

RÉGIE DE L'ÉNERGIE - DOSSIER R-3535-2004 PHASE 2

***Demande relative à la modification de certaines conditions de service
liées à l'alimentation en électricité et des frais afférents***

Propositions d'Option consommateurs

Préparé par : Econalysis Consulting Services

Déposé le 14 mai 2007

Pièce OC-1, Document 1

TABLE DES MATIÈRES

| | |
|--|-----------|
| INTRODUCTION | 1 |
| 1-INFORMATION A FOURNIR AU CLIENT AFIN DE LUI PERMETTRE DE PRENDRE UNE DÉCISION ÉCLAIRÉE | 3 |
| MISE EN CONTEXTE | 3 |
| PROPOSITIONS..... | 6 |
| 1.1 Nature et coût des travaux | 6 |
| 1.2 Échéancier auquel le Distributeur s'engage..... | 7 |
| 1.3 Normes techniques applicables aux travaux demandés..... | 8 |
| 1.4 Frais liés au service d'électricité prévus au chapitre 12 des Tarifs d'électricité..... | 11 |
| 1.5 Modalités de paiement..... | 11 |
| MODIFICATIONS PROPOSÉES AUX ARTICLES 2.2 ET IV-6 | 12 |
| 2-ÉCHÉANCIER DE RÉALISATION DES TRAVAUX..... | 15 |
| MISE EN CONTEXTE | 15 |
| PROPOSITIONS..... | 16 |
| 2.1 Raccordement simple | 16 |
| 2.2 Raccordement avec ingénierie | 18 |
| 2.3 Demandes d'alimentation nécessitant des travaux complexes..... | 18 |
| 3-CHAPITRE 4- ALIMENTATION DE L'INSTALLATION ÉLECTRIQUE SECTION V – « FRAIS SPÉCIAUX D'INTERVENTION » | 19 |
| MISE EN CONTEXTE | 19 |
| PROPOSITION PRINCIPALE..... | 21 |
| PROPOSITIONS SECONDAIRES | 23 |

| | |
|---|----|
| 4.1 Information complète au client | 23 |
| 4.2 Montant des « frais spéciaux d'intervention » | 25 |
| 4-MODALITÉS DE PAIEMENT | 27 |
| MISE EN CONTEXTE | 27 |
| PROPOSITIONS | 28 |
| 5-CONCLUSION..... | 29 |

i

INTRODUCTION

Le 28 avril 2004, Hydro-Québec Distribution (ci-après le Distributeur ou HQD) demande la révision des conditions de service liées à l'alimentation en électricité prévues aux chapitres III, IV et V du *Règlement 634 sur les conditions de fourniture de l'électricité* (ci-après les Conditions de service) ainsi que des frais afférents prévus à la section XVIII du *Règlement numéro 663 d'Hydro-Québec établissant les tarifs d'électricité et les conditions de leur application* (les Tarifs du Distributeur).

Suite à la décision de la Régie, D-2004-127, Option consommateurs (ci-après OC), laquelle s'est vue accorder le statut d'intervenant, a activement participé à huit rencontres techniques qui ont eu lieu entre le 22 juin 2004 et le 13 avril 2005. Ces rencontres techniques portaient sur l'application, l'étendue, le fonctionnement et les pistes d'amélioration aux chapitres III, IV et V des Conditions de service ainsi qu'aux frais afférents contenus dans les Tarifs du Distributeur.

Le 6 juillet 2006, la Régie a rendu la décision D-2006-116, portant sur les principes applicables aux conditions de distribution et aux frais afférents. Dans cette décision partielle, portant sur la première phase de l'examen du dossier R-3535-2004, la Régie annonçait la tenue d'une deuxième phase du dossier.

Le 23 avril 2007, la Régie a également rendu la décision D-2007-28 portant sur la Phase 2 du dossier R-3535-2004. Par cette décision, les sujets de la Phase 2 ont été établis et l'échéancier de la Phase 2 a été fixé.

À la suite des rencontres techniques, tenues à l'issue de la Phase 1 de la présente cause, lesquelles avaient eu pour objectif d'éclaircir, de façon préliminaire, les changements proposés par le Distributeur à certains chapitres des conditions de service, Econalysis Consulting Services

(ci après ECS) avait reçu le mandat d'analyser, avec Option consommateurs, la proposition initiale du Distributeur. Cette collaboration visait à assurer que les conditions de service faisant l'objet de révision sont justes et équitables pour l'ensemble des consommateurs résidentiels et que les obligations auxquelles ces derniers sont liés ne sont pas définies au détriment de leurs droits.

Suite à la décision D-2007-28, ECS a reçu le mandat de poursuivre son analyse avec Option consommateurs de la proposition actuelle du Distributeur et ce dans le but de poursuivre les objectifs visés en Phase 1 de la présente cause.

Dans le cadre de notre analyse du présent dossier, nous avons tenu compte de la Décision D-2007-28 et ciblé notre analyse sur les sujets annoncés dans la demande de participation d'OC pour cette deuxième phase. Nous avons notamment considéré les instructions suivantes de la Régie :

« La Régie rappelle qu'elle s'attend, de la part des intervenants, à plus qu'une simple critique de la proposition du Distributeur. Elle recherche des propositions concrètes de conditions de service qui feront l'objet d'un débat contradictoire dans le cadre du présent dossier. »¹

Par conséquent, afin de respecter ces instructions de la Régie, dans les propositions qui suivent, nous avons exclusivement abordé les sujets pour lesquels nous avons des propositions ciblées, concrètes et clairement définies au moment de la rédaction des dites propositions.

Cependant, les propositions élaborées dans le présent document ne constitue pas nécessairement une liste exhaustive des préoccupations d'OC par rapport au dossier R-3535 Phase 2. S'il y a lieu, suite aux éclaircissements qu'elle demandera lors des audiences prévues dans le cadre de ce dossier, et compte tenu de l'ensemble de la preuve du Distributeur, cette liste de propositions sera mise à jour lors de l'argumentaire final.

¹ D-2007-28, p.6.

1

**INFORMATION A FOURNIR AU CLIENT AFIN DE LUI PERMETTRE DE PRENDRE UNE
DÉCISION ÉCLAIRÉE**

MISE EN CONTEXTE

Au document HQD-1, document 1 de la présente cause, HQD détaille, entre autres, les informations à fournir aux clients, élaborées suite à la décision de la Régie D-2006-116. Plus précisément, la Régie émet les directives suivantes quant aux informations à fournir afin de permettre aux clients de prendre une décision éclairée :

« La Régie demande au Distributeur d'ajouter, à l'article 2.1, un texte sur l'obligation d'information au client avant le début des travaux. Cette obligation comprendra les éléments suivants :

- a) la nature des travaux;
- b) les normes appliquées par le Distributeur;
- c) l'échéancier auquel le Distributeur s'engage;
- d) le coût des travaux assumé par le client;
- e) les frais liés au service d'électricité prévus au chapitre 12 des Tarifs d'électricité;
- f) les termes de paiement. »²

Par conséquent, le Distributeur propose d'ajouter un nouvel article à cet effet dans les dispositions générales.³ Selon le distributeur, le fait de regrouper les éléments demandés par la Régie sous un seul article répondrait aux motifs sous-jacents aux demandes de la Régie tout en allégeant le texte des conditions de service.⁴

² D-2006-116, p.8.

³ HQD-2, doc.2, p.30.

⁴ HQD-1, docx.1, p.7

Dans un premier temps, il y a lieu de soulever les points saillants sur les éléments d'information demandés par la Régie par rapport au traitement proposé par le Distributeur pour chacun d'eux. Dans les sections suivantes, nous émettrons des commentaires et propositions à cet effet, suivis par nos propositions de modification par rapport au nouvel article 2.2 proposé par le Distributeur, ainsi que par rapport à l'article IV-6.

Nature des travaux

HQD propose d'informer le client des travaux requis dans l'évaluation sommaire écrite dans un premier temps, et de manière plus détaillée par l'entente conclue avec le client, et ce avant le début des travaux afin de permettre à ce dernier de prendre une décision éclairée. Toutefois, le Distributeur propose également de contrevenir à cette procédure lorsque les frais facturés n'excèdent pas les frais de mise sous tension durant les heures régulières. Le montant des frais de mise sous tension avait été fixé à 200\$ par la Régie, en vertu de la décision D-2006-116. Par cette décision, la Régie avait demandé que, d'ici 5 ans, ces coûts reflètent le coût réel moyen. Pour l'année 2007, selon HQD, ces frais devraient donc être augmentés de plus de 10%, afin qu'ils soient fixés à 221\$.⁵

Coût des travaux assumé par le client et modalités de paiement

En page 8 de la décision D-2006-116, la Régie demandait que le client soit systematiquement informé, entre autres, du montant que le client devra déboursier ainsi que les modalités de paiement, préalablement au début des travaux par le biais d'une évaluation sommaire et d'une entente écrites. En contrepartie, tout comme l'information relative à la nature des travaux, HQD propose de limiter la portée de la directive émise par la Régie, en fournissant une entente écrite seulement dans les cas où les frais de mise sous tension durant les heures régulières sont dépassés.

HQD affirme qu'en cas contraire, des coûts de gestion additionnels, de l'ordre de 115 000\$/année, seraient engendrés et que cette pratique occasionnerait des délais additionnels

⁵ HQD-1, doc. 6, pp.11-12.

pour les raccordements simples, faisant en sorte que ceux-ci ne puissent avoir lieu dans un délai inférieur à 2 semaines plutôt qu'à l'intérieur du délai cible de 7 jours.

Normes techniques applicables aux travaux demandés

Les normes techniques applicables font également partie des informations que le Distributeur doit fournir aux clients préalablement au début des travaux, conformément à la décision D-2006-116. HQD élabore sur ces normes, sous le libellé d'exigences techniques, entre autres à la pièce HQD-1, document 2. Le distributeur rappelle que dans la preuve soumise à l'appui de la Phase 1 du présent dossier, il avait proposé la suppression de l'information technique qu'il ne jugeait pas indispensable à l'énoncé de certains articles et à la compréhension des droits généraux. De plus, il affirmait que, par ces changements, le client n'était privé d'aucun choix.

Par ailleurs, HQD souligne qu'au-delà des conditions de service, des normes techniques sont à la base de l'alimentation des clients. Il fait notamment référence à 4 exigences techniques portant sur les normes E-21-10, E-21-11, E-21-12 et F-22-01. Le Distributeur souligne que les documents relatifs à celles-ci sont disponibles tant sur le site Internet d'Hydro-Québec, comme à son service à la clientèle. Au-delà de ces 4 exigences, il y a des documents additionnels visant des cas particuliers. HQD souligne que plusieurs de ceux-ci renvoient à des normes canadiennes, dont les exigences seraient directement communiquées au client ou « lorsque nécessaire, dans le cadre de la convention de projet conclue avec lui ou lors de rencontres techniques ».⁶ Le Distributeur remet en question l'utilité de fournir toute la documentation technique disponible quand celle-ci ne « peut s'avérer pertinent que pour certains travaux ».⁷

Frais liés au service d'électricité prévus au chapitre 12 des Tarifs d'électricité

En ce qui a trait à l'information à donner au client relativement aux frais se retrouvant au chapitre 12 des Tarifs et conditions, le Distributeur se limite à mentionner que les différents prix unitaires, frais, provisions et pourcentages applicables sont inscrits dans ses Tarifs et conditions. Par

⁶ HQD-1, doc. 2, p.6.

⁷ HQD-1, doc.1, p.9.

ailleurs, HQD note que le client peut en prendre connaissance par le biais du site Internet ou en s'informant directement auprès du service à la clientèle de l'entreprise.

PROPOSITIONS

En préambule à nos propositions sur chacun des éléments énumérés dans la mise en contexte, nous souhaitons porter à l'attention de la Régie que le droit du client de recevoir une information complète devrait toujours être respecté, et non seulement lorsque le Distributeur le juge opportun. Il serait inacceptable pour OC d'adhérer à des propositions qui favorisent l'omission d'information, et ce sur la base de convenance. Le droit à une information complète est un droit fondamental de tous les consommateurs lequel devrait nécessairement être respecté afin que ceux-ci soient habilités à une prise de décision éclairée.

1.1 Nature et coût des travaux

Rappelons qu'OC est d'avis que le client devrait avoir le droit d'obtenir une information complète par rapport aux travaux qu'il demande, que cette information porte sur leur nature, délai de réalisation ou le coût relatif à ceux-ci, dans tous les cas sans exception.

Notons, par ailleurs, que les raccordements simples représentent la grande majorité des travaux demandés par les clients dans les dernières années. En 2005, ces demandes représentaient 72%, ou 54 000, des demandes reçues par le Distributeur alors qu'en 2006, 46 222 des demandes reçues ou 75% des demandes étaient pour des raccordements simples.⁸ Or, si un nombre important de raccordements simples occasionnaient des coûts inférieurs aux frais de mise sous tension fixés dans les Tarifs et conditions, la proposition du Distributeur ferait en sorte que la plupart des clients effectuant une demande de raccordement seraient privés de leur droit à une information complète, avant le début des travaux. **Cette proposition nous apparaît inacceptable et nous demandons à la Régie qu'elle soit rejetée.**

⁸ HQD-4, document 3, p.8 réponse 3a.

Réitérons que, **dans tous les cas sans exception**, le client devrait avoir accès à une information complète relativement aux travaux demandés et ce, **avant** que ceux-ci ne débutent. De plus, nous estimons qu'il devrait être indiqué dans les conditions de service même que c'est le Distributeur lui-même qui a **l'obligation** de fournir cette information au client afin de permettre à ce dernier de prendre une décision éclairée.

D'ailleurs, c'est bien le Distributeur et non le maître électricien qui devra fournir le service d'électricité au client et, finalement, c'est aussi le Distributeur qui profitera financièrement du service d'électricité qui sera fourni au client. De plus, en cas contraire, la Régie ne peut s'assurer que le maître électricien fournira toute l'information requise au client, et il n'y a donc aucune garantie ferme que le client sera en mesure de prendre une décision éclairée avant le début des travaux.

Ainsi, en ce qui concerne l'information à fournir au client **dans les cas de raccordements simples dont les coûts n'excèdent pas les frais de mise sous tension**, OC propose, dans un premier temps, que le Distributeur s'engage à fournir l'ensemble des informations demandées par la Régie dans sa décision D-2006-116, et que celles-ci soient **minimalement** soumises au client⁹ avant le début des travaux, afin que le client puisse exprimer son accord ou son désaccord sur la base de toute l'information fournie par le Distributeur. Cette façon de procéder aurait pour avantage de ne pas retarder la date de livraison des travaux. Dans tous les autres cas, l'information complète devrait être soumise par le Distributeur au client par le biais d'une évaluation sommaire et d'une entente écrites.

1.2 Échéancier auquel le Distributeur s'engage

Pour les motifs invoqués dans le chapitre suivant, OC s'oppose à la proposition du Distributeur de ne pas spécifier dans le texte des conditions de service les délais de réalisation cible pour les demandes de raccordement simples ainsi que les demandes de raccordement avec ingénierie,

⁹ En amont au contact direct entre HQD et le client par appel téléphonique, nous proposons qu'un envoi postal soit effectué dans le but de **transmettre** l'information au client par écrit sans toutefois nécessairement requérir la confirmation écrite de ce dernier avant de débiter les travaux. On estime que, ainsi, les frais liés à cet envoi seraient inférieurs aux frais de gestion décrits à la réponse 1e de la pièce HQD-4, doc.3, p.5.

tout en reconnaissant que cette précision serait beaucoup plus difficile pour les demandes de raccordement plus complexes. Par ailleurs, OC propose également que, dans tous les cas, le Distributeur ait l'obligation formelle de communiquer l'échéancier de réalisation des travaux au client directement et systématiquement, ainsi que toute modification à l'échéancier convenu, attribuable à toutes circonstances, dont pour des raisons hors de son contrôle. Les motifs à l'appui de cette proposition ainsi que les détails relatifs à celle-ci sont explicités au chapitre 2 du présent document.

1.3 Normes techniques applicables aux travaux demandés

La proposition du Distributeur de ne pas retirer l'énoncé des normes techniques de la CSA du texte des conditions de service nous apparaît justifiée tout comme la publication des 4 exigences techniques sur le site Internet du Distributeur.

Toutefois, en ce qui concerne les normes CSA, il est insuffisant de se limiter aux références à trois normes à renvoi ouvert, soit à la norme incluse à l'article III-1¹⁰ et aux 2 normes de la CSA se trouvant à l'article V-2 lequel porte sur les obligations du client.¹¹ Si d'autres normes ou exigences techniques sont applicables, les conditions de service doivent assurer que le client sera toujours informé de leur contenu, au besoin. À propos des exigences techniques, soulignons l'affirmation suivante du Distributeur :

« Il est approprié de considérer qu'une exigence technique correspond simplement à ce que le Distributeur exige du client ou de son installation électrique au plan technique. »¹²

Selon nous, le client n'a pas seulement l'obligation de respecter les exigences techniques imposées par le Distributeur et incluses aux conditions de service; non seulement le fait que le client soit clairement informé est-il primordial en soit, mais le client a également le droit de toujours être clairement informé des obligations auxquelles il est lié. Les conditions de service

¹⁰ HQD-2, doc.2, p.4

¹¹ Ibid, p.26

¹² HQD-4, doc.1, p.4

devraient indiquer clairement que le Distributeur a également l'obligation de rendre facilement accessible l'information complète et nécessaire afin que le client puisse prendre une décision éclairée, et ce, sans que le client n'ait à débours des frais, par exemple, afin d'avoir accès à cette information. Il est fondamental pour l'intervenante que les conditions de service visent un plus grand équilibre entre les obligations du client et celles du Distributeur.

Il est à souligner que les consommateurs voulant consulter les normes techniques du CSA, par exemple, doivent débours des frais afin d'avoir accès au texte de chacune de ces normes si celui-ci n'est pas directement fourni par le Distributeur ou par le maître électricien.

En ce qui a trait à la demande de la Régie d'informer le client des exigences techniques applicables aux travaux demandés par le requérant, dans sa preuve, le Distributeur affirme que « de façon générale, toute demande de raccordement d'une installation électrique doit être faite par le maître électricien du client, par le biais d'une demande d'alimentation ou d'une déclaration de travaux. »¹³ Par la suite, le Distributeur énumère les informations que le maître électricien doit fournir au client, en affirmant que c'est bien par le biais du maître électricien, et non du Distributeur, que l'information est normalement transmise au client. Par cette pratique, le Distributeur s'assure que l'obligation d'informer le client repose sur le maître électricien et non sur le Distributeur lui-même, ce qui ne fournit aucune garantie que le client reçoit effectivement toute l'information pertinente.

Le Distributeur ajoute ce qui suit :

« [...] dans les cas où le client souhaite consulter les documents d'exigences techniques, il sont, pour les principaux, disponibles à la fois sur le site Internet de l'entreprise et au service à la clientèle, sans toutefois être systématiquement et directement offerts au client » (nos soulignés).

Notons que le Distributeur n'affirme aucunement que tous les documents portant sur les exigences techniques relatives aux travaux demandés par le client seront mis à sa disposition par le Distributeur. De plus, dans le cas où un client n'a pas accès à Internet, le Distributeur

¹³ HQD-1, doc.1, p.8.

n'envisage même pas l'envoi de telles exigences techniques au client par la poste.¹⁴ Encore une fois, HQD se justifie en affirmant que les maîtres électriciens y ont accès, ce qui implique leur responsabilité d'informer le client, et il ajoute que ces derniers possèdent une connaissance appropriée à leur fonction. Par cette justification, non seulement le Distributeur fait-il des suppositions sur les connaissances de tous les maîtres électriciens, il cherche à se défaire de ce qui devrait être partie intégrante de ses propres responsabilités. Il est également inapproprié pour le Distributeur de porter jugement sur la « faible valeur ajoutée » que pourrait représenter le texte des exigences techniques pour les clients visés.¹⁵

Par ailleurs, cette façon de procéder pourrait mener un client à penser que son seul recours serait l'achat des normes techniques qu'il souhaitait consulter, le cas échéant. Il serait déraisonnable et inacceptable de s'attendre à ce que le client doive déboursier des frais afin de prendre connaissance des normes que le Distributeur l'oblige à respecter. Cette obligation devrait être équilibrée par une obligation d'information de la part du Distributeur.

Notre objectif n'est pas d'alourdir les conditions de service en incluant le texte complet de toutes les normes techniques qui pourraient être applicables dans tous les cas, mais plutôt de s'assurer que le droit du client à recevoir une information complète et gratuite par rapport au service demandé est toujours respecté.

Ainsi, **OC propose non seulement l'ajout d'une référence au texte des conditions de service portant sur les 4 exigences techniques identifiées par le Distributeur comme étant les principales, mais aussi d'inclure dans les conditions de service une garantie afin de préciser que les normes techniques, lorsque applicables, seront toujours communiquées au client et qu'elles seront facilement et gratuitement accessibles. Bien entendu, cette proposition s'appliquerait également aux clients qui n'ont pas accès à Internet et qui devrait, au besoin, avoir accès aux exigences techniques applicables aux travaux demandés par le biais d'un envoi postal de la part du Distributeur.**

¹⁴ HQD-4, doc. 3, p.7 réponse 2d.

¹⁵ HQD-4, doc.1, p.6, réponse 1.1.

1.4 Frais liés au service d'électricité prévus au chapitre 12 des Tarifs d'électricité

Nous ne pouvons nier la nécessité d'inclure la description des différents frais énumérés au chapitre 12 des Tarifs d'électricité dans le texte des Tarifs et Conditions du Distributeur. Toutefois, il est absolument fondamental pour OC de s'assurer que tout client qui effectue une demande de service auprès du Distributeur soit clairement et invariablement informé de la présence de ces frais, de tous les moyens dont il peut y avoir accès et il doit être informé de leur nature variable d'une année à l'autre, afin d'éviter toute ambiguïté ou interprétation erronée de la part du client.

Ainsi, nous demandons à la Régie d'exiger que le texte des conditions de service reflète clairement l'obligation du Distributeur d'informer systématiquement le client non seulement de la présence des Tarifs et conditions applicables, mais également des moyens par lesquels il peut avoir accès à ces Tarifs et conditions ainsi que de leur nature évolutive, et ce avant le début des travaux. Si le client affirme ne pas avoir accès à Internet, le texte des Tarifs et conditions applicables au moment de la demande de service devrait être envoyé au client par la poste afin de respecter son droit à une information complète dans le but de prendre une décision éclairée.

1.5 Modalités de paiement

En ce qui concerne les modalités de paiement, HQD propose d'informer le client des modalités applicables seulement dans les cas où les frais de mise sous tension pendant les heures régulières ne sont pas applicables. En cas contraire, HQD affirme que la responsabilité relève soit du maître électricien, lequel devrait informer le client des frais applicables, ou du client lui-même, lequel devra contacter Hydro-Québec afin de connaître les sommes à déboursier et les modalités de paiement applicables dans ces cas. Par cette proposition, le Distributeur s'acquitterait ainsi de la responsabilité de fournir une formation complète relativement aux sommes que le client aura à déboursier, contrairement aux directives de la Régie issues de la décision D-2006-116. De l'avis de l'intervenante, le client doit non seulement être informé, préalablement au début des travaux, des sommes qui devront être déboursées et des modalités de paiement reliées à son obligation de déboursier les sommes demandées, il devrait également

être informé directement par HQD de la possibilité de conclure, au besoin, une entente de paiement.

Par ailleurs, le client résidentiel ne devrait jamais être tenu d'acquitter la totalité des sommes demandées par HQD avant le début des travaux. Des commentaires additionnels par rapport aux modalités de paiement sont formulés au Chapitre 4 du présent document de propositions.

MODIFICATIONS PROPOSÉES AUX ARTICLES 2.2 ET IV-6

L'intervenante ne s'oppose pas à la proposition du Distributeur voulant que l'information à fournir au client soit regroupée sous un seul article. Cependant, même si la Régie acceptait cette proposition, il s'avère essentiel pour l'intervenante qu'il n'y ait pas d'ambiguïté au texte de cet article pour le client et que l'information soit complète. La rédaction de cet article devrait donc tenir compte des préoccupations énoncées dans les sections précédentes. Il est également essentiel que le client puisse avoir facilement accès aux informations auxquelles il a droit, que ces informations soient compréhensibles pour ce dernier et qu'il relève du Distributeur de s'assurer que l'information complète lui soit fournie.

Dans un même ordre d'idées, en amont aux commentaires formulés précédemment, OC est également d'avis que la directive suivante de la Régie, énoncée dans la décision D-2006-116, n'a pas été respectée :

« La Régie demande au Distributeur d'indiquer dans les dispositions générales que l'information fournie au client doit lui permettre de prendre une décision éclairée. »¹⁶

Conformément à cette décision, nous estimons qu'il est également important qu'un texte soit effectivement ajouté aux dispositions générales des conditions de service afin de préciser clairement que l'information fournie par le Distributeur doit permettre au client de prendre une décision éclairée. L'intervenante propose que cet ajout soit également intégré au nouvel article

¹⁶ D-2006-116, p.7

2.2 proposé par le Distributeur, tel que modifié par OC. Les modifications au texte des conditions de service proposé par OC à cet effet, sont précisées au tableau ci-dessous.

Modifications proposées par OC à l'article 2.2 des conditions de service

| Nouvel article proposé par HQD | Article proposé par OC |
|--|---|
| <p>2.2¹⁷ 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:</p> <p>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;</p> <p>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;</p> <p>3° les travaux dont le coût estimé sera révisé à la fin des travaux selon le coût réel encouru.</p> | <p>2.2 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 <u>toujours</u> les renseignements suivants <u>avant le début des travaux</u>:</p> <p>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 <u>que devra réaliser</u> le requérant à la demande d'Hydro-Québec;</p> <p>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, <u>y compris la possibilité pour les clients résidentiels de conclure une entente de paiement, le cas échéant</u>;</p> <p>3° les travaux dont le coût estimé sera révisé à la fin des travaux selon le coût réel encouru.</p> <p><u>L'ensemble de l'information fournie au client par Hydro-Québec, préalablement au début des travaux, doit permettre au client de prendre une décision éclairée.</u></p> |

** Afin de faciliter la lecture de l'article 2.2, OC n'a pas proposé à cet endroit du texte des conditions de service des modifications relativement à la référence aux Tarifs et conditions du Distributeur applicables. Ainsi, les propositions formulées à la section 1.4 du présent document demeurent et devraient être reflétées à un endroit propice du texte des Conditions de service.

¹⁷ Cette nouvelle formulation du Distributeur tient compte des dernières modifications apportées par le Distributeur à sa proposition lesquelles il a précisé dans ses réponses aux demandes de renseignement de la Régie à la pièce HQD-4, document 1, p.13 réponse 5.1.

En ce qui concerne les modifications qui devraient être apportés au texte des conditions de service concernant l'information à fournir aux clients relativement aux exigences techniques, plutôt que de proposer des modifications à un/des article(s) en particulier, OC s'en remet à la Régie quant à une formulation précise, laquelle devrait tenir compte des préoccupations exprimées par OC à cet égard. Ces modifications pourraient être apportées, par exemple, au point 1 de l'article 2.2. Par ailleurs, la Régie pourrait plutôt considérer que le moyen le plus propice d'incorporer un texte à cet effet dans les conditions de service soit par le biais d'un nouvel article ou d'un annexe auquel il serait fait référence dans un article.

Les préoccupations et propositions formulées par OC dans les sections précédentes, impliquent également des modifications à l'article IV-6. Compte tenu de nos propositions à cet égard, la nouvelle formulation de l'article IV-6 proposée par OC se retrouve au tableau suivant :

Modifications proposées par OC à l'article IV-6 des conditions de service

| Nouvel article proposé par HQD | Article proposé par OC |
|---|--|
| <p>IV-6 Lorsque le coût des travaux est supérieur aux « <i>frais de mise sous tension</i> » applicables pendant les heures régulières de travail, Hydro-Québec fournit une évaluation sommaire écrite du coût des travaux.</p> | <p>IV-6 Lorsque le coût des travaux est supérieur aux « <i>frais de mise sous tension</i> » applicables pendant les heures régulières de travail, Hydro-Québec fournit une évaluation sommaire écrite du coût des travaux.</p> <p><u>Lorsque le coût des travaux est inférieur ou égal aux « <i>frais de mise sous tension</i> » applicables pendant les heures régulières de travail, Hydro-Québec fournit, minimalement, le détail du coût des travaux, ainsi que les modalités de paiement applicables, en communiquant directement avec le client, par téléphone et par courrier.</u></p> |

2

ÉCHÉANCIER DE RÉALISATION DES TRAVAUX

MISE EN CONTEXTE

Dans la décision D-2006-116, la Régie demandait explicitement au Distributeur de déposer une proposition relativement à l'engagement d'une date de livraison des travaux.¹⁸ À cet effet, le Distributeur précise qu'il procède selon trois modes de fonctionnement adaptés à la nature des travaux. Ceux-ci sont classifiés et définis selon les catégories suivantes par HQD:

1. **Demandes de raccordements simples** : celles-ci ne nécessitent pas de prolongement ou de modification de ligne ou d'ingénierie et elles constituent la grande majorité des demandes de raccordement.
2. **Demandes de raccordements avec ingénierie** : ces demandes sont caractérisées par des travaux répétitifs avec ingénierie mais elles sont similaires d'une demande à l'autre. Dans ces cas, HQD précise qu'il rend disponible l'échéancier de réalisation des travaux auprès du maître électricien mais qu'il peut aussi communiquer l'information directement aux clients.
3. **Demandes nécessitant des travaux complexes** : ces demandes requièrent des travaux d'ingénierie ainsi qu'une coordination du projet. Dans ces cas, l'échéancier de réalisation est inclus dans une entente conclue avec le client.

HQD s'oppose à ce que l'échéancier de réalisation des travaux soit codifié dans les conditions de service, même pour les raccordements simples, et il se justifie en affirmant que plusieurs facteurs peuvent influencer le délai de réalisation des travaux. Parmi les causes de délais énoncées, HQD affirme que ceux-ci peuvent être attribuables à des contraintes techniques, à des problèmes dans l'obtention de servitudes et autres droits, ou encore être directement

¹⁸ D-2006-116, p.13.

imputables au client lui-même si ce dernier n'arrive pas à faire ses travaux à temps ou bien parce qu'il modifie son projet d'alimentation en cours de route.¹⁹ HQD affirme également qu'il n'a souvent pas le contrôle sur les facteurs qui occasionnent les délais.²⁰

Il est à noter que le Distributeur ne propose aucune modalité pouvant être incluse aux conditions de service afin de refléter sa volonté de respecter les délais cibles et de garantir ainsi la qualité de service.

PROPOSITIONS

Notre position par rapport à l'engagement du distributeur sur l'échéancier de réalisation pour chacun des trois types de raccordement définis par HQD est la suivante :

2.1 Raccordement simple

Pour les travaux de raccordement simples, nous estimons qu'il n'est aucunement justifié pour le Distributeur de ne prendre ou proposer aucun engagement formel sur l'échéancier de réalisation des travaux demandés, dans le cadre des conditions de service. Encore une fois, le Distributeur implique que la responsabilité d'informer le client repose sur le maître électricien, lequel est informé des délais de réalisations par le biais du site Internet mis sur pied par le Distributeur.

En premier lieu, il nous apparaît que les motifs invoqués par le Distributeur, notamment ceux qui peuvent mener à des délais sur l'échéancier de réalisation des travaux, sont moins probables de survenir dans le cas des raccordements simples, lesquels, rappelons, ont constitué environ trois-quarts des demandes de raccordements totales en 2006.

Deuxièmement, rappelons que ce ne sont pas tous les maîtres-électriciens qui utilisent le site Internet qui leur est dédié. D'ailleurs, le taux de pénétration identifié par la Régie était très faible, et n'atteignait que 23% sur la base des données de 2005.²¹

¹⁹ HQD-1, doc.1, p.12.

²⁰ HQD-4, doc.1, p.65, réponse 27.4.

²¹ *Ibid*, p.66, préambule à la question 28.1.

Il convient également de souligner que, sur la base d'un sondage effectué par Hydro-Québec en 2004, lequel visait à mesurer le taux de satisfaction des maîtres électriciens par rapport au site Internet, il en est ressorti, entre autres, que « 43 % des maîtres électriciens disaient ne pas utiliser le site Internet puisqu'ils n'étaient pas à l'aise avec Internet et 32 % parce qu'ils n'en avaient pas l'habitude ».²²

Il est donc une évidence incontestable que ce ne sont pas tous les maîtres électriciens qui utilisent le site Internet du Distributeur, ni tous qui sont favorables à ce *modus operandi*. Il est également évident que le Distributeur ne peut attribuer toute la responsabilité de communiquer au client l'échéancier de réalisation des travaux, et tout changement relatif à ceux-ci, aux maîtres électriciens.

Conséquemment, **nous proposons que les délais cible de raccordement**, de 7 jours pour les raccordements en aérien et de 10 jours en souterrain, ou tout autre délais représentatif des moyennes de réalisation réelles, **soient intégrés au texte des conditions de service**. La formulation qui pourrait être retenue par la Régie à cet effet pourrait aussi assurer un juste équilibre entre les droits du Distributeur et le droit d'information des clients. Par exemple, l'article qui incorporerait cette information pourrait également préciser que ce délai constitue un délai cible lequel pourrait être modifié par le Distributeur lorsque les raisons de modification de l'échéancier sont hors de son contrôle.

Ce nouvel article devrait également préciser que, lorsque l'échéancier de réalisation est modifié, le Distributeur s'engage à informer le client de la nouvelle date proposée. Nous estimons que cette proposition aurait non seulement pour effet d'assurer que le client est clairement informé par rapport à l'échéancier de réalisation des travaux dont il fait la demande, mais que cela constituerait également un incitatif additionnel afin de respecter les dates de réalisation des travaux.

²² HQD-4, doc.1 p.66, réponse 27.5.

2.2 Raccordement avec ingénierie

Pour plusieurs des raisons énumérées à la section précédente et compte tenu qu'elles sont caractérisées par des travaux répétitifs qui sont similaires d'une demande à l'autre, OC est également d'avis **des délais cible, basés sur des moyennes de réalisation réelles, devraient être incorporées au texte des conditions de service, pour les demandes de raccordement avec ingénierie.** Tout comme notre proposition portant sur les raccordements simples, nous sommes également d'avis que le Distributeur doit toujours informer le client directement par rapport au délai de réalisation des travaux auquel il s'engage et lui communiquer, au besoin, tout changement de l'échéancier, attribuables à des raisons hors de son contrôle.

La codification des dates cible pour les deux types de raccordements qui précèdent, constitueraient une source d'information et de recours importantes pour le client. Toutefois, on réitère que cette information ne doit pas se limiter au texte des conditions de service. La codification des dates cible, couplée à l'obligation formelle du Distributeur de communiquer aux clients l'échéancier, ou tout changement devant être apporté à ce dernier, constituerait un incitatif important au respect de ces dates par le Distributeur. Cette codification des dates cibles deviendrait d'autant plus importante si la Régie acceptait la proposition d'HQD de ne pas fournir une évaluation sommaire écrite dans les cas de raccordement simple.

2.3 Demandes d'alimentation nécessitant des travaux complexes

Il est beaucoup plus compréhensible de ne pas inclure des dates cible de réalisation pour les travaux d'alimentation nécessitant des travaux complexes puisque celles-ci sont plus variables et déterminées au cas par cas. De plus, ces demandes font l'objet d'une convention de projet détaillée convenue directement entre le Distributeur et le client.²³ Dans ces cas, notre proposition se limite à la demande d'inclure dans le texte des conditions de service, un article par le biais duquel le Distributeur s'engagerait à communiquer avec le client dans l'espace de 10 jours ouvrables, au maximum, afin de convenir d'une date de réalisation des travaux et de lui communiquer directement tout changement relatif à la date convenue, le cas échéant.

²³ HQD-1, doc.1, p.12.

3

CHAPITRE 4- ALIMENTATION DE L'INSTALLATION ÉLECTRIQUE SECTION V – « FRAIS SPÉCIAUX D'INTERVENTION »

MISE EN CONTEXTE

Conformément à la décision D-2006-116, HQD a apporté certaines précisions à la formulation de l'article IV-5, entre autres, dans le but d'éviter que l'application de cet article ne mène à une double facturation des frais de mise sous tension.²⁴ Par ailleurs, depuis 2001, le maître électricien peut « déconnecter et reconnecter le branchement client au branchement distributeur en aérien lors de modifications d'entrée de 200 A et moins, à la tension 120/240 V. »²⁵ Afin de refléter cette réalité, des modifications additionnelles ont été apportées par HQD afin que, conformément aux demandes de la Régie, les frais de mise sous tension ne soient plus facturés par HQD lorsque le raccordement est effectué par le maître électricien et que le Distributeur ne s'assure que de la conformité du raccordement fait par le maître électricien. Cette activité est effectuée par le Distributeur au moment du scellement du compteur et aucuns frais ne sont facturés.

Malgré ces modifications, par lesquelles le client ne serait pas doublement facturé pour un même service, nous avons également constaté que le Distributeur propose l'ajout de frais applicables lorsque son équipe se dirige sur les lieux afin d'effectuer un raccordement, suite à une demande erronée du maître électricien, alors que le raccordement a déjà été effectué. Ainsi, le Distributeur propose d'ajouter un bémol important à la notion de double facturation pour un même service puisque, dans les cas où le déplacement de l'équipe d'HQD ne sert qu'à constater

²⁴ D-2006-116, p.15

²⁵ HQD-1, doc.2, p.8

que les travaux demandés ont déjà été effectués par le maître électricien, le Distributeur propose l'ajout de ce qu'il désigne des « frais spéciaux d'intervention. » Ceux-ci correspondraient, selon HQD, au coût moyen de transport de son équipe pour se rendre sur les lieux,²⁶ lesquels il calcule sur la base du coût complet. Selon le budget 2006, ces frais spéciaux d'intervention s'élèveraient à 146 \$ et, selon la proposition du Distributeur, ils seraient évolutifs et leur montant serait révisé annuellement et précisé aux Tarifs et conditions du Distributeur. HQD propose de refléter l'introduction de ces « frais spéciaux d'intervention » à l'article IV-5 du texte des Conditions de service selon le libellé suivant :

« IV-5. [...] 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, lorsqu'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 minimal de l'intervention correspond aux « Frais spéciaux d'intervention » prévus aux tarifs d'électricité. »²⁷ (nos soulignés)

Nous n'avons pas été en mesure de quantifier, sur une base historique, ce que les coûts reliés à ce type de déplacement par l'équipe d'HQD ont pu représenter depuis 2001 puisque HQD n'a pas fourni les données demandées par OC à cet effet dans ses demandes de renseignement.²⁸ Toutefois, HQD nous a confirmé que, si cet élément de sa proposition n'était pas retenu par la Régie, l'impact tarifaire résultant « serait faible compte tenu qu'à la connaissance du Distributeur, il y a peu d'erreurs de ce type. »²⁹

Bien qu'il puisse apparaître raisonnable, à première vue, d'exiger qu'un client paie les frais encourus pour les déplacements effectués par l'équipe d'HQD afin d'effectuer des travaux reliés au raccordement demandé par ce client, il est essentiel de tenir compte, entre autres, du fait que ce type de déplacement ne fait que confirmer que les travaux ont déjà été effectués. Ainsi, il ne

²⁶ HQD-1, document 2, pp.8-9

²⁷ HQD-2, document 1, pp. 9-10, Chapitre IV-5

²⁸ HQD-4, doc. 3, p. 19, réponses 7C et 7D.

²⁹ HQD-4, doc. 3, p. 20, réponse 7G.

s'agit pas de facturer des frais au client pour un travail effectué par le Distributeur à la demande de ce client.

Dans les faits, ces frais représentent une pénalité financière qui serait imposée aux clients, lesquels ont déjà à déboursier des frais pour le raccordement demandé et effectué par le maître électricien, en raison d'une erreur commise par le maître électricien lui-même, effectuant une demande auprès d'HQD.³⁰ Donc, tous les clients résidentiels se retrouvant devant cette situation, même à leur insu préalable, devraient, en accord avec la proposition d'HQD, payer une pénalité élevée.

PROPOSITION PRINCIPALE

Tel qu'exposé dans la mise en contexte, la proposition du Distributeur ferait de sorte qu'à la somme que doivent déboursier les clients pour les travaux effectués par le maître électricien, serait ajoutée une pénalité financière non négligeable, si le maître électricien en question effectue une demande erronée auprès d'HQD. Cette pénalité s'appliquerait ainsi à une situation qui est, dans les faits, en dehors du contrôle direct des clients, et ce sur la base que ceux-ci auraient mandaté le maître électricien pour effectuer des travaux sur leur installation électrique.

La proposition du Distributeur ne reflète aucunement la possibilité, non improbable, que les clients auxquels cette pénalité serait imposée n'ont pas nécessairement une connaissance préalable des conséquences monétaires reliées à une erreur dans la transmission des informations de la part du maître électricien. La proposition d'HQD est donc contraire au principe de base voulant qu'un client dispose de toute l'information nécessaire à la prise de décision éclairée.

Malgré le fait que, selon HQD, il incombe au maître électricien d'informer le client des frais qui pourraient être exigés en cas d'erreur, force est de constater qu'aucun mécanisme n'est actuellement mis en place afin d'assurer que cette information est effectivement transmise au client, et ce de manière systématique.

³⁰ HQD-1, doc. 2, p. 8 lignes 17-18.

De plus, HQD ne propose la mise en place d'aucun mécanisme lequel permettrait à un maître électricien qui n'utilise pas l'Internet pour formuler ses demandes auprès du Distributeur, de constater et de corriger son erreur, s'il y a lieu, et de la communiquer au Distributeur et au client afin d'éviter le déplacement et la facturation subséquente inutiles.³¹

Par ailleurs, bien que le Distributeur ait proposé un libellé tout autre pour inclure ces frais dans les conditions de service, en pratique, ces frais pourraient facilement s'interpréter comme une double facturation pour un même service, puisqu'ils s'appliquent à un raccordement lequel n'a été effectué qu'une seule fois. La notion de double facturation serait d'ailleurs contraire aux principes sous-jacents à la demande de modifications demandée par la Régie à l'article IV-5 dans sa décision D-2006-116, laquelle visait à éliminer cette possibilité.

Il y a également lieu de rappeler qu'en page 15 de cette décision la Régie avait fait remarquer qu'elle avait reçu un grand nombre de plaintes de consommateurs par rapport aux frais de mise sous tension lorsque celle-ci était effectuée par un maître électricien.

Si approuvés par la Régie, ces « frais spéciaux d'intervention » seraient de l'ordre de 146\$ selon le budget 2006,³² lequel ne s'éloigne pas considérablement des frais de mise sous tension de 200\$, approuvés par la Régie en vertu de la décision D-2006-116 pour l'année 2005. Ce fait nous rapproche d'autant plus à la notion de double facturation.

Puisque la proposition du Distributeur aurait pour conséquence d'imposer une pénalité financière indue aux clients, reliée à des erreurs qui ne leur sont pas attribuables et dont il n'y a aucune garantie de connaissance préalable de la part du client, ainsi que dans le but d'éviter une double facturation pour un seul raccordement effectué, nous demandons que la Régie rejette intégralement les « frais spéciaux d'intervention » proposés par le Distributeur et donc le libellé de l'article IV-5 réservé à cet effet.

³¹ HQD-4, doc. 1, pp. 21-22 réponses 8.1 et 8.2.

³² HQD-2, doc.3, p.5, Article 12.5

PROPOSITIONS SECONDAIRES

Nous visons à assurer que sont apportés quelques éclaircissements et propositions additionnelles importantes dans l'éventualité où la Régie refusait la proposition principale d'OC énoncée précédemment. Remarquons qu'il s'agit de propositions secondaires et, par le fait même, moins souhaitables que notre proposition principale. Cependant, il s'agirait de mesures correctives importantes lesquelles rendraient moins inacceptables l'imposition de la pénalité proposée par le Distributeur sous le libellé « frais spéciaux d'intervention ».

Dans cette perspective, SI, malgré tout, la Régie jugeait absolument nécessaire d'inclure des « frais spéciaux d'intervention » aux conditions de service afin que le Distributeur puisse récupérer, en partie ou en totalité, les frais encourus par le déplacement de son équipe, **nous proposons que, minimalement, des modifications importantes soient apportées à la proposition du Distributeur, afin de protéger le client contre des démarches qui sont en dehors de son contrôle direct.**

Nos propositions à cet effet sont décrites dans les sections suivantes. Celles-ci devraient s'interpréter comme un tout et non comme étant mutuellement exclusives.

4.1 Information complète au client

Dans le cas où des frais seraient facturés au client pour un déplacement inutile de l'équipe du Distributeur, il serait essentiel que des moyens préventifs minimaux soient mis en place afin que :

- a. Une méthode soit établie dans le but d'assurer que le client est directement et systematiquement informé des « frais spéciaux d'intervention » qui seraient encourus par un déplacement sollicité par erreur du maître électricien, avant que ce déplacement soit effectué par le Distributeur;
- b. Tous les maîtres électriciens qui, dans leur déclaration des travaux, effectuent une demande auprès du Distributeur lui demandant d'intervenir sans que cette

intervention ne soit nécessaire, puissent avoir la possibilité de constater et de corriger l'erreur préalablement au déplacement de l'équipe du Distributeur.³³

Il est difficile de trouver une méthode parfaite qui pourrait assurer que le client a effectivement bien été informé et qu'il comprend les conséquences d'une demande erronée de la part du maître électricien qu'il engage. Toutefois, il est possible que le Distributeur soit tenu de prendre des mesures préventives de base à ces fins.

Une option potentielle serait pour le Distributeur de communiquer directement avec le client lorsqu'il reçoit une demande de la part du maître électricien afin de confirmer la date du déplacement de son équipe ainsi que les frais relatifs à ce déplacement.

À défaut d'une communication directe entre le client et le Distributeur, nous sommes d'avis que le Distributeur devrait, minimalement, être tenu de rédiger des formulaires papiers lesquels permettraient au maître électricien d'insérer par lui-même toutes les informations contenues dans le formulaire Internet du site dédié aux maîtres électriciens.³⁴ Inclus dans le formulaire proposé, se trouverait aussi une case que le maître électricien devrait cocher, suite à son contact initial avec le client, laquelle indiquerait qu'une demande sera effectuée auprès du Distributeur lui demandant d'intervenir. Bien entendu, devraient nécessairement figurer sur ce formulaire, une description claire des frais qui seraient encourus lors de l'intervention de l'équipe du Distributeur ainsi qu'une mention que ces frais devront être déboursés par le client même en cas d'une demande erronée de la part du maître électricien. Une copie du formulaire en question serait ensuite remise au client. Une fois l'information transmise à HQD, une date cible pourrait être ajoutée au formulaire à l'endroit réservé à cet effet. Dans tous les cas, la date cible devrait

³³ Selon le Distributeur, « plusieurs moyens » sont mis à la disposition du maître électricien afin que celui-ci puisse constater l'erreur. Toutefois, nous avons remarqué que, mis à part les demandes formulées électroniquement (donc, y compris par le biais du site Internet), ces moyens sont de portée plutôt limitée puisque dans aucun autre cas les maîtres électriciens ne semblent-ils recevoir un accusé de réception. Ainsi, le seul moyen que le maître électricien aurait à sa disposition afin de constater son erreur serait en appelant le numéro dédié aux électriciens aux services à la clientèle du Distributeur. Voir HQD-4, doc.1, pp.21-22, réponse 8.3.

³⁴ À cet effet voir HQD-1, doc.1, Annexe 1, pages 2 et 3 auxquelles on retrouve l'information relative aux suivis des demandes d'alimentation et de déclaration des travaux effectuées par les maîtres électriciens.

également être communiquée directement au client, tel qu'exposé au chapitre 1 du présent document.

Le formulaire proposé pourrait être transmis au client au moment de la demande de paiement des travaux effectués par le maître électricien. À noter, ce formulaire devrait être obligatoirement et systématiquement fourni à tous les clients ayant fait une demande auprès d'un maître électricien. Le Distributeur devrait donc s'assurer de fournir de tels formulaires à tous les maîtres électriciens et cette obligation devrait être donc être inscrite au texte des conditions de service.

4.2 Montant des « frais spéciaux d'intervention »

Toujours dans le cas où la Régie en arrivait à la conclusion que l'imposition de frais spéciaux d'intervention est effectivement nécessaire, et même dans le cas où les modifications proposées précédemment étaient apportées, il demeure que le montant établi par le distributeur pour les « frais spéciaux d'intervention » nous apparaît indûment élevé.

En effet, le Distributeur a confirmé que le taux horaire des employés « métiers-route » a été utilisé afin d'établir le montant des « frais spéciaux d'intervention », fixés à \$146 pour l'année 2006,³⁵ ce qui représente une augmentation de 10\$/heure, ou de plus de 7.35%, par rapport à l'année 2005.³⁶ Rappelons que le montant de ces frais est inscrit à l'article 12.5 des Tarifs et conditions, ce qui, par le fait même, implique une révision annuelle de ceux-ci, et qu'il ne s'éloigne toujours pas significativement des frais de mise sous tension de 200\$, approuvés par la Régie en vertu de la décision D-2006-116.

Pourtant, en réponse aux demandes de renseignements d'OC, le distributeur affirmait que la fourchette de salaire pour la catégorie d'employés « métiers-route » se situait entre 18.18\$ et 32.68\$ par heure.³⁷ Le distributeur a également affirmé que le temps moyen de déplacement

³⁵ HQD-4, doc. 3, p. 19 réponse 7B.

³⁶ HQD-1, doc.3, p.9

³⁷ HQD-4, document 3, p.22, réponse 8e.

relié à ce type de demande était estimé à une demi-heure de travail pour une équipe formée de deux personnes.³⁸

Ainsi, sous le prétexte de facturation des frais sur la base du coût complet nous partons d'un taux horaire maximal de 32.68\$/heure par employé pour en arriver à un coût total de 146\$, pour une demie heure de travail. Ce montant serait, en toute probabilité, révisé à la hausse à chaque année. Plutôt que d'imposer des charges punitives qui se rapprochent plutôt aux frais de mise sous tension du Distributeur, selon nous, il serait plus raisonnable d'exiger des frais qui se rapprochent du taux horaire des employés « métiers-route » lesquels effectuent le déplacement compte tenu, entre autres, que leur déplacement ne sert qu'à constater que les travaux ont déjà été effectués.

D'une part, nous proposons que le montant des frais spéciaux d'intervention soit réduit afin de se rapprocher au taux horaire de la masse salariale directe des employés métiers-route, plutôt que d'être fixés sur la base du coût complet tel que calculé par le Distributeur. D'autre part, nous proposons que ces frais variables soient remplacés par des frais fixes, dont le montant exact serait déterminé par la Régie.

À titre d'exemple, ceux-ci pourraient être fixés à 75 \$, afin de tenir compte, entre autres, du caractère évolutif des salaires directs des employés métiers-route lesquels effectuent le déplacement. Par ailleurs, la facturation de frais fixes aurait l'avantage additionnel de simplifier la facturation d'une année à l'autre, et ce tant pour les clients comme pour le Distributeur. Elle simplifierait également la gestion du Distributeur par rapport à l'information incluse dans les formulaires proposés à la section 4.1.

³⁸ *Ibid*, p.20 réponse 7e.

4

MODALITÉS DE PAIEMENT***MISE EN CONTEXTE***

À la pièce HQD-1, document 5, le Distributeur décrit les modalités de paiement du coût des travaux, en détaillant la pratique actuelle ainsi que les règles proposées. En vertu de la décision D-2006-116, la Régie avait demandé au Distributeur de retirer l'exigence du paiement complet avant le début des travaux. À défaut de retirer cette exigence, la Régie a demandé au Distributeur de faire la démonstration de la nécessité de maintenir cette pratique ou de faire une proposition alternative. La directive émise par la Régie à la page 13 de la décision D-2006-116 porte sur les articles IV-4, IV-5, IV-8, IV-10, X-1 et X-9. Dans le cadre de cette deuxième phase de la cause R-3535-2004, le Distributeur a opté de ne pas modifier l'exigence du paiement complet avant le début des travaux pour l'ensemble de ces articles.

Nous n'avons aucun commentaire à émettre en ce qui concerne les articles suivants : IV-10 et X-1, puisque ces articles ne visent pas des éléments faisant partie de l'offre de référence du Distributeur. Nous n'avons également aucun commentaire à formuler en ce qui concerne les articles IV-8, X-9 puisque ces articles ne visent pas directement la clientèle résidentielle mais s'applique aux promoteurs et à des usages autres que domestiques respectivement.

Notre intervention en ce qui se rapporte à l'exigence du paiement complet avant le début des travaux ne vise donc que les articles IV-4 et IV-5 puisque ceux-ci pourraient avoir un impact plus direct sur la clientèle représentée par OC.

Nous ne pouvons pas appuyer la proposition du Distributeur par laquelle le paiement complet serait exigé avant le début des travaux puisqu'elle est indûment pénalisante pour les clients résidentiels, notamment pour les clients qui n'ont pas les moyens pour défrayer l'ensemble des

sommes demandées avant le début des travaux. Selon nous, plusieurs articles des conditions de service actuellement en vigueur sont déjà trop rigides et nécessitent d'être assouplis puisqu'ils ne permettent pas de tenir compte du fait qu'un nombre significatif de clients résidentiels, y compris les clients à faible revenu lesquels consacrent une plus grande proportion de leur salaire à leur factures énergétiques, sont déjà pénalisés en devant déboursier des sommes pouvant être prohibitives. Il serait déplorable de maintenir l'exigence que ces sommes soient déboursées sans qu'un délai raisonnable, lequel tienne compte de leur capacité de déboursier les sommes demandées, ne soit octroyé. Nous sommes d'avis qu'un assouplissement des règles actuelles est tout à fait raisonnable et justifié.

Il est d'autant plus important pour la Régie de maintenir la position exprimée dans la décision D-2006-116 en ce qui se rapporte aux articles IV-4 et IV-5, compte tenu que le Distributeur, tel qu'il l'a confirmé lors de la Phase 1, ne prévoit aucune modalité pour les clients qui n'ont pas les moyens de déboursier les sommes demandées.³⁹

PROPOSITIONS

Conformément à la décision D-2006-116, page 13, OC demande à la Régie de maintenir l'élément de la décision par laquelle la Régie demande au Distributeur de retirer l'exigence du paiement complet avant le début des travaux de la proposition du Distributeur, et ce pour les motifs invoqués précédemment. Par ailleurs, nous sommes d'avis que le Distributeur n'a toujours pas démontré la nécessité d'obliger un client à payer en entier le coût des travaux avant que ceux-ci ne débutent.

³⁹ Voir les réponses aux demandes de renseignement d'OC de la phase 1, pièce HQD-3, doc. 5, cause R-3535-2004. En ce qui concerne l'article IV-4 voir la réponse 39c, p.61. Pour l'article IV-5 voir la réponse 40D, p.62. Voir aussi la réponse 36^e, p.56, laquelle confirme qu'aucune modalité n'est prévue pour les clients qui ne peuvent pas défrayer d'un coup les sommes demandées.

5

CONCLUSION

En conclusion, nous devons garder présent que le déséquilibre des forces entre le Distributeur et le client se manifeste à trois niveaux : accès à la justice, accès à l'information et économique. Cette réalité incontournable est d'autant plus prononcée pour la clientèle résidentielle. Les conditions de service du Distributeur, lesquelles constituent la base du service d'électricité offert par HQD, peuvent venir amplifier ou atténuer ce déséquilibre représentant nécessairement un biais favorable au Distributeur. À la base de nos propositions cette recherche d'un plus grand équilibre entre les droits du distributeur et ceux du client, particulièrement le client résidentiel, est toujours présente.

Sommairement, pour l'ensemble des raisons soulevées au long de cette proposition les conditions de services actuellement en vigueur, ainsi que certaines modifications proposées par le Distributeur dans le cadre de la présente cause, manquent souvent de flexibilité, transparence où sont nettement défavorables vis-à-vis les consommateurs résidentiels.

Ainsi, nous avons effectué des propositions de bonification à la proposition du Distributeur, entre autres, dans le but d'assurer une cohérence entre les objectifs visés et les résultats escomptés, et ce dans l'intérêt d'assurer que les droits du Distributeur ne sont pas systématiquement définis au détriment des droits des consommateurs.

Nous tenons à préciser que l'absence de propositions ou de commentaires à l'égard de certaines modifications additionnelles soumises par Hydro-Québec Distribution ne doit pas, bien entendu, être interprétée comme signifiant notre adhésion.

Par conséquent, nous nous réservons le droit de modifier ou d'élaborer plus en détail sur les propositions formulées dans le présent document, mais aussi par rapport à d'autres propositions d'HQD - notamment en ce qui à trait au coût des travaux (Chapitre Y) et à l'exonération de responsabilité du Distributeur - à la lumière de toute la preuve présentée dans cette deuxième phase du dossier R-3535-2004.