

PROVINCE DE QUÉBEC  
DISTRICT DE MONTRÉAL

N° : R-3725-2010

HYDRO-QUÉBEC

Demanderesse

---

*EXAMEN DES NORMES DE QUALITÉ DE L'ONDE ET DES MODALITÉS  
APPLICABLES AUX MANQUEMENTS AUX CONDITIONS DE SERVICE  
D'ÉLECTRICITÉ D'HYDRO-QUÉBEC*

**ARGUMENTATION DE LA DEMANDERESSE HYDRO-QUÉBEC**

---

**INTRODUCTION**

Le présent dossier s'inscrit en continuité avec l'examen des Conditions de service d'électricité par la Régie dans le cadre du dossier R-3535-2004, lequel a permis une étude en profondeur des conditions liées à l'alimentation en électricité et aux frais afférents, sur une période de quatre ans, entre 2004 et 2008.

Plus particulièrement, la question de la qualité de l'onde a d'abord été soulevée explicitement par la Régie dans sa décision procédurale D-2007-28, dans laquelle la Régie demandait « à connaître la position des consommateurs à l'égard de la qualité de service requise et de son prix, en regard des exigences techniques applicables »<sup>1</sup>. La Régie demandait à ce que des propositions soient faites eu égard aux besoins en termes de fiabilité et de continuité de service et du rapport qualité/prix recherché. Dans sa décision sur le fond, notamment au niveau de l'analyse de l'actuel article 18.12 des Conditions de service, selon lequel le client doit se prémunir contre les conséquences des pannes et des perturbations, la Régie constatait qu'aucun intervenant n'a présenté de preuve sur le sujet et reportait l'étude de la qualité de l'onde dans un dossier distinct. La décision de la Régie fut donc de maintenir l'article 18.12 d'ici à ce qu'un véritable débat puisse avoir lieu<sup>2</sup>.

Ce débat est précisément l'un des objets du présent dossier. Le Distributeur a administré une preuve complète et détaillée, dressant un portrait de la situation de la qualité de l'onde et expliquant les motifs qui l'amènent à conclure que la situation actuelle est adéquate au niveau de la réglementation. Le Distributeur a notamment

---

<sup>1</sup> D-2007-28, page 5.

<sup>2</sup> D-2007-81, page 9.

fait la preuve que ses clients ne sont que peu préoccupés par le sujet et satisfaits de la qualité de l'onde et du support offert. En présentant son analyse des besoins de sa clientèle, par catégorie, en termes de qualité de l'onde, et en indiquant de façon détaillée quels sont les mécanismes en place afin d'informer chaque catégorie de clients selon ses besoins, le Distributeur soumet respectueusement avoir présenté une preuve prépondérante à l'appui de sa proposition de maintenir la réglementation actuelle.

Par ses décisions D-2007-28, D-2007-81 et D-2010-067, la Régie a défini un cadre pour l'étude du présent dossier. Dans cette dernière décision, la Régie a exclu spécifiquement un sujet déjà débattu dans le dossier précédent<sup>3</sup>.

Le Distributeur comprend donc que le présent dossier porte sur les besoins de la clientèle en matière de qualité de l'onde, sur les caractéristiques du service d'électricité et son rapport qualité/prix, de même que sur l'équilibre contractuel au niveau des obligations des parties. Ces sujets n'ont pas fait l'objet de débat antérieur spécifique devant la Régie et sont étudiés dans le présent dossier sur la base des décisions de la Régie. Le Distributeur comprend donc que les sujets déjà débattus au fond et faisant l'objet d'une décision spécifique de la Régie ne font pas partie du présent dossier.

Dans ce contexte, le Distributeur souhaite formuler les commentaires qui suivent concernant certains sujets amenés par les intervenants dans leur preuve relativement à la qualité de l'onde.

### **1. La codification et la diffusion des normes techniques**

La Régie s'est prononcée sur le sujet de la codification des normes techniques après un débat de fond sur la question, dans le contexte d'une demande du Distributeur de retirer ces normes des Conditions de service. La Régie mentionnait que l'absence d'examen public approfondi des normes l'amenait à retenir pour lors la position du Distributeur<sup>4</sup>. En somme, la Régie considérait que certaines obligations prévues aux normes techniques peuvent constituer une condition de service, dans la mesure où la Régie en décide ainsi en vertu des articles 31 et 48 de la LRÉ<sup>5</sup>.

La codification globale des normes techniques du Distributeur n'est donc pas l'objet du présent dossier. Bien que des discussions auraient pu avoir lieu relativement à l'opportunité de codifier certaines dispositions des normes, aucun participant n'a présenté sa preuve sous cet angle, alors qu'un intervenant propose la codification de l'ensemble des normes. La proposition de SÉ-AQLPA et de son expert de codifier purement et simplement un ensemble de normes ne respecte pas le cadre du dossier défini par la Régie. De plus, le Distributeur soumet respectueusement que tout comme dans le dossier précédent, aucun débat public approfondi n'a eu lieu

---

<sup>3</sup> Il s'agit de la non gratuité et de la possible désuétude de la norme CAN3-C235-F83 (2006). Dans la décision D-2010-067, la Régie rappelait à l'intervenante ACEF de Québec que la question de la diffusion des normes avait déjà été traité dans la décision D-2007-81 (voir page 7).

<sup>4</sup> D-2007-81, pages 9 et 10.

<sup>5</sup> *Ibid.*

concernant le contenu des normes, ce qui milite également contre la remise en question de la décision de la Régie dans le présent dossier<sup>6</sup>.

Le présent dossier n'est pas plus le forum approprié pour étudier, comme le propose l'ACEF de l'Outaouais, la détermination du niveau optimal de qualité de l'onde. Si la description du service offert par le Distributeur est sujette à débat, la remise en question de la prestation du service par le Distributeur et la définition de niveaux de service ne le sont certainement pas. De tels sujets débordent manifestement du cadre du dossier établi par la Régie.

## **2. La clause d'exonération de responsabilité du Distributeur**

L'article 4.1 des Conditions de service, en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> avril 2008, est le résultat d'un examen approfondi par la Régie<sup>7</sup>. Le texte de la clause d'exonération de responsabilité respecte les décisions de la Cour d'appel du Québec et fait mention des limitations prévues au Code civil du Québec<sup>8</sup>. Sous réserve de l'article 14.1, il est clair qu'à moins d'une faute lourde ou intentionnelle, la responsabilité d'Hydro-Québec n'est pas engagée relativement aux perturbations de la qualité de l'onde. Or, la Régie n'a aucunement indiqué qu'elle entendait refaire ce débat.

## **3. Le projet CATVAR**

Le Distributeur soumet respectueusement que les propositions des intervenants qui s'appuient sur le projet CATVAR et ses éventuels effets sur la qualité de l'onde sont prématurées en l'absence de demande d'approbation d'un projet d'investissement du Distributeur auprès de la Régie.

Sur la base de ces commentaires préliminaires, le Distributeur aborde maintenant l'examen des normes de qualité de l'onde et des sanctions aux manquements aux Conditions de service d'électricité.

# **I NORMES DE QUALITÉ DE L'ONDE**

## **1. La preuve du Distributeur**

Le Distributeur fait état dans sa preuve des aspects techniques de la qualité de l'onde. Toutes les perturbations y sont présentées en détail, puis résumées dans un tableau intitulé « Synthèse des caractéristiques électriques et impacts des variations »<sup>9</sup>. Ce tableau montre que la majeure partie des perturbations est susceptible d'affecter principalement la clientèle industrielle, alors que la clientèle résidentielle est surtout affectée par le papillotement. Cela est cohérent avec les résultats des sondages effectués par le Distributeur selon lesquels les clients

<sup>6</sup> Décision D-2007-81, pages 8 à 10.

<sup>7</sup> La Régie a examiné le sujet dans la décision D-2006-116 (pages 41 et 42) et dans la décision D-2007-81 (pages 19 à 23, incluant des motifs additionnels de deux régisseurs).

<sup>8</sup> Voir le jugement de la Cour supérieure rendu dans le dossier *Hydro-Québec c. Landry, C.S. Joliette* no. 705-17-003262-092, 23 août 2010.

<sup>9</sup> Pièce HQD-1, document 1, page 23.

résidentiels ont classé les attentes « réduire les variations de tension » et « informer sur la prévention des dommages aux appareils électriques causés par les pannes et les variations de tension » parmi les dernières en termes d'importance<sup>10</sup>. Selon la même logique, les clients d'affaires et les grandes entreprises sont plus préoccupés par la qualité de l'onde, mais leur satisfaction à cet égard est élevée.

Le Distributeur présente également dans sa preuve les démarches qu'il réalise afin d'informer et de soutenir sa clientèle relativement à la qualité de l'onde. Il utilise à la fois des moyens généraux, comme le dépliant HydroContact et le site Internet, et des moyens personnalisés, incluant des rencontres avec certains clients commerciaux et industriels et la réalisation d'études, allant jusqu'au *Service d'analyse d'impact en compatibilité électromagnétique* et au *Service d'études en compatibilité électromagnétique*, pouvant inclure des études techniques ciblées et l'embauche et la facturation au client des services d'experts externes requis<sup>11</sup>.

La complexité de la question de la qualité de l'onde, la satisfaction des clients, le niveau adéquat de l'information et les services fournis par le Distributeur, de même que la position favorable du Distributeur montrée par le balisage effectué auprès d'autres entreprises canadiennes et une comparaison mondiale réalisée par un laboratoire de recherche américain, sont tous des éléments qui amènent le Distributeur à conclure que le maintien de la réglementation actuelle est souhaitable.

Par ailleurs, la preuve du Distributeur montre que les plaintes des clients en matière de qualité de l'onde ont diminué de 2001 à 2009<sup>12</sup>. Le nombre de plaintes n'a jamais excédé 36 par année, dont seuls de rares cas ont été soumis à la Régie par les clients.

## **2. La prépondérance de la preuve du Distributeur**

Avec respect pour l'opinion contraire, aucun intervenant n'a contredit la preuve du Distributeur par une preuve de qualité comparable. Un intervenant prétend que les sondages d'Hydro-Québec seraient différents si les clients étaient mieux informés<sup>13</sup>. Cette prétention ne repose cependant sur aucune assise factuelle allant au-delà de la simple affirmation.

Le Distributeur a noté qu'aucun intervenant ne propose la codification de caractéristiques précises de la qualité de l'onde. Qui plus est, le présent dossier est muet en termes de preuve de gains quelconques découlant de la codification de quelque caractéristique ou norme que ce soit. Les coûts reliés à une telle codification n'ont également pas été documentés.

En l'absence de preuve quant aux besoins de clients ou de certaines catégories de clients, en l'absence de preuve au niveau des gains associés à la codification de caractéristiques de la qualité de l'onde et en l'absence de preuve concernant les

---

<sup>10</sup> Réponses du Distributeur à la demande de renseignements no. 1 de la Régie (question 2.1), pièce HQD-2, document 1, page 7.

<sup>11</sup> Pièce HQD-1, document 1, pages 28 à 34.

<sup>12</sup> Réponses du Distributeur à la demande de renseignements no. 1 de la Régie (question 1.1.1), pièce HQD-2, document 1, page 4.

<sup>13</sup> Voir la réponse de l'ACEF de l'Outaouais à la question 1.1. de la Régie, pièce C-2-7.

coûts associés à une telle codification, le Distributeur estime, avec respect pour l'opinion contraire, que la codification n'est ni appropriée ni souhaitable.

Le Distributeur n'est pas favorable à la codification de plages, de cibles ou de règles de l'art autres que celles déjà incluses dans la réglementation en vertu de l'article 14.1 des Conditions de service. Puisque la preuve démontre que la situation actuelle, fondée sur le respect de l'article 14.1, est satisfaisante pour les clients, il ne serait pas souhaitable que des investissements supplémentaires soient requis de la part du Distributeur et de la part des clients, pas plus qu'il ne serait souhaitable de réduire la souplesse actuelle et l'accompagnement des clients qu'amènerait inévitablement l'introduction de nouvelles obligations. En ce sens, le Distributeur réitère sa réponse à la question 5.1 de la demande de renseignements no. 1 de la Régie<sup>14</sup>.

### **3. L'équilibre entre les droits et obligations du Distributeur et de sa clientèle**

Le Distributeur doit remplir une obligation importante et exigeante au plan de la gestion et des opérations, à savoir le maintien de la tension à l'intérieur des plages et des conditions prévues par la norme CAN3-C235-F83 (2006), en vertu de l'article 14.1 des Conditions de service. Il est exact que cette obligation est prévue dans un seul article des Conditions de service. Cependant l'équilibre entre les droits et obligations des parties à un contrat ne saurait s'évaluer selon le nombre d'articles du contrat ou le nombre de mots utilisés pour chacun.

L'obligation de respecter l'article 14.1 est une obligation dont l'intensité est très importante et ne devrait pas être perçue différemment du fait qu'il s'agit d'une référence à une norme externe et compte donc, dans le texte des Conditions de service, moins de paragraphes que ceux qui concernent les obligations du client. Les moyens qu'Hydro-Québec doit mettre en place pour respecter cette norme et fournir un service de qualité sont au cœur même de sa prestation de service, dont le coût est déterminé annuellement par la Régie dans le cadre d'un dossier tarifaire.

Pour respecter son obligation, le Distributeur doit par ailleurs respecter les limites et conditions prévues aux Conditions de service et tenir compte des « caractéristiques techniques des postes distributeurs, des ouvrages civils et des équipements nécessaires à l'alimentation »<sup>15</sup> disponibles sur le marché. C'est d'ailleurs pourquoi l'installation électrique du client doit être « conçue, construite, branchée, protégée, utilisée et entretenue » pour permettre au Distributeur d'exploiter son réseau<sup>16</sup>.

Aucune preuve n'a été administrée à l'effet qu'il est déraisonnable ou inadéquat pour un distributeur d'électricité de s'engager à fournir de l'énergie en conformité avec la norme CAN3-C235-F83 (2006), pas plus qu'il est déraisonnable qu'il doive autoriser le raccordement de certaines charges électriques ou qu'il limite les perturbations émises par ses clients.

Le Distributeur est d'avis que la situation actuelle, à la lumière de la preuve prépondérante qu'il a administrée, est satisfaisante au niveau de l'équilibre entre les

<sup>14</sup> Pièce HQD-2, document 1, page 18.

<sup>15</sup> Art. 14.2 des Conditions de service d'électricité.

<sup>16</sup> Art. 18.8 (1<sup>o</sup>) des Conditions de service d'électricité.

obligations des parties au contrat de service d'électricité. Le Distributeur réitère qu'il considère justifié l'article 18.12 dans sa forme actuelle, c'est-à-dire que l'obligation du client est souple et adaptée à chaque situation : le client doit protéger son installation électrique dans la mesure où il l'estime approprié. L'article 18.12 est d'ailleurs cohérent avec l'article 4.1 établissant que le Distributeur n'est pas responsable des dommages causés par des pannes et variations de tension, sauf en cas de faute lourde ou intentionnelle.

En somme, la réglementation en place est axée sur le respect de la norme CAN3-C235-F83 (2006), une norme canadienne largement utilisée. Si le Distributeur fournit l'électricité à ses clients conformément à la norme, il bénéficie d'une exonération de responsabilité pour les dommages matériels, sauf en cas de faute lourde ou intentionnelle<sup>17</sup>. S'il ne respecte pas les prescriptions de la norme, les règles ordinaires du droit contractuel s'appliquent<sup>18</sup> et les tribunaux judiciaires peuvent être appelés à trancher des litiges en ce sens. Le Distributeur soumet donc respectueusement que cette situation reflète un équilibre, acquis au fil des années, entre les droits et obligations des parties, au meilleur coût tant pour le client que pour le Distributeur. La modification de cet équilibre, par une codification de normes notamment, conduirait inévitablement à une augmentation des coûts.

Enfin, vu l'absence de preuve démontrant quelque besoin de la clientèle en terme de codification, l'ajout d'importantes nouvelles obligations pour le Distributeur dans les Conditions de service serait contraire à l'allègement réglementaire. En effet, une fois codifiées, les nouvelles normes et obligations ne peuvent être modifiées que par audience publique tenue en vertu des articles 25, 31 et 48 de la LRÉ. Or, le Distributeur a mis en preuve que le domaine de la qualité de l'onde est en constante évolution et qu'il participe activement à des forums d'experts internationaux sur le sujet. Le Distributeur soutient qu'il doit bénéficier de toute la souplesse requise pour faire évoluer ses normes en conséquence.

## II SANCTIONS

### 1. Le contexte et la preuve du Distributeur

Tout comme l'examen des normes de qualité de l'onde, la question des sanctions en cas de manquements aux Conditions de service a été soulevée dans les décisions de la Régie D-2007-028 et D-2007-81. Malgré l'invitation de la Régie, aucun intervenant n'avait alors fait de propositions ni exprimé sa position. La Régie notait l'ouverture du Distributeur à revoir la question des sanctions et citait dans la décision D-2007-81 la position du Distributeur selon laquelle il est nécessaire d'examiner, pour chaque éventuelle proposition, les impacts pour le Distributeur et pour le client, de faire une étude et d'en débattre. Pour le Distributeur, ce n'est qu'à l'issue de cet examen que la Régie serait en mesure de décider d'ajouter de nouvelles règles aux Conditions de service. Cette position est toujours celle du Distributeur.

Le Distributeur présente dans sa preuve son analyse de la question des sanctions à l'intérieur des Conditions de service. Il explique que plusieurs sanctions y sont déjà

<sup>17</sup> Art. 4.1 al. 1 et 2 et 14.1 des Conditions de service.

<sup>18</sup> Art. 4.1 al. 3 des Conditions de service.

prévues concernant le délai de transmission des factures et les règles relatives à la rétrofacturation en cas d'erreur<sup>19</sup>. De plus, le Distributeur a recensé les divers types d'obligations pour les regrouper en trois catégories : l'obligation d'informer, l'obligation d'agir dans un temps prescrit et l'obligation de fournir le service d'électricité. Dans les trois cas, le Distributeur arrive à la conclusion que les règles actuelles sont suffisamment souples pour permettre de trouver des solutions aux besoins des clients<sup>20</sup>.

Cette conclusion est appuyée notamment par une analyse des plaintes formulées par les clients<sup>21</sup>. Le Distributeur a démontré que les plaintes portant sur la facturation ou la consommation sont généralement couvertes par les règles de rétrofacturation prévues à l'article 11.5 des Conditions de service. Parmi les plaintes soumises annuellement à la Régie par les clients, un très petit nombre est accueilli partiellement ou totalement par la Régie. Cela tend à indiquer que les moyens en place pour la résolution des différends sont satisfaisants pour toutes les parties.

Par ailleurs, un balisage réalisé par le Distributeur permet de constater que des sanctions aux manquements des distributeurs d'électricité sont très peu présentes dans la réglementation au Canada.

Tous ces éléments amènent le Distributeur à considérer qu'il n'existe aucun besoin de la clientèle pour codifier de nouvelles règles.

## **2. Le fardeau de preuve relatif à une demande de modification des Conditions de service**

Peu de véritables propositions ont été faites par les intervenants dans le présent dossier. L'ACEF de l'Outaouais se limite à prétendre que de telles sanctions « peuvent exister »<sup>22</sup> et à mentionner que certains articles des Conditions de service où des sanctions pourraient être envisagées ou encore qu'un aspect « aurait pu être pris en compte » dans la rédaction d'un autre article<sup>23</sup>. Avec égards, le Distributeur ne peut donc que constater que la preuve de l'ACEF de l'Outaouais sur la question des sanctions est sommaire et que cette intervenante ne propose aucune nouvelle condition de service.

Du côté de l'ACEF de Québec, bien que certaines propositions soient formulées « à titre indicatif »<sup>24</sup> dans sa preuve, parmi des interrogations plus générales, le Distributeur considère, avec respect pour l'opinion contraire, qu'il y a absence de preuve au soutien de ces propositions. Or, selon le Distributeur, il est de l'essence même d'une demande de fixation de conditions de service d'électricité que celui qui demande une modification démontre l'opportunité de modifier le texte réglementaire et fasse la preuve des impacts sur les clients et sur l'entreprise réglementée. Lorsque le Distributeur demande des modifications aux Conditions de service, de telles démonstrations font partie de sa demande.

<sup>19</sup> Pièce HQD-1, document 2, pages 6 et 7.

<sup>20</sup> *Id.*, pages 8 à 16.

<sup>21</sup> *Id.*, page 17.

<sup>22</sup> Preuve de l'ACEF de l'Outaouais, pièce C-2-4, page 15.

<sup>23</sup> *Id.*, page 16.

<sup>24</sup> Preuve de l'ACEF de Québec, pièce C-3-4, page 36.

Avec égards, pour remplir son fardeau de preuve relativement à ses demandes de modifications des règles existantes, un participant au dossier, quel qu'il soit, ne peut se contenter de soulever des hypothèses, d'exprimer des souhaits et des préférences ou de fixer arbitrairement, en apparence du moins, des montants de compensation ou de pénalités.

Enfin, le Distributeur soumet que l'étude du traitement réglementaire d'éventuels dommages compensatoires ou de pénalités à verser aux clients, engendrés dans la conduite normale de ses activités, ne fait pas partie du présent dossier.

## **CONCLUSION**

Le Distributeur réitère les conclusions exprimées dans sa preuve, tant en matière de qualité de l'onde<sup>25</sup> que de sanctions au manquements aux obligations prévues aux Conditions de service<sup>26</sup>, notamment qu'il n'est ni requis ni souhaitable que de nouvelles obligations soient codifiées dans les Conditions de service.

## **LE TOUT RESPECTUEUSEMENT SOUMIS**

**Montréal, le 17 septembre 2010**

**- (S) -**

**AFFAIRES JURIDIQUES D'HYDRO-QUÉBEC  
(Me Jean-Olivier Tremblay)**

---

<sup>25</sup> Pièce HQD-1, document 1, pages 39 et 40.

<sup>26</sup> Pièce HQD-1, document 2, pages 20 et 21.