

RÉGIE DE L'ÉNERGIE

DOSSIER: R-3535-2004

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

PHASE 3

**PROPOSITIONS D'OPTION CONSOMMATEURS
RELATIVEMENT À LA 2^{ÈME} ÉTAPE DE LA PHASE 3**

TABLE DES MATIÈRES

CONTEXTE	3
CHAPITRE 2 : INFORMATIONS	4
Article 2.2	4
CHAPITRE 3 : DÉFINITIONS ET INTERPRÉTATION	5
CHAPITRE 4 : RESPONSABILITÉ	7
Article 4.1	7
CHAPITRE 15 : ALIMENTATION DE L'INSTALLATION ÉLECTRIQUE	10
ET	10
CHAPITRE 16 : PROLONGEMENT ET MODIFICATION DE LIGNE DE DISTRIBUTION	10
Articles 15.4 et 16.5.....	10
Article 15.5.....	12
Article 16.15.....	14
CHAPITRE 18 : DROITS ET OBLIGATIONS	15
Article 18.2.....	15
CONCLUSION	18

Contexte

Le 28 avril 2004, Hydro-Québec Distribution (HQD) demande à la Régie de fixer ou de modifier les conditions de distribution liées à l'alimentation en électricité prévues aux chapitres III, IV et V des Conditions de service ainsi que les frais liés au service d'électricité prévus au chapitre 12 des *Tarifs et conditions du Distributeur*.

Option consommateurs (OC) a exprimé ses préoccupations et a activement participé aux deux premières phases du présent dossier qui ont donné lieu aux décisions D-2006-116 et D-2007-81 portant sur les modifications de principe de certaines conditions de service d'Hydro-Québec liées à l'alimentation en électricité et des frais afférents.

Dans la décision D-2007-110, la Régie émet ses instructions relativement au déroulement de la phase 3 du dossier qu'elle divise en deux parties. Conformément à cette décision, OC participe à la séance de travail tenue le 9 octobre 2007 et émet ses commentaires relativement à la première partie de la Phase 3 du dossier R-3535-2004.

Dans le cadre de la deuxième partie de la Phase 3, après avoir participé à la rencontre tenue au bureaux de la Régie le 29 novembre 2007 et déposé des demandes de renseignements visant l'éclaircissement du libellé des Conditions de service proposé par le Distributeur, OC formule, par la présente, ses propositions relativement à certains articles proposés par le Distributeur qui méritent, selon l'intervenante, d'être clarifiés ou précisés. Tel qu'annoncé dans sa lettre à la Régie en date du 4 janvier 2008, l'objectif visé par l'intervenante est de s'assurer que les propositions du Distributeur respectent les décisions antérieures de la Régie, que le libellé proposé par le Distributeur est clair, transparent et compréhensible et qu'il reflète, sans ambiguïté, les droits et les obligations des consommateurs résidentiels et du Distributeur.

Afin de faciliter le repérage, les commentaires et propositions d'OC respectent, dans la mesure du possible, l'ordre des chapitres du texte des Conditions de service. Toutefois, quelques articles de différents chapitres ont également été regroupés lorsqu'il était pertinent et nécessaire de le faire afin d'en faciliter la lecture et dans le but d'éviter le dédoublement et la répétition.

Chapitre 2 : Informations

Article 2.2

Le libellé proposé par le Distributeur pour l'article 2.2 est le suivant :

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 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.

L'intervenante appuie, en grande partie, le libellé de l'article 2.2 proposé par le Distributeur. Toutefois, elle se doit de constater qu'il y a un déséquilibre apparent entre le libellé proposé par le Distributeur pour l'article 2.2, dont l'objectif est de s'assurer que le droit à l'information du client est respecté de façon similaire aux obligations d'information du client envers le Distributeur imposées en vertu de l'article 6.2 par exemple. Ce dernier se lit comme suit :

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.

Un libellé équivalent est aussi utilisé notamment pour les articles 8.1, 18.9 et 18.19.

En effet, le Distributeur a choisi de déterminer l'obligation du client à informer le Distributeur en employant les termes « doit » et « immédiatement », alors qu'il qualifie l'ajout du mot « doit » comme étant « superflu »¹ lorsqu'il s'agit de définir ses propres obligations de fournir l'information requise au client afin qu'il soit habilité à une prise de décision éclairée.

L'intervenante estime que la notion d'obligations réciproques n'est alors pas adéquatement reflétée dans le texte des Conditions de service. Ainsi, afin d'atténuer ce déséquilibre, Option consommateurs propose les modifications suivantes à l'article 2.2 :

*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 **doit** lui communiquer **notamment** les renseignements suivants [...].*

Tel que précisé ci-haut, l'intervenante propose également d'ajouter le mot « notamment » au libellé de l'article 2.2 afin de s'assurer que des informations additionnelles qui sont essentielles à la prise de décision du client lui soient toujours communiquées. À titre d'exemple, mentionnons le résumé des normes techniques qui n'est pas élaboré par le Distributeur, y compris les normes de l'ACNOR se retrouvant dans les présentes Conditions de service.

Notons également que d'autres articles des Conditions de service contiennent des termes non limitatifs à l'occasion d'une énumération tels les articles 3.2 (définition de logement), 9.2 1°, et 18.2.

Chapitre 3 : Définitions et interprétation

L'intervenante remarque qu'à de nombreux endroits dans le libellé proposé par le Distributeur, le texte proposé fait référence à des « exigences techniques » (article 12.3), à des « caractéristiques techniques » (articles 5.5, 8.1, 14.2 et 18.11)², et à des « normes » (articles 4.1, 14.1 et 18.2) sans pour autant qu'il n'y ait de précision quelconque relativement à ce que constitue chacun de ces termes. De l'avis de l'intervenante, ce manque de précision s'éloigne de l'objectif de clarté et de transparence qu'elle vise à assurer.

¹ HQD-3, document 2, page 3, réponse 1.1

² HQD confirme à la pièce HQD-3, document 1, p. 4, qu'il propose de modifier le libellé des articles 8.1 et 18.11 afin de préciser qu'il s'agit effectivement de caractéristiques techniques.

Malgré l'affirmation du Distributeur à l'effet que l'ajout de ces définitions³ n'apporterait aucune précision supplémentaire, l'intervenante considère que l'omission de celles-ci pourrait mener à des erreurs d'interprétation.

L'intervenante est d'avis que les Conditions de service doivent avoir pour but, entre autres, d'informer clairement et sans ambiguïté le client de ses droits et obligations envers le Distributeur. Conséquemment, **OC propose d'incorporer la définition des termes « exigences techniques », « caractéristiques techniques » et « normes » au chapitre 3 des Conditions de service** afin que le client puisse comprendre la différence, signification et portée de ces termes ainsi que les droits et obligations qui y sont liés.

L'intervenante est en désaccord avec l'affirmation du Distributeur à l'effet que les termes exigences et caractéristiques techniques sont simplement incorporés au texte des Conditions de service « selon les définitions prévues au dictionnaire » et que l'ajout de ces définitions dans les Conditions de service n'apporterait aucune précision supplémentaire.⁴

Depuis le dépôt de la requête soumise dans le cadre de la phase 2, dans laquelle le Distributeur exposait le sens qu'il attribuait au terme « exigences techniques » dans les présentes Conditions de service,⁵ l'ampleur du débat qui s'est ensuivi à cet égard a mis en évidence que tant le terme employé que son contenu menait à des questionnements et des besoins de clarification additionnels de la part de la Régie et des intervenants.

Il est également ressorti que le Distributeur employait ce terme dans un sens qui lui est propre et qui est spécifique aux présentes Conditions de service. Il n'est donc pas moins essentiel que les clients comprennent adéquatement la nature des exigences qu'ils sont tenus de respecter. À cette fin, OC considère que l'incorporation des trois définitions qu'OC demande au Distributeur d'inclure au chapitre 3 serait utile à la compréhension du client et pourrait faciliter la tâche d'interprétation de la Régie en cas de litige.

³ Pour être précis, le Distributeur fait spécifiquement référence aux termes « exigences » et « caractéristiques » techniques dans son affirmation. HQD-3, doc. 1, p. 5 à 9, cause R-3535-2004, Phase 2. Voir également HQD-3, document 1, p. 5, dans le présent dossier.

⁴ HQD-3, document 1, p. 5, réponse 1.3.

⁵ Dans sa requête pour la phase 2 du dossier R-3535-2004, le Distributeur précise ce qui suit:

“16. Le distributeur utilise le vocable “exigences techniques” pour regrouper les normes, pratiques et caractéristiques techniques directement liées aux conditions de service d'électricité, lesquelles prévoient les exigences requises des clients et requérants quant à l'installation électrique à alimenter ou à l'utilisation de l'électricité”.

Chapitre 4 : Responsabilité

Article 4.1

Option consommateurs a formulé des propositions et émis des préoccupations relativement à l'article 102 actuellement en vigueur dès les débuts du dossier R-3439-2000 conduisant à la décision D-2001-60. OC a également émis des propositions à l'égard de cet article lors de la phase 2 du présent dossier. Il n'est donc pas étonnant qu'Option consommateurs continue d'avoir une préoccupation particulière en ce qui concerne l'article 4.1 (ou article 102 du Règlement 634 actuellement en vigueur), compte tenu surtout des implications importantes de cet article qui a pour effet de soustraire le Distributeur, « à tout le moins partiellement, au régime de responsabilité commun à l'ensemble des Québécois ».⁶

L'article 4.1 proposé, portant sur la non-responsabilité du Distributeur, est le suivant :

4.1 Hydro-Québec ne garantit pas le maintien à un niveau stable de la tension et de la fréquence, ni la continuité du service et de la livraison de l'électricité.

Hydro-Québec ne peut être tenue responsable de tout dommage matériel causé par une ou plusieurs variations ou pertes de tension ou de fréquence, interruptions de service pratiquées conformément aux présentes conditions de service ou défauts de livrer l'électricité sauf en cas de faute intentionnelle ou lourde.

Hydro-Québec ne peut être tenue responsable des préjudices résultant d'une tension de fourniture en régime permanent qui n'excède pas les limites suivantes :

1° si l'électricité est fournie en basse et moyenne tension, selon la norme prévue à l'article 14.1 ;

2° si l'électricité est fournie en haute tension, u n écart jusqu'à plus ou moins 10 % par rapport à la tension nominale de fourniture.

Or, force est de constater que les préoccupations que deux régisseurs ont pris la peine d'explicitier aux pages 21 à 23 de la décision D-2007-81 ne sont pas reflétées dans le libellé proposé par le Distributeur pour l'article 4.1. Plus précisément, les éléments de la décision auxquels nous faisons référence sont exprimés de la manière suivante :

⁶ D-2007-81, p. 21.

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. (p. 21)

[...]

[...] 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. (p. 23, nos soulignés)

Remarquons que les deux opinions complémentaires se retrouvant dans la décision D-2007-81 expriment une préoccupation à l'égard de la rédaction de l'article 4.1 et font appel à un « langage plus équilibré et clair ».

Malgré cela, le libellé proposé par HQD se limite toujours à une rédaction unilatérale visant exclusivement à exonérer le Distributeur de responsabilité sans pour autant refléter un équilibre entre les droits du Distributeur et ceux du client. Rappelons également qu'à cette fin, à la page 22 de la décision D-2007-81, on favorise un langage plus neutre en citant un extrait des Conditions de service de Hydro One, repris ci-dessous :

1.6 Customer Rights

Hydro One shall be liable to a Customer and a Customer shall be liable to Hydro

One only for any damages that arise directly out of the willful misconduct or negligence of:

- (i) Hydro One in providing Distribution Services to the Customer;*
- (ii) the Customer in being connected to the Distribution System; or*
- (iii) Hydro One or the Customer in meeting their respective obligations or exercising their respective rights under these Conditions of Service, their Licences and any other Applicable Laws.*

Notwithstanding the above, neither Hydro One nor the Customer shall be liable under any circumstances whatsoever for any loss of profits or revenues, business interruption losses, loss of contract or loss of goodwill, or for any indirect, consequential, incidental or special damages, including but not limited to punitive or exemplary damages,

*whether any of the said liability, loss or damages arise in contract, tort or otherwise.*⁷

De toute évidence, il y a un fort contraste entre le libellé que le Distributeur propose et l'article 1.6 de Hydro One que la décision D-2007-81 cite comme étant un bon exemple de rédaction claire, équilibrée et plus neutre.

Depuis la première phase du présent dossier, OC a exprimé sa préoccupation et son objectif d'assurer, entre autres, que les Conditions de service ne soient pas définies uniquement par une limitation des droits des clients du Distributeur.⁸ Cet objectif demeure d'actualité en l'espèce. En effet, dans cette perspective et dans le but de rejoindre les préoccupations citées dans la décision D-2007-81, **OC propose à la Régie de retenir l'option de modifier l'article 4.1.** L'intervenante est d'avis qu'il est tout à fait possible de préciser des obligations réciproques de manière simple et dans un langage clair, transparent et équilibré.

À défaut pour le Distributeur d'avoir donné suite à la décision majoritaire de la Régie mentionnée aux pages 21 et suivantes de la décision D-2007-81 dans la présente phase du dossier R-3535-2004, OC demande à la Régie d'ordonner au Distributeur de lui proposer une version plus neutre de l'article 4.1 à l'occasion de la prochaine demande du Distributeur auprès de la Régie pour examen d'autres conditions de service, demande qui doit être déposée dans les 18 mois de la date de la décision D-2007-81 rendue le 13 juillet 2007.

Rappelons que la Régie a demandé au Distributeur de revoir les normes de qualité de l'onde dans le contexte des relations contractuelles définies par les Conditions de service⁹ ainsi que de proposer des sanctions de la nature de modalités applicables aux manquements aux conditions de service.¹⁰ Une nouvelle version de l'article 4.1, répondant aux objectifs mentionnés ci-dessus, pourrait alors être étudiée par la Régie à cette occasion. Les sujets à l'étude présentent d'ailleurs une connexité avec l'article 4.1 puisqu'ils s'intéressent notamment aux obligations du Distributeur de fournir une onde de qualité et au respect des conditions de service par le Distributeur et ses clients.

⁷ Cité dans la décision D-2007-81, p. 22. Pour le texte complet, voir *Hydro One Networks Inc. Distribution Customers Conditions of Service*, August 2004, disponible au http://www.hydroonenetworks.com/en/about/our_services/conditions_service/conditions_of_service_full_2004.pdf

⁸ Voir par exemple cause R-3535-2004, phase 1, pièce OC-1, doc. 1, p. 2.

⁹ D-2007-81, p.18.

¹⁰ *Ibid*, p. 23.

Chapitre 15 : Alimentation de l'installation électrique

et

Chapitre 16 : Prolongement et modification de ligne de distribution

Articles 15.4 et 16.5

Dans sa preuve amendée en date du 14 décembre 2007, le Distributeur propose le libellé suivant pour les articles 15.4 et 16.5¹¹ :

***15.4** Lors de l'installation initiale du branchement distributeur ou lors d'un remplacement suite à un accroissement de charge, le requérant doit payer, avant le début des travaux, le coût des travaux relatifs au branchement distributeur pour la portion qui excède 30 mètres de conducteurs ou de câbles mesurés horizontalement selon la distance parcourue, à l'avantage du requérant [...] »*

***16.5** En l'absence d'un réseau municipal d'adduction d'eau ou d'égout sanitaire, la contribution du requérant pour le prolongement d'une ligne en aérien correspond au coût des travaux. Le requérant a droit à une exemption de 100 mètres de ligne excluant le branchement mesurée horizontalement selon la distance parcourue considérée dans le calcul du coût des travaux.*

Option consommateurs se questionne sur la méthode de mesurage employée par le Distributeur lorsqu'il affirme que la distance en question est « mesurée horizontalement selon la distance parcourue » ainsi que sur la possibilité d'ajouter l'expression « à l'avantage du requérant » à l'article 16.5 afin d'apporter plus de précision au libellé de ce dernier.

Pour sa part, le Distributeur propose de modifier à nouveau sa proposition amendée, dans un premier temps, en retirant l'expression « à l'avantage du requérant ». Il justifie ce changement sur la base que la nécessité d'apporter cette précision n'est plus valable, et ce, depuis 1996, compte tenu qu'il n'y a, à l'heure actuelle, qu'une seule façon de mesurer et que cette méthode est la même aux fins de l'application de ces deux articles.¹²

Le Distributeur propose également des modifications additionnelles à ces articles afin que la proposition finale de libellé se limite à l'expression « ligne mesurée selon la distance parcourue » dans tous les cas. L'intervenante est d'avis que cette proposition du Distributeur ajoute plus d'ambiguïté à des éléments d'articles qui manquaient déjà de précision et de clarté.

¹¹ HQD-1, document 4, version révisée au 14 décembre, pp. 42 et 46 respectivement.

¹² HQD-3, document 2, p. 9 réponses 5.1 à 5.3.

L'intervenante est étonnée par l'affirmation du Distributeur à l'effet qu'il « ne voit pas la nécessité de proposer une définition de cette mesure ni de préciser les paramètres applicables à toutes les situations ». ¹³ L'objectif de simplicité auquel le Distributeur affirme souscrire ne devrait pas empiéter sur les objectifs de clarté et de transparence ni sur le droit du client à une information complète. Ce principe devrait prévaloir non seulement parce que ces éléments de base sont essentiels à la prise de décision éclairée du client mais aussi afin d'éviter des erreurs d'interprétation du texte des Conditions de service.

Afin d'illustrer ce qu'il entendait par l'emploi de l'expression « mesurée horizontalement selon la distance parcourue », le Distributeur a affirmé que celle-ci s'apparentait à « la distance la plus courte parcourue par un écureuil se déplaçant sur un conducteur entre deux points d'une ligne de distribution. ». ¹⁴ Il est clair que cette définition comme telle ne peut être incluse aux Conditions de service, cependant elle peut servir de base pour clarifier le libellé proposé. **OC propose ainsi que l'expression « mesurés horizontalement selon la distance parcourue, à l'avantage du requérant [...] » soit remplacée par « mesurés horizontalement selon une vue en plan [...] ».**

Pour des fins de conformité, équité et cohérence d'application, OC propose également cette modification pour l'article 16.7, visant les promoteurs.

Ainsi le premier alinéa de chacun des trois articles visés se lirait comme suit :

15.4 *Lors de l'installation initiale du branchement distributeur ou lors d'un remplacement suite à un accroissement de charge, le requérant doit payer, avant le début des travaux, le coût des travaux relatifs au branchement distributeur pour la portion qui excède 30 mètres de conducteurs ou de câbles mesurés horizontalement selon une vue en plan.*

16.5 *En l'absence d'un réseau municipal d'adduction d'eau ou d'égout sanitaire, la contribution du requérant pour le prolongement d'une ligne en aérien correspond au coût des travaux. Le requérant a droit à une exemption de 100 mètres de ligne excluant le branchement mesurée horizontalement selon une vue en plan considérée dans le calcul du coût des travaux.*

16.7 *En l'absence d'un réseau municipal d'adduction d'eau ou d'égout sanitaire, la contribution du promoteur pour le prolongement d'une ligne en aérien correspond au coût des travaux. Le promoteur a droit*

¹³ HQD-3, document 1, p. 15, réponse 8.2.

¹⁴ *Ibid*, pp. 14-15, réponse 8.1.

à une exemption de 100 mètres de ligne **mesurée horizontalement selon une vue en plan** considérée dans le calcul du coût des travaux pour l'ensemble du projet domiciliaire.

Article 15.5

L'article 15.5 porte sur les frais applicables lorsque les employés d'Hydro-Québec se dirigent sur les lieux, à la demande du maître électricien, afin d'effectuer un raccordement alors que le raccordement a déjà été effectué par le maître électricien. Par la décision D-2007-81, la Régie a approuvé la demande du Distributeur à l'effet que ces frais, libellés *frais spéciaux d'intervention* par le Distributeur lors de la phase 2, soient facturés au client.¹⁵ Cependant, la Régie a également précisé ce qui suit à la page 12 de cette décision :

*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.***(emphase de la Régie, nos soulignés)

Le libellé de l'article 15.5 proposé par le Distributeur énonce clairement que des frais seront appliqués lorsqu'un raccordement a déjà été effectué, ce qui reflète l'obligation du client de déboursier ces frais.

L'article 15.5 ne reflète toutefois aucunement l'obligation du Distributeur d'informer le client de la nature et des raisons qui ont mené à la facturation de ces frais résultant d'un déplacement inutile. Il est particulièrement important de s'assurer que le client est clairement informé des raisons pour lesquelles ces frais lui sont facturés afin qu'il soit en mesure de les récupérer auprès de son maître électricien, le cas échéant. La confirmation écrite du Distributeur constitue une preuve essentielle pour le client qui désire récupérer les frais engendrés par une erreur du maître électricien.

¹⁵ Aux fins des présentes Conditions de service, ces frais portent maintenant le libellé de « *frais de déplacement sans mise sous tension* » conformément à la décision D-2007-81.

Dans la perspective où les Conditions de service doivent énoncer les obligations réciproques du client et du Distributeur, il est essentiel que celles-ci ne servent pas uniquement à informer le client de son obligation de déboursier les frais demandés, elles doivent également refléter le droit du client à une information complète par le Distributeur qui exige être compensé.

Selon OC, le fait que le Distributeur confirme dans une demande de renseignements qu'il informera le client sur la facture que les « frais de déplacement sans mise sous tension » résultent d'un déplacement inutile est nettement insuffisant.¹⁶ Il ne s'agit pas de remettre en question la bonne foi du Distributeur. L'intervenante considère qu'il est primordial de s'assurer que les Conditions de service reflètent aussi l'obligation du Distributeur d'informer le client et de s'assurer que cette information est systématiquement fournie dans tous les cas applicables. De plus, l'intégration d'un texte à cet effet dans les Conditions de service serait une disposition utile pour la Régie dans le cas d'une plainte de la part du client.

Compte tenu de ce qui précède, Option consommateurs propose l'ajout suivant au libellé de l'article 15.5 :

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.

Hydro Québec informe le client par écrit de la nature et des raisons qui ont mené à la facturation des « frais de déplacement sans mise sous tension ».

¹⁶ HQD-3, document 2, p. 11, réponse 6.1.

Article 16.15

Le libellé de l'article 16.15 proposé par le Distributeur est le suivant :

16.15 Lorsque le projet d'alimentation est abandonné après qu'Hydro-Québec et le requérant ont convenu d'une entente écrite concernant la réalisation du projet, toutes les dépenses engagées, le coût des travaux effectués et ceux qui sont requis en raison de l'abandon du projet sont déterminés par Hydro-Québec et sont facturés au requérant, incluant les coûts réels de gestion des demandes et ingénierie. Le requérant n'a alors pas droit aux allocations monétaires prévues aux tarifs d'électricité ni aux exemptions de contribution applicables. Tout montant payé par le requérant qui excède le montant de la facture est remboursé.

Il y a abandon du projet lorsque :

1° le requérant avise Hydro-Québec qu'il abandonne le projet ; ou,

2° la mise sous tension n'a pas eu lieu dans un délai de 12 mois suivant la date prévue de raccordement, à moins que le requérant et Hydro-Québec ne conviennent d'une entente.

Aux fins de la rédaction du texte de l'article 16.15, il est pertinent de souligner certains éléments de la décision D-2006-116 rendue par la Régie lors de la phase 1, dont :

La Régie demande au Distributeur de clarifier, aux fins de l'article X-14, ce qu'il inclut dans les « coûts encourus ». En particulier, la facturation des frais d'ingénierie, fixés à 22 % du coût des travaux lorsqu'un projet est complété, doit être explicitée puisque les travaux d'ingénierie sont surtout effectués en début de projet. De plus, il doit être clair que l'exemption de 100 m ou l'allocation pour usage autre que domestique ne sera pas accordée en cas d'abandon de projet.¹⁷ (emphase de la Régie)

Par ailleurs, il est également important de rappeler que la Régie doit pouvoir examiner une plainte d'un consommateur portant sur l'application d'une condition de service du Distributeur en vertu de l'article 31 LRE (4^e). Une disposition qui ne prévoit aucun élément vérifiable par la Régie l'empêcherait d'exercer sa compétence en matière de plainte.

Il y a donc nécessité d'employer un langage clair et d'assurer la plus grande transparence possible relativement aux frais que devra déboursier tout client visé qui abandonnerait un projet en cours.

¹⁷ D-2006-116, p. 29

Selon l'intervenante, l'attention qui doit être portée à l'article 16.5 est d'autant plus importante qu'il s'agit d'une nouvelle disposition, l'abandon de projet n'étant pas prévu aux Conditions de service actuelles.

L'intervenante comprend les difficultés que le Distributeur éprouve et qui sont exposées dans ses réponses aux demandes de renseignements.¹⁸ Employer un langage à la fois très spécifique et applicable à toutes les situations peut s'avérer difficile. Toutefois, force est de constater que le libellé proposé par le Distributeur demeure trop large et lui laisse textuellement une discrétion sans limite.

Dans le but de baliser la discrétion du Distributeur et de permettre à la Régie de vérifier, au besoin, l'application faite des Conditions de service par le Distributeur conformément à la Loi, OC propose les changements suivants au premier alinéa de l'article 16.15 :

*16.15 Lorsque le projet d'alimentation est abandonné après qu'Hydro-Québec et le requérant ont convenu d'une entente écrite concernant la réalisation du projet, toutes les dépenses engagées, le coût des travaux effectués et ceux qui sont requis en raison de l'abandon du projet sont déterminés par Hydro-Québec et sont facturés au requérant **en fonction de l'état d'avancement des travaux réalisés**, incluant les coûts réels de gestion des demandes et ingénierie. Le requérant n'a alors pas droit aux allocations monétaires prévues aux tarifs d'électricité ni aux exemptions de contribution applicables. Tout montant payé par le requérant qui excède le montant de la facture est remboursé.*

Chapitre 18 : Droits et Obligations

Article 18.2

À l'article 18.2, il est précisé, entre autres, que le client est tenu de respecter les dégagements édictés aux normes en vigueur au moment de la mise en place d'une installation et de défrayer le coût des travaux afin d'en assurer la conformité :

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 ;

¹⁸ Par ailleurs, le Distributeur en expose les difficultés aux pièces HQD-3, document-1, pp. 16 à 18 et HQD-3, document 2, pp. 14-15.

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

Pour l'application du présent article, est exclue une dépendance de moins de 13 m² à la condition qu'elle puisse être déplacée en tout temps par son propriétaire, à la demande d'Hydro-Québec.

Le coût des travaux de modification de la ligne requis pour corriger une dérogation aux normes visées au premier alinéa applicables au moment de l'installation de la piscine, de la dépendance, de la plateforme ou de l'estrade sont aux frais du propriétaire de l'installation.

L'article exprime donc clairement les obligations du client. Ce qui n'est pas reflété dans ce libellé par contre ce sont les droits du client à cet égard. Notamment, le droit à l'accès gratuit des normes que le client est tenu de respecter. En ce sens, nous estimons que le libellé proposé par le Distributeur ne reflète pas adéquatement cet élément de la décision de la Régie rendue dans le cadre de la phase 2. Soulignons l'extrait suivant :

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.¹⁹

(emphase de la Régie) (nos soulignés)

Il est ressorti du débat tenu lors de la deuxième phase du dossier, que, dans les faits, le Distributeur ne fournissait pas gratuitement le texte intégral ou un résumé des normes

¹⁹ Décision D-2007-81, p. 7.

canadiennes applicables aux travaux demandés par le requérant, et ce parce que, entre autres, le Distributeur ne possédait pas les droits d'auteur relativement à audites normes.²⁰

Dans le cadre de la présente phase du dossier, le Distributeur confirme dans une réponse à une demande de renseignements qu'il entend fournir gratuitement « la partie pertinente des exigences techniques applicables aux travaux réalisés » lorsqu'un client en fait la demande.²¹ Malgré cette affirmation, cet engagement n'est toujours pas reflété dans le libellé de l'article 18.2. D'ailleurs, le Distributeur s'oppose à intégrer cette obligation au libellé de l'article 18.2 parce que selon lui, la mention visant l'obligation de fournir les exigences techniques se retrouve à l'article 2.2.

Il est intéressant de remarquer que tant aux fins de l'article 2.2 que dans la réponse citée ci-haut, le Distributeur a choisi d'employer le terme « exigences techniques » alors que la demande de renseignements d'Option consommateurs portait clairement sur des normes techniques qui n'ont pas été élaborées par le Distributeur.

Lors de la phase 2 du présent dossier le Distributeur affirmait qu'il est « approprié de considérer qu'une exigence technique correspond simplement à ce que le *Distributeur exige* de son client ou de son installation électrique. [...] Les exigences techniques constituent donc un ensemble de règles complexes, fruit d'une expertise que le Distributeur détient [...] ». ²² Pourtant, ni l'article 18.2 proposé, ni l'extrait de la décision D-2007-81 cité plus haut n'emploient le terme « exigences techniques ».

Selon notre compréhension, les normes en question ne sont pas des normes qui émanent du Distributeur, de sa propre expertise, ou qui sont spécifiques aux présentes Conditions de service. Il s'agit plutôt de normes qui, tel qu'indiqué dans la décision de la Régie « ne sont pas élaborées par le Distributeur » et qui doivent, malgré tout, être fournies (soit de manière résumée, soit intégralement) gratuitement aux clients qui en font la demande.

Le souhait d'Option consommateurs est que cette ordonnance de la Régie soit clairement reflétée dans le libellé de l'article 18.2. Compte tenu de ce qui précède, l'intervenante propose la modification suivante à l'article 18.2 :

²⁰ Voir par exemple NS, volume 1, 23 mai 2007, p. 44 et NS, volume 2, 24 mai 2007, pp.117-118, cause R-3535-2004, phase 2. Voir aussi NS, volume 4, 28 mai 2007, p. 100 et p.136, cause R-3535-2004 phase 2.

²¹ HQD-3, document 2, p. 16, réponse 10.1.

²² HQD-4, document 1, p. 4, cause R-3535-2004, phase 2.

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).

Le Distributeur fournit gratuitement, à tout client qui en fait la demande, une copie des normes applicables à ses travaux ou un résumé de ces mêmes normes [....].

Conclusion

Pour conclure, ayant pris connaissance de l'ensemble de la preuve au dossier, OC considère que les propositions qu'elle a formulées visent non seulement à assurer la conformité du libellé de certaines dispositions des Conditions de service avec les décisions D-2006-116 et D-2007-81, mais facilitent la compréhension du client, assurent une plus grande transparence et visent un plus grand équilibre entre les droits et obligations du client et ceux du Distributeur. Dans cette perspective, Option consommateurs demande respectueusement à la Régie de les incorporer au texte des Conditions de service du Distributeur.