article 16.5, p. 46

- 5.1** Veuillez confirmer que la même méthode de mesurage est utilisée par le Distributeur en vertu des articles 15.4 et 16.5.

**Réponse:**

**Le Distributeur le confirme.**

- 5.2** Veuillez préciser les raisons pour lesquelles l'expression « à l'avantage du requérant », laquelle se retrouve à l'article 15.4, ne s'y retrouve pas à l'article 16.5.

**Réponse:**

**Le terme « à l'avantage du requérant » doit être retiré de l'article 15.4 dans la mesure où il n'y a maintenant qu'une seule façon de mesurer. Cette expression était utile pour mesurer le branchement en vertu des modalités prévues à la réglementation entre 1987 et 1996 mais n'est plus requis maintenant.**

**Voir également les réponses aux questions 8.1 et 8.2 de la Régie à la pièce HQD-3, document 1.**

- 5.3** Veuillez commenter la proposition d'ajouter l'expression « à l'avantage du requérant » à l'article 16.5.

**Réponse:**

**Voir la réponse précédente.**

- 5.4 Veuillez expliquer et, si possible démontrer à l'aide d'un schéma, de quelle manière la ligne sera mesurée lorsqu'il y a une pente en vertu des articles 15.4 et 16.5.

**Réponse:**

**Voir les réponses aux questions 8.1 et 8.2 de la Régie à la pièce HQD-3, document 1.**

- 5.5 De quelle manière le client peut-il, s'il le souhaite, vérifier le mesurage pris par le Distributeur en vertu de ces articles ?

**Réponse:**

**Le client peut utiliser la même méthode qu'Hydro-Québec et faire sa propre mesure.**

6. **Références:** HQD-1, doc. 4, article 15.5, pp. 42-43

**Préambule : Décision D-2007-81, pp. 11-12**

Il est équitable de faire supporter ces coûts par le client lorsque son maître électricien requiert un déplacement inutile des employés du Distributeur.

Il est toutefois primordial d'informer clairement le client de la nature et des raisons qui ont provoqué le déplacement et les frais encourus, ce qui pourrait lui permettre de récupérer ces frais auprès de son maître électricien. Par ailleurs, l'appellation *frais spéciaux d'intervention* proposée ne reflète pas suffisamment cette réalité. La Régie lui préfère l'appellation *frais de déplacement sans mise sous tension* qui sera utilisée dans les Tarifs d'électricité. **La Régie demande au Distributeur d'indiquer sur la facture que les *frais de déplacement sans mise sous tension* résultent d'un déplacement inutile à la demande du maître électricien.** Il serait utile, si le Distributeur le juge approprié, d'informer les maîtres électriciens de cette situation.

ET

Frais lors d'interventions après le raccordement

**15.5** Lors d'interventions ou de travaux sur les équipements d'Hydro-Québec, subséquents à la date de mise sous tension initiale de l'installation électrique du client, celui qui demande ou occasionne ces interventions ou travaux doit en payer le coût avant le début des travaux, incluant ceux relatifs à la modification du branchement distributeur et ceux encourus pour les premiers 30 mètres. Sont exclus les travaux requis suite à un défaut sur la ligne.

Pour toute demande de modification de branchement, de débranchement, de réfection des joints de raccordement ou de mise sous tension, le coût minimal de l'intervention correspond aux « *frais de mise sous tension* » prévus aux tarifs d'électricité.

Toutefois, lorsque Hydro-Québec constate sur les lieux que le raccordement de l'installation pour laquelle elle a reçu une demande d'intervention a déjà été effectué, le coût de l'intervention correspond aux « *frais de déplacement sans mise sous tension* » prévus aux tarifs d'électricité.

**6.1** Compte tenu de l'élément de la décision D-2007-81 citée dans le préambule, veuillez commenter la proposition d'ajouter la phrase suivante à l'article 15.5 :

*Lorsque des « frais de déplacement sans mise sous tension » sont facturés au client, le Distributeur doit indiquer sur la facture que ces frais résultent d'un déplacement inutile à la demande du maître électricien.*

**Réponse:**

**Tel que discuté lors de la séance de travail du 29 novembre 2007, le Distributeur ne considère pas approprié cet ajout au texte des Conditions de service. Le Distributeur entend plutôt, comme le demande la Régie en page 12 de la décision D-2007-81, indiquer sur la facture que les frais de déplacement sans mise sous tension résultent d'un déplacement inutile à la demande du maître électricien.**

**6.2** Si le Distributeur s'opposait à cet ajout, veuillez en préciser les motifs et proposer une formulation alternative, le cas échéant.

**Réponse:**

**Voir la réponse à la question 6.1.**

**7. Référence:** HQD-1, doc. 4, article 15.9, p. 44

Valeur déprécié de l'équipement démantelé

15.9 Les dispositions prévues au chapitre « Prolongement et modification de ligne », ne s'appliquent pas pour une alimentation temporaire. À la suite du démantèlement, seule la valeur dépréciée des équipements et du matériel récupérés pour réutilisation par Hydro-Québec est remboursée au requérant qui en a payé le coût.

**7.1** Devons-nous comprendre par la nouvelle formulation proposée par Hydro-Québec que le client est admissible à un remboursement si Hydro-Québec peut réutiliser ou récupérer les équipements et le matériel ou seulement si ceux-ci sont utilisés par Hydro-Québec ?

**Réponse:**

**Le client est admissible à un remboursement si Hydro-Québec récupère l'équipement et le matériel pour réutilisation, peu importe s'ils sont ou non effectivement réutilisés.**

**7.2** S'il s'agit seulement d'équipements et de matériel qui seront réutilisés ou récupérés par Hydro-Québec, comment et à quel moment le client peut-il savoir que ceux-ci seront effectivement réutilisés ou récupérés et qu'il est admissible au remboursement ?

**Réponse:**

**Voir la réponse à la question 7.1.**

**8. Référence:** HQD-1, doc. 4, article 16.12, p. 49

- 8.1 Comment et à quel moment le client est-il informé par le Distributeur de l'ajout d'une nouvelle installation électrique permanente à la partie de ligne pour laquelle le requérant a payé une contribution ?

**Réponse:**

**Le client peut constater de lui-même un ajout et le signaler au Distributeur ou, tel que prévu aux Conditions de service, le Distributeur fait une révision à la fin du terme de l'entente et le client en est informé.**

- 8.2 Comment et à quel moment le client est-il informé par le Distributeur de la possibilité d'un remboursement pour l'ajout d'une nouvelle installation électrique permanente à la partie de ligne pour laquelle le requérant a payé une contribution ?

**Réponse:**

**Voir la réponse à la question 8.1.**

- 8.3 Veuillez commenter la proposition qui serait à l'effet d'ajouter une phrase à l'article 16.12 précisant que le Distributeur doit informer par écrit le client qu'il pourrait avoir droit à un remboursement lorsque s'ajoute nouvelle installation électrique permanente à la ligne pour laquelle ce même client a payé une contribution.

**Réponse:**

**Non. Ce sujet a déjà fait l'objet de discussions et le Distributeur ne considère pas approprié une telle disposition. Par ailleurs, un client ayant à payer une contribution signe une entente de contribution dans laquelle il est informé à ce sujet.**

9. **Référence:** HQD-1, doc. 4, article 16.15, p. 49

- 9.1** Veuillez préciser les coûts auxquels HQD se réfère lorsqu'il affirme « ceux qui sont requis en raison de l'abandon du projet ».

**Réponse:**

**Voir la réponse à la question 9.1 de la Régie à la pièce HQD-3, document 1.**

- 9.2** Si les coûts identifiés à la question précédente peuvent être autres que les coûts identifiés à l'annexe VI (HQD-1, doc. 4 p. 73), veuillez justifier l'ajout de cet octroi de discrétion supplémentaire du Distributeur.

**Réponse:**

**Voir les réponses aux questions 9.1, 9.2, 9.3 et 9.4 de la Régie à la pièce HQD-3, document 1.**

- 9.3** Quel niveau de détail le Distributeur entend-il communiquer au client relativement aux coûts d'abandon d'un projet ?

**Réponse:**

**Lorsque le requérant signe une entente de contribution, le Distributeur l'informe de ses droits et obligations, en fournissant notamment une copie des Conditions de service. Ces dernières stipulent à l'article 16.15 que le client doit, en cas d'abandon de projet, supporter les coûts déjà engagés par le Distributeur jusqu'à la date d'abandon.**

**En ce sens, dans l'éventualité d'un abandon de projet, le Distributeur fournira au client une facture détaillée de l'ensemble des coûts qui ont été engagés dans la réalisation des travaux liés à sa demande.**

- 9.4** Veuillez commenter la proposition qui consisterait à reformuler l'article 16.15 de manière à faire un lien plus direct avec l'Annexe VI. Veuillez préciser votre réponse.

**Réponse:**

**Voir les réponses aux questions 9.1, 9.2, 9.3 et 9.4 de la Régie à la pièce HQD-3, document 1.**

**10. Références:** HQD-1, doc. 4, article 18.2, pp. 53-54

*Dégagements*

**18.2** Tout bâtiment et installation, notamment une piscine, une dépendance, une plate-forme ou une estrade à proximité de la ligne et de l'appareillage de mesurage d'Hydro-Québec, doit respecter les dégagements édictés aux normes suivantes, en vigueur au moment de la mise en place de l'installation :

1° la norme No. CAN3-C22.3 No. 1 ;

2° la norme No. CAN3-C22.3 No. 7-F94 (C2000). (...)

**Préambule: Décision D-2007-81, dont les extraits suivants, p. 7 :**

(...)

La relation contractuelle en regard du service de distribution d'électricité existe entre le Distributeur et son client. La Régie considère primordial, dans le contexte de cette relation, d'assurer au client qui le demande d'être informé directement par le Distributeur des normes techniques applicables à sa demande de travaux.

La proposition du Distributeur de ne pas transmettre les normes techniques directement à son client au motif que celui-ci en est informé par le professionnel dont il retient les services ne répond pas à cet objectif d'information.

**La Régie demande au Distributeur de transmettre gratuitement au client qui en fait la demande les normes applicables à sa demande de travaux.**

À l'égard des normes qui ne sont pas élaborées par le Distributeur, dont les normes de l'Association canadienne de normalisation (ACNOR) citées dans les Conditions de service, la Régie est consciente du respect que le Distributeur doit porter aux droits d'auteur. Ceux-ci peuvent en conditionner la diffusion en raison du paiement des droits. Le Distributeur pourra alors, à son choix, en transmettre le contenu ou un original à ses frais.

(...)

- 10.1** Le Distributeur entend-il fournir gratuitement à tout client qui en fait la demande une copie des normes applicables à sa demande des travaux ? Veuillez préciser votre réponse.

**Réponse:**

**Oui, pour les travaux faits à la demande du Distributeur, ce dernier fournira gratuitement la partie pertinente des exigences techniques applicables aux travaux réalisés.**

- 10.2** Veuillez commenter la proposition qui consisterait à ajouter une phrase dans l'article 18.12 précisant que le Distributeur fournira gratuitement une copie des normes applicables ou de leur contenu à tout client qui en fait la demande.

**Réponse:**

**Le Distributeur ne considère pas approprié cet ajout au texte des Conditions de service.**

**L'article 2.2 des Conditions de service mentionne déjà que le Distributeur fournira toute information à propos des exigences techniques applicables.**

- 10.3** Veuillez en préciser les motifs et expliquer comment la directive émise par la Régie dans la portion de la décision citée en référence est prise en compte.

**Réponse:**

**Voir la réponse à la question 10.2.**

**11. Référence:** HQD-1, doc. 4, article 18.13, p. 57

Exigences pour les ouvrages civils

**18.13** Lorsque le requérant doit procéder à des ouvrages civils nécessaires à l'alimentation électrique de la propriété à desservir, ces ouvrages doivent être réalisés de façon à ce qu'Hydro-Québec puisse y installer, raccorder, exploiter et entretenir ses équipements électriques en toute sécurité.

**11.1** Veuillez préciser si l'article 18.13 implique également le respect de normes et/ou d'exigences techniques.

**Réponse:**

**Oui.**

**11.2** Dans l'affirmative le Distributeur entend-t-il fournir gratuitement une copie des normes applicables ou de leur contenu aux requérants, le cas échéant ?

**Réponse:**

**Oui, Voir la réponse à la question 10.1.**

**12. Référence:** HQD-1, doc.4 , article 19.6, p. 61

Entente de contribution

**19.6** Toute entente de contribution conclue avant le 1<sup>er</sup> avril 2008, ainsi que les demandes d'alimentation reçues avant le 1<sup>er</sup> avril 2008 à l'exception des demandes d'alimentation visées par le second paragraphe du deuxième 2<sup>e</sup> alinéa de l'article 19.1, demeurent assujetties aux conditions de service en vigueur à sa date de signature jusqu'à son échéance, sauf en ce qui concerne les montants d'allocation applicables lors d'ajout d'une nouvelle installation, tel que prévu à l'article 19.7 du présent chapitre.

Hydro-Québec peut mettre fin à une entente de contribution conclue avant le 1<sup>er</sup> avril 2008, en remboursant au client ou au requérant le solde du montant payé à titre de contribution au coût des travaux prévue à l'entente de contribution.

**12.1** Veuillez indiquer les raisons que pourraient invoquer Hydro-Québec pour mettre fin à une entente de contribution conclue avant le 1<sup>er</sup> avril 2008 tel que proposé au 2<sup>ième</sup> alinéa de l'article 19.6.

**Réponse:**

**Voir les réponses aux questions 17.7 et 17.8 de la Régie à la pièce HQD-3, document 1.**

**12.2** Veuillez justifier le besoin du Distributeur d'inclure cette mesure discrétionnaire dans les conditions de service.

**Réponse:**

**Voir la réponse à la question 12.1.**