

**RÉPONSES D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION  
À LA DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS N° 1  
DE L'ACEF DE QUÉBEC**



Référence pour les prochaines questions : **HQD-1, Document 1 ÉTUDE : QUALITÉ DE L'ONDE**

D 1.a (page 41, **LISTE DE RÉFÉRENCES**) Transmettez-nous, l'adresse électronique s'il est possible de consulter directement les documents ou un exemplaire des normes :

- CENELEC EN 50160 *Caractéristiques de la tension fournie par les réseaux publics de distribution* (réf. p. 14), et/ou la norme CEI 61000-2-2 (adoptée au Canada, réf. p. 11) ;
- norme internationale CEI 61000-4-15 (réf. page 32)
- normes canadiennes CAN3-C235-F83 (C2006) et CAN/CSA-CEI/IEC 61000-2-8:04 *Compatibilité électromagnétique (CEM)– Partie 2-8: Environnement –Creux de tension et coupures brèves sur les réseaux d'électricité publics incluant des résultats de mesures statistique.*

**Réponse :**

Les diverses normes indiquées à la question sont protégées par des copyrights.

Néanmoins les sites Internet des différents organismes de normalisation permettent d'avoir accès à certaines informations relatives à ces normes :

- le site du Comité Européen de Normalisation Electrotechnique (CENELEC)  
[\[http://www.cenelec.eu/Cenelec/CENELEC+in+action/Web+Store/Standards/default.htm\]](http://www.cenelec.eu/Cenelec/CENELEC+in+action/Web+Store/Standards/default.htm) permet d'accéder aux sites des différents pays membres de CENELEC qui, souvent, présentent des aperçus des différentes normes ;
- le site de l'Union technique de l'électricité (UTE)  
[\[http://www.ute-fr.com/FR/SupportViewer.aspx?ProductID=N02160E2&SupportID=N02160E2DFR\]](http://www.ute-fr.com/FR/SupportViewer.aspx?ProductID=N02160E2&SupportID=N02160E2DFR) pour la norme EN 50160;
- le site de la Commission électrotechnique internationale (CEI) fournit des aperçus pour ses normes, notamment
  - [\[http://webstore.iec.ch/webstore/webstore.nsf/artnum/028616\]](http://webstore.iec.ch/webstore/webstore.nsf/artnum/028616) pour la norme CEI 61000-2-2;
  - [\[http://webstore.iec.ch/webstore/webstore.nsf/artnum/031456\]](http://webstore.iec.ch/webstore/webstore.nsf/artnum/031456) pour la norme CEI 61000-4-15;
- le site de l'Association canadienne de normalisation (CSA) fournit le « domaine d'application » de ses normes, soit

- [<http://www.shopcsa.ca/onlinestore/GetCatalogItemDetails.asp?mat=2412271&Parent=3702>] pour la norme CAN3-C235-F83;
- [<http://www.shopcsa.ca/onlinestore/GetCatalogItemDetails.asp?mat=2416858&Parent=3908>] pour la norme CAN/CSA-CEI-IEC 61000-2-8 :04.

D.1.b) Indiquez nous par quel processus ces normes internationales et canadiennes sont établies, adoptées et révisées et quels intervenants sont consultés pour les établir et les réviser la norme (nommément du côté des clientèles).

**Réponse :**

Les normes internationales de la CEI sont préparées par des experts nommés par les organismes des différents pays membres de la CEI. Les projets de normes sont approuvés suite aux votes des représentants de ces pays. Le Conseil Canadien des Normes représente le Canada. Différents comités techniques jugés nécessaires ont été mis sur pied par le Conseil, (Voir [<http://www.scc.ca/>]).

Les normes canadiennes sont écrites par divers organismes de normalisation, dont la CSA. Les projets de normes sont préparés et soumis aux votes de comités techniques qui regroupent des membres d'horizons variés dont des consultants et des représentants de clients (« Consumer representative »). (Voir [[www.csa.ca](http://www.csa.ca)])

Le Distributeur ne dispose pas d'informations relatives aux processus d'adoption des normes du CENELEC (Voir [[www.cenelec.org](http://www.cenelec.org)]).

D 2.a) Indiquez-nous quel est le lien entre les normes CAN3-C235-F83 (C2006) et CAN/CSA-CEI/IEC 61000-2-8:04 *Compatibilité électromagnétique (CEM) – Partie 2-8* et les normes propres à H.Q. (Livres vert, bleu, rouge, Caractéristiques et cibles de qualité de la tension fournie par les réseaux moyenne et basse tension d'H.Q. (février 2001) et par le réseau de transport d'H.Q. (15/06/1999). Indiquez-nous par quels processus les normes propres à H.Q. sont établies, adoptées et révisées et quels intervenants sont consultés pour établir et réviser ces normes.

**Réponse :**

Chaque norme répond à un besoin décrit dans le « Domaine d'application » de la norme.

Ainsi, les normes internationales sont la référence utilisée pour la réalisation des normes nationales qui contiennent des spécificités

propres à chaque pays. Les normes réalisées par le Distributeur utilisent autant que possible les normes canadiennes et internationales en adaptant, au besoin, leurs contenus à des spécificités propres et locales.

Par exemple, le Distributeur fait référence à la norme nationale CAN3-C235-F83 (C2006) et à plusieurs autres normes de la CSA pour les domaines d'application de ces normes dans ses différents documents (*Conditions de service électrique, Livre Bleu et Caractéristiques et cibles de qualité de tension*).

La réalisation des normes d'Hydro-Québec est faite suivant des processus rigoureux par des ingénieurs d'Hydro-Québec experts dans le domaine de la normalisation.

2.b) Dans les deux derniers documents énoncés on donne en annexe des extraits du règlement 634 sur les conditions de fourniture d'électricité, pourquoi H.Q. n'a-t-elle pas mise à jour sa nomenclature réglementaire pour éviter toute confusion ?

**Réponse :**

Les documents *Caractéristiques et cibles de qualité de la tension fournie par le réseau de transport d'Hydro-Québec* et *Caractéristiques et cibles de qualité de la tension fournie par les réseaux moyenne et basse tension d'Hydro-Québec* ont été publiés en 1999 et 2001 et réfèrent à certains ouvrages en vigueur à ces dates. Lorsque le Distributeur révisera les deux documents de caractéristiques et cibles, il tiendra compte des ouvrages disponibles à ce moment-là, car plusieurs ouvrages, cités en référence, ont été révisés (comme c'est le cas du règlement 634 qui a été remplacé par les *Conditions de service d'électricité*) et que de nouveaux ouvrages ont été écrits, comme la norme CAN/CSA-CEI/IEC 61000-2-8:04.

Compte-tenu de l'évolution du domaine, le Distributeur prévoit débiter la révision de ces deux documents de caractéristiques et cibles dans les prochaines années.

2.c) Indiquez-nous sous quels éléments les normes d'H.Q. (*Caractéristiques et cibles de qualité de la tension fournie par les réseaux moyenne et basse tension d'H.Q. (février 2001)* et par le réseau de transport d'H.Q. (15/06/1999)) surpassent, équivalent ou sont inférieures le cas échéant) aux normes CAN3-C235-F83 (C2006) et CAN/CSA-CEI/IEC 61000-2-8:04 *Compatibilité électromagnétique (CEM) – Partie 2-8*.

Dans le cas où les normes d'H.Q. sont supérieures (inférieures) indiquez-nous les raisons ayant justifié des exigences supérieures (inférieures), quelles sont les

obligations et les contrôles d'H.Q. pour s'assurer que ces normes sont respectées.

**Réponse :**

Les trois documents identifiés à la question 2 c) ont des portées différentes.

Comme indiqué dans les sommaires des *Caractéristiques et cibles de qualité de la tension fournie par les réseaux moyenne et basse tension d'Hydro-Québec* et des *Caractéristiques et cibles de qualité de la tension fournie par le réseau de transport d'Hydro-Québec*, « Les caractéristiques et cibles de qualité de tension présentées dans ce document sont de nature générale et ne sont fournies qu'à titre indicatif. Elles fournissent les meilleures indications possibles de ce qui peut être prévu, sans que rien ne garantisse que les valeurs ou le nombre d'événements indiqués ne puissent être dépassés pour un client donné ou dans une zone particulière. Ce document ne constitue pas une obligation ni une garantie de quelque nature que ce soit de la part d'Hydro-Québec. »

Les *Conditions de service* indiquent à l'article 14.1 que la tension en régime permanent jusqu'à 44 000 V est fournie conformément à la norme CAN3-C235-F83 (C2006).

Le Domaine d'application de la norme CAN/CSA-CEI-IEC 61800-2-8 :04 indique « Ce rapport technique décrit les phénomènes électromagnétiques de perturbation des creux de tension et des coupures brèves en termes de leurs origines, effets, mesures correctrices, méthodes de mesures, et de résultats de mesures (pour autant qu'ils soient disponibles). Ils sont discutés essentiellement comme des phénomènes observés sur les réseaux d'électricité publics et ayant un effet sur l'appareillage électrique alimenté en énergie par ces réseaux. »

En conséquence, la comparaison demandée est sans objet.

2.d) (Référence : *Caractéristiques et cibles de qualité de la tension fournie par les réseaux moyenne et basse tension d'H.Q.*, février 2001, et par le réseau de transport d'H.Q., 15/06/1999) Indiquez-nous si l'état du réseau et les écarts aux normes sont mesurées en continu aux divers points du réseau de transport et de distribution ?

**Réponse :**

Comme indiqué à la section 3.3 de la pièce HQD-1, document 1, la tension en régime permanent et la fréquence sont contrôlées en temps

**réel. Ces phénomènes sont donc pris en compte en continu à différents points du réseau afin de permettre les ajustements requis en temps réel. Les autres phénomènes peuvent être mesurés selon les besoins de planification ou de maintenance. De plus, l'information sur les coupures brèves est disponible à partir des changements d'états (ouverture, fermeture) des disjoncteurs.**

2.e) Comment H.Q. tient compte de ces mesures pour établir sa responsabilité ou celle de ses clients lors de situations problèmes sur le réseau résultant des écarts aux normes.

**Réponse :**

**Les situations problèmes sont analysées en tenant compte de toute l'information disponible. Au besoin, la réalisation d'autres mesures peut être requise afin de confirmer ou d'infirmer certaines hypothèses.**

(page 8) « Dans ces cas, le Distributeur exige que le client obtienne une autorisation écrite s'il installe des équipements en parallèle sur le réseau, que ce soit pour répondre à une partie de ses besoins énergétiques, pour adhérer à l'option de mesurage net ou pour exploiter des équipements de production de manière ponctuelle »

D. 3.a) Indiquez-nous s'il est courant que les clients installent des équipement de production ponctuelle et s'il est fréquent que ces équipements soient installés en parallèle au réseau d'HQD ?

**Réponse :**

**Oui, il est de plus en plus fréquent que des clients installent des équipements d'autoproduction en parallèle avec le réseau d'Hydro-Québec Distribution. Ils y sont encouragés par divers programmes dont l'« option de mesurage net » décrite à l'adresse : [<http://www.hydroquebec.com/tarifs/autoproduction/>].**

D.3.b) Est-il fréquent que les clients n'avertissent pas H.Q. de la mise en parallèle au réseau d'équipements de production, quels sont alors les problèmes qui peuvent être rencontrés et les actions prises par H.Q. ?

**Réponse :**

**Oui, il arrive que des clients installent des équipements de production en parallèle avec le réseau, pour des durées plus ou moins longues, sans en informer Hydro-Québec.**

**Si le branchement est fait sans autorisation d'Hydro-Québec, il y a un risque pour la protection des employés qui pourraient croire, par exemple, qu'ils travaillent sur un réseau hors tension alors que ce réseau est maintenu sous tension par ces équipements d'autoproduction.**

(page 8) « Le Distributeur informe donc le client, par le biais des *Conditions de service*, de son obligation de se prémunir contre les variations de tension (article 18.12) afin de minimiser de tels risques, s'il le juge nécessaire. »

D.4 : Quelles informations sont fournies systématiquement par H.Q. concernant la responsabilité des clients à l'égard de la protection des biens et de la sécurité des personnes de l'A. 18.12, lors de l'abonnement et dans les années subséquentes ? et ce par quel mode de communication ? L'A. 18.12 implique quel partage de responsabilité face aux problématiques de qualité de l'onde entre les clients et H.Q. ?

**Réponse :**

**Voir la réponse à la question 4 c) de l'ACEF de l'Outaouais, à la pièce HQD-2, document 2.**

**L'information est aussi transmise par les fabricants eux-mêmes de même que par les maîtres électriciens qui informent les clients de la pertinence de se doter d'équipements visant à prévenir les bris d'équipements lors de variations de tension.**

**L'article 18.12 des *Conditions de service* informe les clients de leur responsabilité de protéger leurs équipements. Pour sa part, le Distributeur est responsable de fournir un produit conforme aux caractéristiques décrites aux articles 14.1 et 14.2.**

(page 9) « De façon générale, le Distributeur fournit un produit qui satisfait sa clientèle. Il existe cependant des cas d'exceptions, c'est-à-dire des cas où les besoins de certains clients en matière de qualité de l'onde sont plus importants. Des solutions sont alors disponibles afin d'aider les clients à obtenir un produit électrique adapté à leurs besoins particuliers. L'expérience montre qu'il y a toujours des solutions techniques disponibles pour satisfaire des besoins particuliers et que le choix de les implanter ou non repose sur une analyse économique du point de vue du client. »

D. 5.a Les cas d'exception visent-ils les clients résidentiels ou s'ils visent les clients agricoles, d'affaires et industriels. De manière générale les coûts associés aux besoins particuliers et aux solutions adaptées sont-ils assumés par les clients spécifiques qui en bénéficient ?

**Réponse :**

Les cas d'exception sont susceptibles de se présenter dans toutes les catégories de clients. Les cas d'exception sont plus rares parmi les catégories de clients dont les équipements sont très normalisés comme les clients résidentiels qui utilisent des équipements fabriqués en grand nombre. À l'autre extrême, les clients industriels peuvent avoir des procédés uniques avec des équipements fabriqués sur mesure. La fréquence de cas d'exception est plus importante dans cette dernière catégorie de clients.

De façon générale, lorsque les coûts des services spécialisés sont importants et que les clients qui en bénéficient sont l'exception, les coûts sont assumés par eux. *Signature* est un exemple de service offert dans cette perspective où les clients qui bénéficient du service en assument les coûts (voir la pièce HQD-12, document 7.1 du dossier R-3644 2007).

D. 5.b Dans le cas particuliers des courants parasites causés par les réseaux de transport (principalement dans les fermes) y-a-t-il toujours des solutions apportées et qui supportent le coût des solutions apportées ?

**Réponse :**

**Voir les réponses aux questions 1.3 a) et 1.3 c) de S.É./AQLPA à la pièce HQD-2 document 4.**

(page 11) « En outre, la prolifération récente des équipements produisant ces effets (diverses utilisations de l'électricité modifiant la forme de l'onde de la tension, imposent une valeur particulière de leur amplitude ou lui superposent des distorsions) s'accompagne d'une augmentation du nombre d'équipements utilisant des modules électroniques sensibles à ces perturbations. »

D6.a) les équipements électroniques résidentiels sont-ils sensibles à ce genre de perturbations ?

**Réponse :**

Les nouveaux équipements contenant de plus en plus de composantes électroniques peuvent être sensibles à ces perturbations. Néanmoins, le Distributeur observe que les produits de grande diffusion, comme le sont les équipements électroniques résidentiels, sont généralement moins sensibles à ces perturbations.

D.6.b) Y-a-t-il lieu d'adapter les normes pour limiter ces perturbations ? sinon quels sont les moyens à la disposition d'H.Q. et des clients pour éviter ces perturbations et quels sont les coûts associés ?

**Réponse :**

**Les normes existent pour assurer la compatibilité électromagnétique, c'est-à-dire limiter les émissions des perturbations et assurer l'immunité adéquate des équipements à ces perturbations. Les fabricants d'équipements choisissent les niveaux d'immunité en fonction de l'utilisation générale de l'équipement et du marché de cet équipement. Par contre, si l'utilisateur juge que les impacts des perturbations sur certains de ses équipements ne sont pas acceptables, il peut décider d'augmenter l'immunité de ces équipements à ses frais.**

(pages 11 et 12) « Le graphique suivant, extrait de la norme internationale CEI 61000-2-2 (adoptée au Canada), permet de voir la relation qui existe entre les niveaux de compatibilité, d'immunité, de planification et d'émission. On y voit en particulier que les niveaux de compatibilité sont choisis internationalement non pour un niveau de perturbation dont la probabilité est nulle mais pour un niveau de perturbation dont la probabilité est faible, soit environ 5 %... Pour cette raison il est important de toujours voir les deux côtés de la médaille : les caractéristiques de l'électricité avec leurs niveaux de variation et les différents niveaux d'immunité des équipements qui dépendent des besoins des clients. »

D 7.a) : les normes CAN3-C235-F83 (C2006) et CAN/CSA-CEI/IEC 61000-2-8:04 *Compatibilité électromagnétique (CEM) – Partie 2-8 et celles propres à H.Q. sont-elles établies de manière à toujours respecter ce critère probabiliste ?*

**Réponse :**

**La norme CAN/CSA-CEI/IEC 61000-2-8:04 contient ce critère probabiliste. Par contre la norme CAN3-C235-F83 (C2006), initialement écrite en 1983, ne contient pas ce critère probabiliste.**

**Les *Caractéristiques et cibles de qualité de la tension fournie par le réseau de transport d'Hydro-Québec* et les *Caractéristiques et cibles de qualité de la tension fournie par les réseaux moyenne et basse tension d'Hydro-Québec* contiennent ce critère probabiliste.**

D 7.b) Ce critère probabiliste est-il établi sur une base bénéfice-coût de manière à limiter les coûts du service électrique et les coûts des équipements et dommages pour les

clientèles ?

**Réponse :**

**Ce critère probabiliste de 5 % est le résultat d'un consensus international établi par la CEI afin de concevoir des réseaux et des équipements qui fonctionnent d'une façon satisfaisante dans la très grande majorité des situations tout en acceptant que, dans quelques rares situations, il faille prendre des mesures particulières.**

**(page 14) « TABLEAU 1 LIMITES DE TENSION AU POINT DE LIVRAISON PRESCRITES PAR LA NORME CAN3-C235-83 (C2006) »**

D 8.a) Quels sont au tableau 1, les niveaux de tension utilisés par le secteur résidentiel (unifamilial et multilocatif) ?

**Réponse :**

**Le secteur résidentiel est normalement alimenté en basse tension. Les deux tensions offertes par le Distributeur pour une alimentation en basse tension sont indiquée au tableau 1 de la pièce HQD-1, document 1 : « Réseau monophasé 120/240 V » et « Réseau triphasé 4 conducteurs 347/600 V ».**

D 8.b) Pourquoi les écarts relatifs (entre le voltage moyen et le minimum ou le maximum des conditions marginales d'exploitation) des limites varient-elles selon les catégories de services : par exemple +/- 6% de 1 000 à 50 000 V, versus +5,77% -13,21% pour le 120-240 V monophasé, versus 5,76% -13,4% pour le 347 V triphasé ?

**Réponse :**

**Le choix de ces plages de régulation est le résultat d'un consensus constaté par la CSA responsable de cette norme.**

**La régulation de tension se fait au niveau de la moyenne tension (typiquement 25 kV chez le Distributeur), c'est-à-dire en amont des transformateurs de moyenne tension à basse tension qui alimentent les réseaux basse tension (par exemple 120-240 V). La plage de variations permises pour la basse tension englobe les chutes de tension dans le transformateur ainsi que dans le réseau basse tension. Elle doit donc être plus large que la plage de variations permises pour la moyenne tension.**

D 8.c) Ces différences dans les écarts relatifs, impliquent-elles que le service offert aux plus gros clients (1 000 à 50 000 V) requiert des équipements plus sophistiqués et coûteux et un coût de service plus élevé pour HQD et HQT afin de desservir cette catégorie de clients ?

Inversement cela exige-t-il de la part des clients desservis à faible voltage des appareils qui doivent opérer à l'intérieur de variations plus fortes de voltage ?

**Réponse :**

**Non, le service offert aux clients desservis directement à partir du réseau moyenne tension ne requiert pas d'équipement plus sophistiqués et coûteux. La régulation de tension réalisée à moyenne tension sert tant aux clients reliés à la moyenne tension qu'à ceux reliés à la basse tension (voir la réponse à la question 8 b).**

**Très peu de charges sont directement raccordées à moyenne tension de sorte que les clients moyenne tension doivent faire les choix de distribution basse tension (transformateurs et câblage) pour raccorder les charges essentiellement desservies à basse tension. Ce sont eux qui assument les choix de régulation de la tension dans leurs installations.**

**Ce sont les mêmes fabricateurs et les mêmes normes qui s'appliquent pour la fabrication des équipements de charge qu'un client soit alimenté à moyenne ou à basse tension.**

D 8.d) Au de-là de 44 000 Volts quelles sont les normes et paramètres pour le voltage ?

**Réponse :**

**La norme CAN3-C-235-F83 (C2006) prévoit que les tensions jusqu'à moins de 50 000 V doivent être maintenues à  $\pm 6\%$  de la tension nominale. Les *Caractéristiques et cibles de la tension fournies par le réseau de transport d'Hydro-Québec* reprennent cette spécification de  $\pm 6\%$  pour les tensions de réseau 44 kV et 49,2 kV. Pour les niveaux de tension supérieurs à 50 kV, la plage de tensions est de  $\pm 10\%$ . Cette caractéristique est aussi indiquée dans les *Conditions de service* à l'article 4.1.**

(p. 14-15) « Hydro-Québec précise davantage l'information sur les variations de tension en indiquant la probabilité d'obtenir les valeurs cibles de la tension permanente, selon l'approche internationale de la compatibilité électromagnétique de la Commission Électrotechnique Internationale (CEI) et comme l'a fait le Comité européen de normalisation électrotechnique (CENELEC) (cf. norme EN 50160) »

D 9.a) les normes canadiennes **CAN3-C235-83 (C2006)** auxquelles réfèrent l'A. 14.1

des conditions de service constituent-elles des normes déterministes strictes auxquelles les utilités électriquement doivent répondre en tout temps (en régime permanent et sous conditions normales d'opération) ou si ce sont des normes souples qui n'ont pas à être respectées en tout temps (en régime permanent et sous conditions normales d'opération)

**Réponse :**

La norme canadienne CAN3-C235-F83 (C2006) à laquelle réfère l'article 14.1 des *Conditions de Service* est respectée en régime permanent par le Distributeur. Cette norme exclut, à l'article 2.1, « *les conditions de fonctionnement anormales ou de défaut ou lors du démarrage de moteurs* ». Elle indique le degré d'urgence des actions à prendre lorsque la tension se situe hors des limites. Par exemple, l'article 2.3 b) de cette norme précise que « *Si la tension se situe hors des limites indiquées pour des conditions marginales d'exploitation, des améliorations doivent être apportées ou des mesures correctives doivent être prises d'urgence. Le degré d'urgence dépend de plusieurs facteurs tels que la localisation et la nature de la charge ou du circuit en cause, le degré d'écart par rapport aux tensions normales et sa durée, etc.* »

D 9.b) La norme CENELEC, cf. norme EN 50160, est-elle obligatoire ailleurs dans le monde et si oui doit-elle être inscrite dans les conditions de services des utilités électriques; de plus cette norme est-elle plus exigeante que les normes internes chez H.Q. pour HQD et HQT ?

**Réponse :**

**Le Distributeur ne dispose pas des informations demandées.**

Les documents *Caractéristiques et cibles de qualité de la tension fournie par les réseaux moyenne et basse tension d'Hydro-Québec* et *Caractéristiques et cibles de qualité de la tension fournie par le réseau de transport d'Hydro-Québec* font notamment des références à la norme EN 50160 : 1994 (version 1994), tel qu'il appert des références fournies dans ces documents. Les informations incluses par les *Caractéristiques et cibles* et par la norme EN 50160 : 1994 peuvent varier selon les divers phénomènes pour tenir compte des spécificités locales. À titre d'exemple, les valeurs de variations de la basse tension ne sont pas celles de la EN 50160 ( $\pm 10\%$ ) mais celles de la norme CAN3-C235-F83 (C2006).

D 9.c) quelle est la situation aux USA en regard de la normalisation de la qualité de l'onde ? la norme de qualité de l'onde est-elle clairement inscrite aux conditions de service des utilités publiques, ou de certaines utilités publiques ?

**Réponse :**

**Le Distributeur ne dispose pas de ces informations.**

(page 15) « Dans les conditions normales d'exploitation, la fréquence du réseau principal est maintenue dans une plage inférieure à plus ou moins 1 % ou 0,6 Hz (soit de 59,4 Hz à 60,6 Hz), pendant au moins 99 % du temps sur une période de mesure d'une semaine.

D 10 : Ce critère est-il équivalent à la norme canadienne ou européenne ?

**Réponse :**

**Ce critère est semblable à celui de la norme EN 50160 : 1994 à la différence que dans cette dernière le critère est 99 % plutôt que 99,5 %. La différence provient du fait que le réseau du Distributeur n'est pas synchronisé avec les réseaux voisins (canadiens ou américains) alors que la norme EN 50160 s'applique à des pays européens dont les réseaux sont synchronisés avec les réseaux voisins.**

(page 16, Caractéristiques contrôlées à la conception du réseau)

D 11 : Y-a t'il des normes précises quant aux équipements de réseau d'électricité si oui quelles sont ces normes avec les références pour les consulter ?

**Réponse :**

**Oui, les équipements de réseaux répondent à des normes qui sont réalisées pour les besoins spécifiques de l'équipement. Ces normes font l'objet de copyrights.**

(pages 16 à 23, :**3.3.2.1 Déséquilibre de tension au tableau 2 SYNTHÈSE DES CARACTÉRISTIQUES ÉLECTRIQUES ET IMPACTS DES VARIATIONS**)

D 12.a) Pour chacune des problématique possibles (synthétisées au tableau 2) indiquez-nous sur une base historique la fréquence annuelle des problèmes rencontrés chez la clientèle résidentielle (unifamilial et multilocatif) et celle d'affaires, les coûts associés aux problèmes rencontrés par les clientèles, le nombre et le niveau des réclamations des clientèles résidentielles et d'affaires envers H.Q., le nombre de clients

effectivement compensés, avec le niveau des compensations versées, par H.Q..

**Réponse :**

**Comme indiqué au tableau 2 de la pièce HQD-1, document 1, page 23, les clients principalement touchés par les différentes perturbations sont les clients industriels car ils utilisent des équipements qui sont fabriqués en petite série et parfois même des équipements qui sont uniques.**

**Voir aussi les réponses aux questions 1.1.1 et 1.2 de la Régie à la pièce HQD-2, document 1.**

D 12.b) Pour chaque problématique du tableau 2 de la page 23, indiquez-nous à partir de quel écart par rapport au niveau permanent ou à partir de quel niveau de perturbations les clientèles résidentielles et celles d'affaires sont susceptibles de subir des effets néfastes sur leurs appareils et équipements électriques et électroniques.

**Réponse :**

**Comme illustré au graphique 1, à la page 12 de la pièce HQD-1, document 1, le niveau d'immunité de chaque équipement est différent et varie en fonction de l'usage. La compatibilité électromagnétique est définie selon une approche probabiliste pour cette raison.**

D 12.c) Est-ce que certains réseaux régionaux sont plus affectés par certains de ces problèmes : si oui indiquez quels réseaux régionaux sont le plus affectés par les divers problèmes identifiés au tableau 2 de la page 23 ?

**Réponse :**

**Les différents réseaux peuvent être affectés par les phénomènes indiqués au tableau 2, à la page 23 de la pièce HQD-1, document 1 selon les caractéristiques de ces réseaux, par exemple, leur longueur et les caractéristiques des charges des clients.**

**Le Distributeur suit l'évolution de ses réseaux et apporte les correctifs avant que les situations ne deviennent problématiques.**

(page 23, définition de valeur cible et de valeur indicative)

D. 13 : pour chacune des problématiques du tableau 2 (p. 23) indiquez précisément la valeur cible ou indicative et la procédure qui est utilisée pour fixer chaque valeur ?

**Réponse :**

Les valeurs cibles ou indicatives des différents phénomènes, ainsi que les méthodes d'évaluation, sont indiquées dans les documents *Caractéristiques et cibles de qualité de la tension fournie par les réseaux moyenne et basse tension d'Hydro-Québec* et *Caractéristiques et cibles de qualité de la tension fournie par le réseau de transport d'Hydro-Québec*, disponibles aux adresses suivantes :

[[http://www.hydroquebec.com/distribution/fr/publications/pdf/qualite\\_tension\\_fr.pdf](http://www.hydroquebec.com/distribution/fr/publications/pdf/qualite_tension_fr.pdf)] et

[[http://www.hydroquebec.com/transenergie/fr/publications/pdf/cib\\_tesc.pdf](http://www.hydroquebec.com/transenergie/fr/publications/pdf/cib_tesc.pdf)].

(page 24 : domaine d'application de la norme CSA C22.10 F07 *Code de construction du Québec, Chapitre V - Électricité - Code canadien de l'électricité*)  
« à l'exception ... des installations ou de l'appareillage utilisés par un service public d'électricité, de télécommunications ou de télédistribution fonctionnant en tant que tel et reconnu par les pouvoirs de réglementation compétents »

D. 14 : précisez quels sont les pouvoirs de réglementation compétents qui s'appliquent aux utilités publiques identifiées ?

**Réponse :**

La référence mentionne qu'il peut s'agir d'un service public d'électricité, de télécommunications ou de télédistribution. Le Distributeur ne connaît pas la liste de tous les « pouvoirs de réglementation compétents » visés par le législateur concernant les services publics d'électricité, de télécommunication ou de télédistribution, mais il est permis de croire que la Régie de l'énergie en fait partie pour la question des services publics d'électricité au Québec.

(page 28) « Généralement, les équipements de grande diffusion (réfrigérateurs, grille-pains et aspirateurs) et conventionnels (unités de chauffage, climatisation et ventilation) fonctionnent d'une façon satisfaisante pour ceux qui les utilisent et ont un impact limité pour le réseau. »

D. 15 : indiquez-nous précisément, en faisant le lien avec la norme CAN3-C235-F83 (C2006), quels sont les niveaux de variations de tension et de fréquence que doivent pouvoir supporter les équipements et appareils électriques et électroniques, conçus pour les clientèles résidentielles :

a) au de-là desquels les appareils fonctionnent incorrectement ?

**Réponse :**

**Comme indiqué dans le Domaine d'application de la norme CAN3-C235-F83 « Cette norme stipule les tensions pour les réseaux à courant alternatif au Canada afin de : a) fournir aux comités nationaux de normalisation de l'appareillage et de l'équipement d'utilisation ou de commande un guide permettant la coordination avec les réseaux normalisés; ».**

**Les équipements sont donc conçus pour fonctionner adéquatement dans les plages de variations de tension indiquées dans cette norme.**

**Par contre, au-delà des plages de variations de tension indiquées dans la norme, le comportement de chaque équipement varie selon la conception de l'équipement. Par exemple, certains équipements, comme les plinthes électriques, sont conçus pour fonctionner dans des plages de variations plus larges et pour pouvoir être alimentées par une tension nominale entre 208 et 240 V.**

**Les équipements pour la clientèle résidentielle ne sont pas affectés par les variations de fréquence.**

b) au de-là desquels les composantes critiques des appareils sont brisées définitivement ?

**Réponse :**

**Voir la réponse à la question D15 a).**

(page 28) Au besoin, les clients ont accès à des professionnels, encadrés par des corporations professionnelles, qui peuvent les aider à obtenir un fonctionnement satisfaisant de leurs équipements. Ils ont accès, en particulier, aux maîtres électriciens qui sont titulaires d'une licence d'entrepreneur en électricité émise par la *Corporation des maîtres électriciens du Québec* (CMEQ). Les clients commerciaux et industriels qui ont souvent des travaux de plus grande envergure en complexité et en coûts, recourent aux services d'experts-conseils généralement membres de l'*Ordre des ingénieurs du Québec*.

Et page 28-29 « **5 SOUTIEN EN MATIÈRE DE QUALITÉ DE L'ONDE** »

**Et page 32** « Advenant le cas où le client, une fois raccordé, perturberait le réseau au-delà des limites acceptables, des moyens seraient mis en place pour que les perturbations créées soient ramenées à des niveaux acceptables. »

D. 16.a ) en regard des conditions de service et des exigences de bon fonctionnement des appareils des clients : est-ce qu'H.Q. offre un support aux clients pour déterminer si les conseils ou les services d'un professionnel ont pu entraîner des problèmes ou dommages chez le client et/ou sur le réseau d'H.Q., engageant la responsabilité du client ?

**Réponse :**

**Le Distributeur n'offre pas de support visant à déterminer la responsabilité dans le cas où les conseils ou les services fournis par un professionnel à un client ont pu entraîner des problèmes ou dommages.**

D.16.b) pour chacune des problématiques de qualité de l'onde identifiées au tableau 2 de la page 23, indiquez-nous à partir de quelle niveau et pour quelle origine des problèmes vous considérez que la responsabilité d'H.Q. est engagée et qu'H.Q. accepte de compenser les clientèles qui subissent des dommages suite aux problèmes de qualité de l'onde ?

Est-ce qu'H.Q. a codifié à l'interne de manière précise comment elle départage la responsabilité entre les clients et H.Q. pour les différentes problématiques de qualité de l'onde et pour les différentes causes possibles, si oui soumettez-nous tout document pertinent à cet effet ?

**Réponse :**

**La question de la responsabilité contractuelle du Distributeur relativement à la qualité de l'onde est prévue à l'article 4.1 des *Conditions de service d'électricité*. Conformément à cet article, le Distributeur indemnise les clients qui ont subi des dommages-intérêts causés par le service et la livraison qui ne respecte pas la norme mentionnée à l'article 14.1 des *Conditions de service d'électricité* ou encore causés par une faute intentionnelle ou lourde du Distributeur.**

Chaque réclamation est analysée distinctement pour déterminer si chacun des trois éléments constitutifs de responsabilité contractuelle s'y retrouvent : (1) faute intentionnelle ou lourde ou non respect de la norme mentionnée à l'article 14.1 des *Conditions de service d'électricité*, selon le cas, (2) dommages-intérêts et (3) lien de causalité entre la faute et les dommages-intérêts. Il s'agit donc d'une analyse au cas le cas.

De son côté, le client a l'obligation de minimiser ses dommages, notamment par le respect de l'article 18.12 des *Conditions de service d'électricité*.

D.16.c) Lorsque survient un problème sur une partie du réseau d'H.Q. et qu'H.Q. reconnaît sa responsabilité quelles sont les démarches proactives qu'H.Q. applique pour retrouver les clients qui ont subi des dommages et qu'elle est la politique appliquée en matière de support aux clients et de compensation des clients ayant subi des dommages à leurs appareils ?

**Réponse :**

**Les clients qui estiment avoir subi des dommages peuvent présenter des réclamations au Distributeur.**

**Le Distributeur répond aux réclamations des clients, mais ne dispose pas de moyens pour déterminer si un groupe de clients donné a subi des dommages du fait d'un problème de qualité de l'onde. Voir aussi la réponse à la question 16 b) et la réponse à la question 1 f) de l'ACEF de l'Outaouais à la pièce HQD-2, document 2.**

(p. 29-30) « Un des moyens à la disposition du Distributeur est le dépliant *HydroContact*. Joint aux factures d'électricité, il permet de communiquer des informations générales à l'ensemble de la clientèle. Le Distributeur y donne un certain nombre de conseils et suggestions afin de bien utiliser l'électricité comme, par exemple, les précautions qui peuvent être prises pour protéger les équipements informatiques résidentiels contre les surtensions grâce aux parasurtenseurs disponibles sur le marché. Un exemple est présenté en l'annexe B (*Protégez votre ordinateur, juillet-août 2008*). »

D. 17.a) Quelle est la responsabilité des consommateurs en regard de la protection de leurs appareils électriques et électroniques ? Le fait d'informer les clientèles des moyens de protection dégage-t-il H.Q. de toute responsabilité en regard de la qualité de l'onde ? Un client qui ne protège pas ses appareils avec des parasurtenseurs sera-t-il désavantagé voire disqualifié pour l'obtention de compensations de la part d'H.Q. lorsque des problèmes survenant sur son réseau entraîne le non respect en régime permanent des normes de qualité de l'onde ? Un client qui ne débranche pas ses appareils lors d'orages violents sera-t-il désavantagé voire disqualifié pour l'obtention de compensations de la part d'H.Q. lorsque des problèmes survenant sur son réseau relèvent en partie ou en totalité de la responsabilité d'H.Q. ?

**Réponse :**

**Voir la réponse à la question 16 b).**

D. 17.b) H.Q. dispose-t-elle des outils pour départager la responsabilité entre HQP, HQT et HQD lorsque les normes de qualité de l'onde ne sont pas respectées et que les

clientèles subissent des impacts négatifs ? Quel est le support offert par HQD pour départager la responsabilité des divisions d'H.Q. et la responsabilité des clientèles en cas de situations problèmes et pour s'assurer que les clients seront traités équitablement et que les divisions d'H.Q. sont pleinement imputables ?

**Réponse :**

**Le contrat de service d'électricité est conclu entre le client et Hydro-Québec. Le client n'a pas à « départager la responsabilité entre HQP, HQT et HQD lorsque les normes de qualité de l'onde ne sont pas respectées».**

(page 31) « Par ailleurs, les activités de certains clients peuvent être perturbées par des problèmes au niveau de la qualité de l'onde, notamment en raison de leur type de production.... Les paramètres de la qualité de l'onde auxquels ces clients sont particulièrement sensibles, sont en général les creux de tension, les coupures brèves et les surtensions »

D. 18 : H.Q. a-t-elle évalué les pertes économiques subies par les clients résidentiels, commerciaux et industriels, occasionnées par des problématiques de qualité de l'onde ? H.Q. tient-elle compte de ces pertes économiques pour décider du niveau optimal d'investissement afin d'améliorer la qualité de l'onde ? H.Q. peut-elle avoir à compenser les pertes économiques subies par les entreprises lors d'arrêts de production consécutifs à des problématiques de qualité de l'onde ? Si oui quels montants sont annuellement versés en compensation ?

**Réponse :**

**Le Distributeur ne dispose pas d'informations permettant d'évaluer les pertes économiques subies par les clients.**

**Une compensation est versée au client lorsque les éléments mentionnés en réponse à la question 16 b) sont réunis. Conformément aux règles de droit civil en vigueur, seuls les dommages directs sont susceptibles d'indemnisation.**

(pages 32-34) D. 19 : Est-il toujours vrai que les divers services conseils (dont le service Signature), en matière de compatibilité électromagnétique, offerts par H.Q. aux clients commerciaux et industriels, sont offerts à coût complet et sont pleinement supportés par les clients qui en bénéficient ?

**Réponse :**

**Tel que précisé à la section 5.3 de la pièce HQD-1, document 1, certains services font partie du service de base, par exemple, le Service d'Analyse d'Impact (SAI) est offert gratuitement. D'autres, comme le service *Signature*, sont facturés aux clients.**

(page 35) D. 20 : la normalisation internationale se limite-elle aux réseaux de transport et de distribution ou si elle vise aussi la production d'électricité ? si oui quelles sont les normes de qualité de l'onde que les producteurs d'électricité doivent respecter ?

**Réponse :**

**Cette question dépasse le cadre du présent dossier.**

(page 35-36) « Le Distributeur est d'avis que le peu d'importance accordée par les clients à cette attente, signifie que les variations de tension ne constituent pas une problématique majeure pour eux. Les clients sont en général satisfaits des efforts du Distributeur pour réduire les variations de tension. La satisfaction des clients résidentiels est continuellement à la hausse depuis 1999, année post-verglas. Dans l'ensemble, un tel niveau de satisfaction tend à confirmer que la qualité de l'alimentation électrique n'est pas problématique pour les clients.

D. 21 : Fournissez-nous la liste des questions et des réponses du plus récent sondage réalisée par H.Q. sur la satisfaction de la clientèle résidentielle et de la clientèle d'affaires.

Fournissez-nous l'évolution temporelles (de 1990 à 2010) de la mesure de satisfaction portant sur la qualité de l'onde. La mesure de la satisfaction à l'égard de la qualité de l'onde est-elle une mesure relative (fonction de l'importance accordée aux autres critères de choix) ou une mesure absolue indépendante des autres critères et des événements importants survenus sur le réseau (pannes générales ...)?

**Réponse :**

**Voir les réponses aux questions 2.1 et 2.2 de la Régie à la pièce HQD-2, document 1 et les réponses aux questions 9 b) et 11 de l'ACEF de l'Outaouais à la pièce HQD-2, Document 2.**

**Voir, en complément, la réponse à la question 25g).**

(page 36-37) « Hydro-Québec a participé à la campagne de mesure pan canadienne

de 2000, réalisée par l'Association canadienne de l'électricité (projet *Canadian Power Quality Survey 2000*, T984700 5103, CEATI) Selon un rapport de recherche publié suite à la campagne de mesure de la qualité de l'onde au Canada (sur la base d'une trentaine de critères), la qualité de l'onde est satisfaisante et le Québec se compare favorablement au reste du Canada.

D. 22 : Fournissez-nous copie des résultats de cette enquête et indiquez-nous ce que signifie précisément l'énoncé « la qualité de l'onde est satisfaisante et le Québec se compare favorablement au reste du Canada »

**Réponse :**

**Une copie du rapport peut être obtenue de CEATI à l'adresse [\[http://www.ceati.com/publication-details?publicationid=5589\]](http://www.ceati.com/publication-details?publicationid=5589).**

**Les résultats de cette campagne de mesure montrent que la qualité de l'onde est satisfaisante pour les différents phénomènes, en particulier la fréquence, les harmoniques et le déséquilibre de tension dont les valeurs sont inférieures aux valeurs cibles. Pour la tension permanente, certaines valeurs étaient légèrement supérieures aux cibles pour des raisons historiques. La situation a été corrigée suite à ces résultats.**

**Le Québec se compare favorablement au reste du Canada au niveau du papillotement (à 95 %, Plt = 0,75 pour le Québec alors que, pour le Canada, Plt = 1,37 et 1,25 pour les réseaux BT et MT, respectivement).**

(p. 37) « L'entreprise (Hydro One) indique qu'elle suit le « Good Utility Practice ». En outre, quelques paramètres de la qualité de l'onde sont identifiées par Hydro One dans son document « Conditions de service ». La Commission de l'énergie de l'Ontario indique également les valeurs de certains paramètres dans un document de référence intitulé *Transmission system code*, en particulier à l'annexe 2... »

(p. 40) « De plus, les normes internationales, mentionnées dans le présent document, qui définissent les niveaux internationalement acceptés de qualité de l'onde, n'ont pas été rédigées dans le but d'être intégrées à la réglementation. Elles ne constituent pas une « norme juridique générale et impersonnelle susceptible d'application. » C'est également le cas des *Caractéristiques et cibles* de la tension qui indiquent les cibles visées par le Distributeur et non une garantie de respect d'une norme donnée. »

D. 23 : Quel est l'objectif poursuivi en Ontario en précisant certains paramètres de la qualité de l'onde dans les conditions de services et en indiquant la valeur de certains paramètres dans le règlement de transport ? Quelles sont les obligations des utilités électriques en regard de ces paramètres et les pénalités associées au non-respect des paramètres ?

À votre connaissance est-ce qu'il y a des mécanismes incitatifs qui tiennent compte

d'indicateurs et objectifs associés à la qualité de l'onde, en Amérique du Nord ou en Europe ?

**Réponse :**

**Cette question dépasse le cadre du présent dossier. Par ailleurs, le Distributeur ne dispose pas des informations demandées.**

(pages 37-39) « Comparaison internationale »

D. 24.a) : fournissez-nous le détail des résultats du sondage réalisé par EPRI, avec la liste des utilités électriques participantes et leur localisation. Nous comprenons que des entreprises d'Europe et d'Amérique du Nord y ont participé ?

**Réponse :**

**Les résultats généraux du sondage réalisé par EPRI ont été présentés à une conférence PQ à Vancouver. Voir le document à l'annexe A de la présente pièce « PQ Program Self Assessment Workshop - Combined Results » pour les résultats agglomérés et le document à l'annexe B « PQ Program Self Assessment Workshop – Your Organization's results » pour les résultats d'Hydro-Québec.**

**À la connaissance du Distributeur, en plus d'Hydro-Québec, des compagnies américaines y ont participé ainsi qu'EDF (Électricité de France).**

D. 24.b) H.Q. obtient un résultat de 7 sur 10 en regard de la satisfaction de la clientèle, comment qualifiez-vous ce résultat particulier et comment se situent les autres entreprises canadiennes ayant participé à ce sondage en regard de cet indice ?

**Réponse :**

**Le graphique 2 à la page 38 de la pièce HQD-1, document 1 qui a été extrait du document en annexe B de la présente pièce, montre les résultats d'Hydro-Québec (surface en violet) par rapport aux résultats agglomérés de l'ensemble des participants (ligne rouge).**

**La note de 7/10 pour « 6.6 Customer Satisfaction » indique que le résultat est meilleur que les résultats agglomérés qui sont de 5/10 pour cet aspect.**

(p. 39) « La qualité de l'onde s'exprime donc non pas sous forme d'une règle absolue, mais sous forme de cibles à atteindre qui évoluent au gré des progrès technologiques.

D. 24 : Comment les cibles ont-elles évolué depuis les années 60 ? »

**Réponse :**

**L'approche des caractéristiques et cibles comme on la connaît maintenant apparaît à la fin des années 1990.**

**On constate par ailleurs que certaines caractéristiques, qui n'avaient aucune importance auparavant, préoccupent davantage les clients avec l'évolution des technologies. Par exemple, l'importance des creux de tension a fortement augmentée, au cours des années 1990, avec l'automatisation accrue et la production juste à temps. Ces transformations ont amené l'utilisation de plus en plus grande des entraînements à vitesse variable et des systèmes de contrôle de procédés qui sont plus sensibles aux creux de tension que les anciens équipements des clients industriels.**

(p. 39-40) « Le Distributeur soumet que dans leur forme actuelle, les *Conditions de service* répondent aux préoccupations des clients et établissent un équilibre entre les droits et les obligations des deux parties au contrat de service d'électricité. Elles permettent un échange entre le Distributeur et son client et assurent que ce dernier soit informé de son obligation de se prémunir contre les risques de variation de tension et de pannes qui sont inévitables dans tous réseaux électriques. En outre, le Distributeur est présent en tout temps auprès des clients pour leur fournir les informations et le soutien requis en la matière.

Dans l'ensemble, le Distributeur se compare favorablement aux autres distributeurs d'électricité au chapitre de la qualité de l'onde tant au niveau du produit électrique que de l'information fournie et du soutien offert aux clients.

L'intégration formelle dans les *Conditions de service* d'un niveau de qualité de l'onde prédéterminé non seulement ne répondrait à aucune préoccupation réelle de la clientèle, mais elle pourrait même obliger le Distributeur à effectuer des investissements importants à certains endroits du réseau alors que les niveaux de perturbation n'ont pas d'impacts réels sur des clients ou sur le réseau. Elle pourrait également conduire le Distributeur à exiger, des clients qui causent des perturbations, des investissements importants pour corriger une situation qui pourrait ne pas avoir d'impacts véritables sur les autres clients. L'approche actuelle, plus souple, assure un service électrique de qualité à un coût raisonnable pour l'ensemble de la clientèle. Elle laisse en outre la marge de manoeuvre nécessaire pour faire face à l'évolution du contexte technologique et d'affaires et ce, en limitant les investissements tant sur le réseau que chez les clients. »

Annexe A (page 45) « **PRINCIPALES DISPOSITIONS DES CONDITIONS DE SERVICE D'ÉLECTRICITÉ TRAITANT DE LA QUALITÉ DE L'ONDE** »

Annexe C (page 53) « Hydro-Québec vous garantit des tensions permanentes dans les limites recommandées par la norme CAN3-C235-83 de la CSA pour les réseaux basse et moyenne tensions.

Si vous constatez que votre tension d'alimentation se situe hors des limites normales (par

exemple, pour une alimentation à 120 V, en dehors de la plage 106-127 V), signalez-le à un représentant afin que des mesures adéquates soient prises.»

D. 25.a) Soumettez-nous toutes analyses bénéfiques coûts réalisées par HQ à partir duquel vous établissez vos critères d'opération optimaux (rattachés au tableau 2, page 23) et de qualité de l'onde, considérant les coûts et bénéfices pour H.Q. et pour ses clientèles ?

**Réponse :**

**Les critères d'opération sont établis afin de respecter la normalisation existante dans ce domaine, en particulier la norme CAN3-C235-F83 (C2006).**

D. 25.b) Est que les utilités électriques en Ontario doivent surinvestir et assumer des coûts accrus du fait que des éléments précis en matière de qualité de l'onde sont inscrits aux règlements de service ?

**Réponse :**

**Le Distributeur ne dispose pas de cette information.**

D.25.c) Indiquez-nous de manière précise quelles sont actuellement les obligations d'H.Q. en regard de la qualité de l'onde, devant quelles instances H.Q. est-elle imputable et doit-elle rendre des comptes en regard de la qualité de l'onde (CA, gouvernement, Régie, NPCC, clientèle...), et quels sont les mécanismes systématiquement mis en place pour surveiller les opérations d'H.Q., pour établir la responsabilité d'H.Q. en cas de problématique de qualité de l'onde, pour offrir du support aux clientèles et les compenser le cas échéant, et pour garantir qu'H.Q. respecte en continu les normes canadiennes et internationales en matière de qualité de l'onde ?

**Réponse :**

**Voir la réponse à la question 16b) en ce qui a trait aux obligations du Distributeur en matière de qualité de l'onde.**

**Le Distributeur a intégré la norme CAN3-C235-F83(C2006) dans sa réglementation. Il n'a toutefois pas d'obligation de rendre des comptes devant des instances en matière de qualité de l'onde. En ce qui a trait aux mécanismes de compensation des clients, voir la réponse à la question 1 h) de l'ACEF de l'Outaouais à la pièce HQD-2, document 2.**

**Voir aussi les réponses aux questions 18, 26 b) et 26 c) de la présente pièce.**

D.25.d) H.Q. surveille-t-elle de manière systématique l'état de son réseau et apporte-elle systématiquement des correctifs aux problèmes de qualité de l'onde, ou si elle attend que les clients lui indiquent des problèmes ou se plaignent ? Dans la mesure où un client rapporte des problèmes quels sont les délais avant qu'H.Q. évalue les problèmes puis apportent des correctifs et quelle assurance dispose le client que le problème sera réglé définitivement ?

**Réponse :**

**Voir la réponse à la question 2 d).**

**Les délais d'intervention sont déterminés selon les circonstances propres à chaque situation.**

D.25.e) Montrez en quoi et par quels mécanismes l'équilibre entre les droits et les obligations des deux parties au contrat de service d'électricité est assuré en tout temps ?

**Réponse :**

**Le Distributeur a l'obligation d'offrir le service et la livraison d'électricité conformément à la norme du CSA CAN3-C235-F83 (C2006) (article 14.1 des *Conditions de service d'électricité*). De son côté, le client est informé de sa responsabilité de protéger ses appareils contre les variations et pertes de tension (article 18.12 des *Conditions de service d'électricité*).**

**Le client bénéficie d'un recours devant les tribunaux de droit commun s'il s'agit de dommages-intérêts ou devant la Régie lorsque la problématique soulevée touche l'application des conditions de service.**

**Voir aussi la réponse à la question 16(b)**

D.25. f) Dans le cas de non respect des normes du NPCC (Annexe C, p. 53) est-ce qu'H.Q. peut devoir payer des amendes et pénalités et si oui de quelle importance ?

**Réponse :**

**Cette question dépasse le cadre du présent dossier.**

D. 25.g) Est-il exact que l'intérêt réel des clientèles envers la qualité de l'onde, même si les clients sont actuellement satisfaits du niveau de qualité de l'onde, augmente suite à

des problèmes de qualité de l'onde sur l'ensemble du réseau ou sur une partie du réseau et suite à des inconvénients et des dommages subis suite aux perturbations de la qualité de l'onde ?

**Réponse :**

**Dans les questionnaires d'étude de satisfaction des clientèles résidentielle, commerciale - agricole et Affaires, il n'y a pas de questions nous permettant de savoir si l'intérêt des clients envers la qualité de l'onde augmente suite à des problèmes de qualité de l'onde sur le réseau ou suite à des inconvénients ou dommages attribuables aux perturbations de la qualité de l'onde. En conséquence, il est impossible pour le Distributeur d'établir de lien de causalité entre ces deux éléments.**

D. 25.h) Lorsque vous parlez que l'approche actuelle assure un service de qualité à un coût raisonnable pour l'ensemble de la clientèle, prenez-vous en compte la valeur des pertes de production et en consommation (perte de nourriture, dépenses de restauration et d'hôtel suite à des problèmes sérieux) et les dommages aux appareils et équipements subis par les clients suite aux problématiques de qualité de l'onde ? Si oui indiquez-nous quelle approche théorique et pratique H.Q. utilise pour déterminer les niveaux optimaux d'investissement dans son réseau ?

**Réponse :**

**Non.**

Annexe C) page 53 (et page 54, sources de perturbations) :

**« Les interruptions planifiées**

De nouveaux équipements ainsi que des dispositifs automatiques à la fine pointe de la technologie sont de plus en plus utilisés pour effectuer l'entretien du réseau et les réparations, sans couper le courant. Certaines interruptions sont toutefois inévitables. Dans la mesure du possible, elles sont planifiées en fonction des activités de la clientèle. Et quand les délais le permettent, Hydro-Québec vous informe au préalable du moment et de la durée de l'interruption.

**Les perturbations de tension**

Les perturbations de tension sont des distorsions de l'onde électrique, très souvent causées par des appareils (moteurs puissants, climatiseurs, etc.) qui affectent le réseau. Elles peuvent nuire au fonctionnement des équipements, selon leur immunité et l'importance de la distorsion de l'onde.

Il est toutefois possible de corriger le problème et d'améliorer la compatibilité de ces équipements avec la tension d'alimentation. Les solutions doivent être évaluées au cas par cas par un spécialiste (maître électricien ou ingénieur) en fonction des coûts et de leur incidence sur la production de votre entreprise. »

[http://www.hydroquebec.com/affaires/moyen/qualite\\_onde.html](http://www.hydroquebec.com/affaires/moyen/qualite_onde.html): Tensions nominales, basse tension « Note : Si la tension se maintient à l'intérieur des limites indiquées pour des conditions normales d'exploitation, aucune amélioration ou mesure corrective

n'est nécessaire. Si elle se situe dans les limites indiquées pour des conditions marginales d'exploitation, des améliorations ou des mesures correctives doivent être planifiées suivant un programme défini, sans qu'il y ait nécessairement urgence. Si la tension dépasse ces limites, il faut remédier d'urgence à la situation. »

26.a) Comment H.Q. fait-elle pour planifier les interruptions en fonction des activités de la clientèle, tant résidentielle que d'affaires ? Quel est le délai minimal requis pour qu'H.Q. informe sa clientèle au préalable du moment et de la durée de l'interruption, tant résidentielle que d'affaires ? Ce délai minimal constitue-t-il une norme interne ?

**Réponse :**

**Comme indiqué à la note 3 au bas de la page 6 de la pièce HQD-1 document 1, « Les pannes et interruptions de service ne sont pas traitées dans ce document car cela ne fait pas partie de la qualité de l'onde. La continuité de service est considérée par la Régie dans le cadre des dossiers tarifaires (HQD-7, document 2 de la demande R-3708-2009, pages 8 à 11) et dans les rapports annuels (HQD-7, document 2 du Rapport annuel 2008) »**

26.b) En matière de perturbations de tension est-ce qu'H.Q. vérifie d'abord la cause du problème et vérifie si la source de perturbation est externe avant de demander au client de vérifier à l'interne la source du problème, ou si le client doit d'abord vérifier si le problème origine d'une source interne avant de demander à H.Q. de vérifier ? Est-ce que le client doit prouver à H.Q., que la source est externe pour qu'H.Q. intervienne ?

**Réponse :**

**Les demandes concernant la qualité de l'onde sont reçues et analysées par le Distributeur. Les actions à prendre sur le réseau et l'urgence pour les prendre dépendent des différentes situations.**

26.c) Quel est le délai pour remédier d'urgence à la situation ? L'urgence dépend-elle des impacts sur la clientèle ? Lors d'une intervention d'urgence vous assurez-vous toujours de ramener la tension dans la zone d'exploitation normale ?

**Réponse :**

**Les délais d'intervention sont déterminés selon les circonstances propres à chaque situation. Les impacts sur la clientèle sont effectivement une considération importante dans la détermination du délai d'intervention.**

**Lorsque l'alimentation est rétablie, elle respecte les Conditions de service et, en particulier, la norme CAN3-C235-F83 (C2006) tel que précisé à l'article 14.1.**

26.d) Si la tension chez le client se situe dans la zone des conditions marginales, quels sont les délais d'intervention ? Tenez-vous alors compte des impacts sur la clientèle pour fixer les délais d'intervention ? À l'intérieur des conditions marginales certains clients peuvent-ils être négativement affectés et subir des dommages aux équipements ou pertes de production ? Si oui est-ce que le client est alors seul responsable des dommages et pertes économiques ?

**Réponse :**

**Voir les réponses aux questions 26 c), 15 a) et 15 b).**

**Au niveau de la responsabilité des « dommages et pertes économiques » des clients, voir la réponse à la question 16 b).**

Référence pour les prochaines demandes : **HQD-1, Document 2 SANCTIONS ASSOCIÉES AUX CONDITIONS DE SERVICE**

(p. 6) « L'étude du Distributeur porte donc sur d'éventuelles sanctions de nature autre que celle du paiement de dommages-intérêts. Le terme « sanction » doit donc être pris au sens de conséquences du non respect par le Distributeur d'une obligation contenue aux *Conditions de service de l'électricité*. »

D. 27 : Indiquez-nous quelles sont les autres types de sanction qui pourraient s'appliquer en cas de non respect des obligations aux Conditions de services (en référence ou non aux autres juridictions).

**Réponse :**

**Le Distributeur a analysé les sanctions autres que celle de la nature du paiement de dommages-intérêts à la pièce HQD-1, document 2 et ne voit pas d'autres types de sanctions que ceux contenus à cette pièce.**

(page 9) « Par ailleurs, en matière d'information au client, les obligations d'Hydro-Québec prévues aux *Conditions de service* sont de façon générale plus exigeantes que celles d'autres distributeurs canadiens (voir la section 4). »

D. 28) Indiquez-nous de manière précise en quoi les exigences en terme d'information

d'H.Q. sont plus élevées que dans les autres juridictions canadiennes. Est-ce que les exigences envers H.Q. en matière d'information sont aussi plus élevées qu'aux USA et en Europe ? Justifiez votre réponse.

**Réponse :**

**Le Distributeur n'a pas fait de balisage des obligations dans les juridictions américaines et européennes. Le Distributeur a toutefois examiné les conditions de service de certains autres distributeurs d'électricité canadiens et n'a pas trouvé d'obligations similaires à celles contenues aux articles 2.1 et 2.2. des *Conditions de service*. Ainsi, il considère que les exigences de la réglementation québécoises sont plus élevées que celles des autres juridictions.**

D. 29 : pour chacune des obligations inscrites au règlement sur les conditions de services, soit :

- A. 2.1, 5.5 et 5.6 en matière d'information du client sur les conditions de service, de conclusion de l'abonnement (par écrit ou non) ou des caractéristiques d'abonnement ;
- A 2.2 et 15.1 (branchement) 15.3 à 15,6, 15.7 à 15.8, section 5, A. 16.12 à 16.15 : en matière de renseignement sur les travaux à réaliser, les coûts et contributions du client requises, de remboursement et coût d'abandon;
- A. 6.7, 6.8, 7.1, 12.8 visant la responsabilité du propriétaire, la cessation de livraison, la résiliation par H.Q. et d'avis d'interruption en cas de non accès par le propriétaire;
- A. 9.8 : délai de remboursement de dépôt ou garantie
- A. 12,4, 12.5, 12.6 et 12.7 en matière de non-interruption l'hiver, d'avis d'interruption et d'entente de paiement à offrir avant interruption (à la demande explicite du client)
- A 11.1 : fréquence de relève des compteurs (au moins aux 120 jours si seule l'énergie est mesurée)
- A 11.2 : fréquence de facturation (au moins tous les 90 jours)
- A. 11.3 : délai de facturation finale (60 jours si seule l'énergie est mesurée)
- A. 11.9 : concernant la révision par H.Q. du montant en MVE et la fréquence de facturation;
- A. 12.1, 12.2 et 12.11 concernant l'obligation de servir, la possibilité d'interrompre le service et l'obligation de rebrancher les clients pour la période d'hiver

a) Donnez-nous la fréquence et le nombre de clients visés annuellement par le non respect par H.Q. de ses obligations, en différenciant la clientèle résidentielle et le reste de la clientèle.

**Réponse :**

**Le Distributeur ne dispose pas de cette information.**

b) Indiquez-nous quel est l'impact sur le revenu requis et le coût de service (incluant l'impact sur les pertes pour impayés, les frais d'administration, les contributions des clients et sur le rendement sur le fond de roulement) assumé par l'ensemble des clients, du non respect de ses obligations. Autrement justifiez comment H.Q. assume les pertes de revenus et les coûts associés au non respect de ses obligations.

Notamment H.Q. associe à des sanctions certaines modalités de paiement ou remboursement lorsqu'elle ne respecte pas les conditions de facturation (A. 11.2 (page 6) et 11.3 (pages 5 et 6) ou qu'il y a des erreurs de facturation (A. 11.5, page 7)) montrez en quoi ces éléments constituent vraiment là des sanctions pour H.Q..

**Réponse :**

**En ce qui concerne l'examen des modalités de nature de « sanctions » applicables en cas de manquement aux obligations contenues aux *Conditions de service d'électricité*, l'analyse vise les règles qui s'appliquent au contrat de service d'électricité conclu entre le client et Hydro-Québec. La question de la composition du revenu requis et du coût de service du Distributeur dépasse donc le cadre du présent dossier.**

c) Indiquez-nous quels sont les impacts sociaux et économiques, ainsi que l'évaluation que vous en faites, sur les clientèles causés par le non respect de chacune de vos obligations ?

(pages 10 et 11 en lien avec les A. 2.2 et 15.6)

**Réponse :**

**Voir les réponses aux questions 29 a) et 29 b).**

**Lorsque survient un manquement, le client peut en premier lieu contacter le service à la clientèle qui tentera de trouver une solution. En second lieu, le client peut faire une plainte ou une réclamation qui sera analysée. Le faible nombre de plaintes et de réclamations tend toutefois à montrer que, dans le cas de manquement aux obligations du Distributeur, l'impact de celui-ci serait marginal en termes économiques et sociaux.**

D. 30.a) Dans la mesure où un client refuse de payer pour des travaux déjà engagés est-ce que les frais d'H.Q. seront assumés par l'ensemble des clientèles ? Si non comment H.Q. s'assure que c'est elle qui assume en bout de ligne le coût des travaux ?

**Réponse :**

**Les *Conditions de service* prévoient que le coût des travaux doit être payé à la signature de l'entente de contribution. La situation décrite ne devrait donc pas survenir. Par ailleurs, la question de la composition du revenu requis et du coût de service du Distributeur dépasse le cadre du présent dossier.**

D. 30.b) Donnez-nous un historique du nombre de cas et des dépenses ainsi engagées par H.Q. mais non remboursées par les clients visés par les travaux.

**Réponse :**

**Voir la réponse à la question 30 a).**

(page 12) « Un manquement à l'envoi de cette confirmation (A. 5.6) constitue un faible risque que le client subisse un réel préjudice puisque la grande majorité de l'information se retrouve également sur la facture transmise au client à tous les mois ou aux deux mois selon le tarif applicable. »

D. 31 : Quels sont les niveaux des pertes subies annuellement par H.Q. suite à la contestation d'abonnement par les clients ? Quels sont les montants de facturation qui sont annuellement contestés par les locataires qui soutiennent que c'est (conformément au bail) à leur propriétaire d'assumer la facture et quel niveau de perte annuelle pour H.Q. cela peut-il entraîner?

**Réponse :**

**L'article 5.3 des *Conditions de service* prévoit que la demande d'abonnement peut être faite verbalement dans certains cas. L'article 5.6 prévoit que le Distributeur confirme les caractéristiques de l'abonnement nouvellement conclu. Le client se trouve donc informé rapidement du fait qu'il a conclu un abonnement et des termes de cet abonnement. Dans le cas où les renseignements dont dispose le Distributeur sont erronés, le client peut contacter les services à la clientèle et les correctifs seront alors apportés rapidement, si nécessaire.**

**Dans la mesure où le client informe le Distributeur rapidement des écarts entre sa demande d'abonnement et les données contenues à son dossier, les ajustements peuvent être faits rapidement et les pertes sont ainsi minimisées. Le Distributeur ne compile donc pas de statistiques sur les montants en jeu.**

**Dans le cas où la contestation serait faite suite à une usurpation d'identité, il peut arriver que le Distributeur radie des sommes qui ont**

**été facturées à un client qui n'était pas le titulaire véritable de l'abonnement. Cette situation fait partie du risque d'affaire normal d'un Distributeur d'électricité.**

(page 12) « Pour les clients susceptibles d'interruption de service suite au non-paiement de leur facture d'électricité, les articles 12.5 et 12.6 assurent qu'aucun client ne verra le service d'électricité interrompu sans avoir reçu un avis dans des délais déterminés et sans avoir eu l'occasion de négocier une entente de paiement avec Hydro-Québec. Dans le cas où Hydro-Québec n'aurait pas procédé à l'envoi de l'avis de retard, il rectifierait la situation en l'envoyant. Le délai commencerait alors à courir à compter de cette date.

Si le Distributeur constatait qu'aucun avis n'avait été envoyé préalablement à l'interruption, il aurait l'obligation de rétablir le service immédiatement, sans frais pour le client, et procéderait ensuite à son envoi selon les règles prévues à ces articles. Que ce soit dans le cas du défaut d'envoyer l'avis de retard ou de celui d'envoyer l'avis d'interruption, le Distributeur verrait ainsi son délai d'intervention retardé, augmentant de ce fait son risque de subir une perte associée au non paiement de la facture d'électricité. Ultimement, si le client ne réglait pas le paiement de sa facture d'électricité ou ne concluait pas d'entente de paiement, il serait alors interrompu selon les règles prévues aux *Conditions de service*. Encore ici, la codification d'une modalité de la nature d'une sanction aurait comme effet d'alourdir le texte réglementaire, sans apporter de nouvelles obligations aux parties. »

D.32.a) H.Q. a-t-elle l'obligation, et comment s'assure-t-elle, d'informer les clients résidentiels qu'ils peuvent demander une entente de paiement avant d'être coupés ? Est-ce qu'effectivement H.Q. n'effectue aucune coupure de services sans avoir au préalable offert une entente de paiement au client ?

**Réponse :**

**Lorsqu'un client a un ou des retards de paiement, le Distributeur lui fait parvenir une lettre l'informant de ce retard et de la possibilité de conclure une entente de paiement au moins 15 jours avant l'envoi de l'avis d'interruption. Le Distributeur communique à nouveau par écrit avec son client au moins 8 jours avant l'interruption et l'informe à nouveau de la possibilité de conclure une entente de paiement. Aucune interruption n'est donc effectuée sans que le client se soit fait offrir une entente de paiement.**

D. 32.b) Comment H.Q. s'assure-t-elle de respecter le **PROTOCOLE D'ENTENTE POUR LA CLIENTÈLE RÉSIDENIELLE** (D-2002-261, pages 25-26, Annexe A) avant d'effectuer quelque coupure que ce soit en effectuant toutes les tentatives possibles de recouvrement qui tient compte des besoins particuliers des clients, et en informant le

client de ses recours (plainte ou demande de révision de l'entente proposée auprès du guichet unique à un niveau hiérarchique supérieur) ?

**Réponse :**

**L'interruption de service est l'étape ultime du processus de recouvrement.**

**Avant de procéder à l'interruption, un avis de retard et un avis d'interruption incitent le client à contacter le Distributeur pour convenir d'une entente de paiement, tel que stipulé dans la décision D-2001-259 de la Régie (page 48). Tous les clients ont l'opportunité de convenir d'une entente de paiement pour étaler les sommes en souffrance. Par contre, lorsque, dans la même année, le client ne respecte pas les termes de l'entente conclue ou s'il ne tente pas de conclure une entente et qu'il se rend jusqu'à l'interruption de service, le Distributeur exige la somme due en entier pour mettre fin aux procédures de recouvrement.**

**Cela est fait dans l'esprit du Protocole d'entente, au premier paragraphe, où le Distributeur «s'engage à servir sa clientèle résidentielle en recouvrement en tenant compte des besoins particuliers de celle-ci dans le cadre d'une gestion financière saine et dans un souci d'équité envers l'ensemble de la clientèle» (voir D-2001-261, annexe A, page 25).**

**Les clients à faible revenu peuvent négocier une entente de paiement adaptée à leur capacité de paiement à tout moment du processus de recouvrement. Pour ce faire, ils doivent accepter de dévoiler leur situation (revenus par source et composition du ménage) et pour certains services, fournir une preuve de revenu. Un client insatisfait peut toujours demander la révision de son dossier au service des plaintes. Toutes les plaintes, incluant celles en appel, sont maintenant traitées par le service des plaintes qui ne relève pas des services de recouvrement.**

D. 32.c) Est-ce que, chez H.Q., le règlement sur les Conditions de services a préséance pour l'établissement des pratiques de recouvrement et de coupure de services sur le Protocole d'entente ?

**Réponse :**

**Les *Conditions de service d'électricité* sont d'application obligatoire en vertu de la *Loi sur la Régie de l'énergie*, L.R.Q., c. R-6.01. Celles-ci sont compatibles avec le protocole d'entente pour la clientèle résidentielle**

établi en vertu de la décision de la Régie D-2002-261. Quant aux pratiques de recouvrement, elles sont établies sur la base des règles prévues aux *Conditions de service d'électricité*.

D.32.d) Combien de rétablissement de courant sont annuellement effectuées par H.Q. après constat que l'avis d'interruption n'a pas été envoyé ou que les délais d'interruption n'ont pas été respectés ? Quels sont les niveaux de frais associés à ces rétablissement de services et qui assument en bout de ligne ces frais (prouvez-nous que ces frais ne se retrouvent pas dans le revenu requis d'H.Q.) ?

**Réponse :**

L'envoi de l'avis d'interruption est le déclencheur du processus mécanisé pour l'interruption. Le délai prévu aux *Conditions de service* est indiqué dans cet envoi et le document de coupure qui mène à l'interruption ne peut être créé qu'après l'expiration du délai réglementaire. Aucune interruption ne peut donc être faite sans envoi de l'avis d'interruption ou sans respecter les délais prescrits. Par contre, si un client déménage sans le signaler au Distributeur et qu'un nouveau locataire emménage dans le même logement sans avertir le Distributeur, il est possible que le nouveau locataire subisse une interruption qui visait l'occupant précédent. Lorsque le nouveau locataire avise le Distributeur de l'erreur, le service est rétabli. Les activités d'interruption et de rétablissement de service font partie des activités de base du Distributeur.

D. 32.e) Quels sont les dommages et pertes économiques assumées par les clients qui sont incorrectement coupés ou qui sont coupés sans avoir reçu d'entente de paiement ou sans avoir obtenu une entente de paiement adéquate ?

**Réponse :**

**Le Distributeur ne dispose pas des informations demandées.**

D. 32.f) Quels sont les niveaux de pertes annuelles associées au non-paiement des factures qui découlent du non respect des conditions d'avis d'interruption ? et qui assument en bout de ligne ces pertes ?

**Réponse :**

**Voir la réponse à la question 32 d).**

**La dépense de mauvaises créances reflète les pertes annuelles du Distributeur relié au non paiement des factures. L'ensemble de la clientèle assume cette charge.**

(p. 16) « Nulle part dans la réglementation des distributeurs analysée ne retrouve-t-on de sanctions relativement à un manquement à l'obligation de fournir le service d'électricité. Seules les conditions de service ontariennes prévoient l'obligation d'aviser les clients avant les interruptions planifiées, sans toutefois qu'il n'y ait de sanctions en cas de défaut d'aviser... Le Distributeur reçoit peu de plaintes et de réclamations au niveau de la continuité du service, ce qui permet de conclure à l'absence de réels problèmes à cet égard. »

D. 33.a) : est-ce que l'obligation de servir est définie de manière rigoureuse et transparente dans certaines juridictions au Canada et aux USA ?

**Réponse :**

**Le balisage fait par le Distributeur ne porte que sur certaines juridictions énumérées à la pièce HQD-1, document 2, page 18, note 7. Le Distributeur n'a pas trouvé de dispositions traitant de l'obligation de desserte dans la réglementation des juridictions qui ont été analysées.**

D. 33.b) Est-ce que l'obligation d'aviser d'une interruption planifiée inscrite dans le règlement Ontarien permet des recours aux clients auprès de la Commission ontarienne ?

**Réponse :**

**Le Distributeur ne dispose pas de l'information demandée.**

D. 33.c) Est-ce qu'il y a des mécanismes incitatifs en Amérique du Nord qui tiennent compte de la continuité de service et de l'obligation de servir ?

**Réponse :**

**Le Distributeur ne dispose pas de l'information demandée.**

D.33.d) Selon vous quel est le pourcentage de clients affectés par une problématique de continuité de services qui vont porter plainte ?

**Réponse :**

**Le Distributeur compile des statistiques sur les plaintes reçues. Il ne connaît pas le nombre de clients qui ne portent pas plainte.**

D. 33.e) Sur une base historique quel est le nombre de plaintes annuellement formulées en regard de la continuité de services et quel est le nombre d'appels téléphoniques effectués par la clientèle pour signifier à H.Q. des problèmes de continuité de service ?

**Réponse :**

**Voir la réponse à la question 1.1.2 de la Régie à la pièce HQD-2, document 1.**

**En ce qui a trait au nombre d'appels téléphoniques liés à la continuité de service, le service de pannes du Distributeur reçoit environ 1,5 million d'appels par année. Toutefois, le Distributeur ne dispose pas de données permettant de distinguer les appels visant à obtenir une information liée à une panne de ceux faits dans le but d'exprimer une insatisfaction.**

(p. 17) Des rencontres avec des groupes de protection des consommateurs et la Régie ont été organisées pour examiner les processus d'affaires en place chez le Distributeur, dont le processus de traitement des plaintes, comme cela a été fait dans le cas du recouvrement. À lumière des échanges, le Distributeur estime que le mécanisme de traitement des plaintes en place répond aux besoins des clients dans le cas de manquement du Distributeur aux *Conditions de service*...

Ces statistiques tendent à démontrer que l'imposition de sanctions dans les *Conditions de service* n'est pas nécessaire pour bien répondre aux préoccupations des clients. De plus, ces statistiques indiquent qu'il n'existe pas de problématique commune et susceptible d'une solution unique de la nature de celle proposée à l'article 11.5 des *Conditions de service* qui bénéficierait de l'imposition d'une sanction.

D. 34.a) Est-ce que les groupes de protection des consommateurs sont régulièrement consultés par H.Q. sur les mécanismes de plaintes en général et sur les plaintes concernant les ententes de paiement ?

**Réponse :**

**Le Distributeur présente annuellement un bilan des dossiers d'ententes de paiement (clientèle résidentielle) pour lesquels les clients ont demandé une révision. Ce bilan fait l'objet d'une rencontre à laquelle**

participent certains groupes de protection des consommateurs dont l'ACEF de Québec.

De plus, le processus de plainte lié aux ententes de paiement, a été présenté aux membres de la Table de travail Associations de consommateurs – direction Crédit et recouvrement lors d'une rencontre tenue le 22 octobre 2009.

D. 34.b) Indiquez-nous comment les consommateurs sont informés par H.Q., et avec quelle régularité, concernant les mécanismes de plainte et de révision des décisions d'H.Q. et concernant les ententes de paiement adaptés aux ménages à faible revenu.

**Réponse :**

La procédure de traitement des plaintes est approuvée par la Régie. Elle est publiée sur le site de la Régie de même que sur le site Internet d'Hydro-Québec. Elle est également présentée une fois l'an dans le dépliant Hydro-Contact qui est joint à la facture de tous les clients au cours des mois de juillet ou d'août.

De plus, si un client témoigne d'une insatisfaction face au traitement d'une demande, un représentant du service à la clientèle l'informerait de la procédure de plainte.

D. 34.c) Indiquez-nous si dans le cas d'une réclamation de la part d'un client, suite à des dommages résultant de problématiques de qualité de l'onde, cela est considéré comme une plainte dès le départ ou seulement lorsque le client n'est pas satisfait du règlement de sa demande ?

**Réponse :**

Une réclamation n'est pas une plainte.

La demande de compensation financière d'un client est examinée par un agent – Réclamations qui fait l'analyse du dossier et informe le client de la décision du Distributeur.

En tout temps, le client peut aussi s'adresser aux tribunaux de droit commun ou à la Régie pour déposer une réclamation ou une plainte, selon le cas.

D. 34.d) De manière générale quand H.Q. considère-t-elle qu'un appel ou un écrit d'un client constitue une plainte plutôt qu'une demande d'information, de rectification des

procédures appliquées par H.Q. ou de correction de la facture ?

**Réponse :**

**Le Distributeur traite les demandes des clients par le biais de son service à la clientèle. Ainsi, lorsqu'un client constate, par exemple, une erreur sur sa facture, la correction peut être apportée immédiatement sans que le client ne soit obligé de déposer une plainte. Si toutefois il n'est pas satisfait de la correction effectuée, il peut alors déposer une plainte à l'égard du traitement apporté à sa demande.**

D.34.e) Quel est le pourcentage de clients qui effectivement face à un problème vont porter plainte auprès d'H.Q. ? auprès de la Régie ?

**Réponse :**

**Le Distributeur compile le nombre de plaintes reçues, mais n'est pas informé des clients qui pourraient faire face à un problème sans déposer une plainte auprès du Distributeur.**

(p. 18) **4 BALISAGE**

D. 35 : fournissez-nous les résultats détaillés du balisage que vous avez effectué concernant les conditions de service.

**Réponse :**

**Le Distributeur a analysé les dispositions contenues dans certaines juridictions canadiennes<sup>1</sup> non pas de façon globale, mais en regard des obligations suivantes :**

- **informer,**
- **agir à l'intérieur de certains délais,**
- **obligations relatives à la continuité de service,**
- **obligations relatives à la facturation, à la relève et à la lecture du compteur.**

**La demande du Distributeur ne visait qu'à examiner quelles sanctions pourraient être applicables en cas de manquement à une condition de service. Le Distributeur n'a pas préparé de document lié aux sanctions contenues dans les autres juridictions en regard de ces obligations.**

---

<sup>1</sup> Voir la pièce HQD-1, document 2, p. 18, note 7.

D. 36 : A. 11.4 : le fardeau de la preuve que l'électricité consommée diffère de l'électricité facturée ou mesurée revient-il à H.Q. ou au client ? H.Q. considère t'elle qu'elle a l'obligation de s'assurer que l'énergie consommée correspond à l'électricité facturée ou mesurée, notamment lorsque les clients sont surfacturés ?

**Réponse :**

**Pour qu'il y ait surfacturation, une démonstration d'un défaut au niveau de la facturation est requise. Au besoin, le Distributeur demande une expertise du compteur. De façon générale, le fardeau de la preuve incombe à la partie qui fait valoir un droit. Tant le client que le Distributeur sont susceptibles d'invoquer l'application de l'article 11.4. Aussi, le fardeau de la preuve peut être assumé par le client ou par le Distributeur, selon le cas.**

**En outre, le Distributeur prend tous les moyens pour assurer une facturation exacte en mettant en place des équipements de mesurage fiables homologués par Mesure Canada.**