

CANADA

RÉGIE DE L'ÉNERGIE

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*

RÉPLIQUE DE LA DEMANDERESSE HYDRO-QUÉBEC

INTRODUCTION

Hydro-Québec dans ses activités de distribution (le Distributeur) a pris connaissance des argumentations écrites des intervenantes ACEF de l'Outaouais, ACEF de Québec et SÉ-AQLPA. Par le présent document, le Distributeur fait part à la Régie de sa réplique aux arguments et positions des intervenantes.

I RÉPLIQUE À L'ARGUMENTATION DE L'ACEF DE L'OUTAOUAIS ET DE L'ACEF DE QUÉBEC

1. Information, engagements et responsabilité contractuelle

La position de principe adoptée par ces deux intervenantes est que les clients résidentiels doivent être mieux informés des tenants et aboutissants de la qualité de l'onde. De plus, selon elles, le Distributeur devrait prendre plus d'engagements¹ et encourir une plus grande responsabilité à l'égard des dommages subis par les clients².

¹ Argumentation de l'ACEF de l'Outaouais (C-2-9), para. 33 et 38.

² Argumentation de l'ACEF de Québec (C-3-7), page 9.

Mentionnons d'abord qu'une obligation générale d'information de la clientèle est déjà codifiée dans les Conditions de service³. Le Distributeur s'acquitte de cette obligation par l'ensemble de ses démarches commerciales, y compris son approche personnalisée en matière de qualité de l'onde. Aucune des intervenantes n'ont d'ailleurs prétendu qu'Hydro-Québec ne respectait pas cette obligation. Leur position est simplement qu'il est nécessaire de transmettre plus d'informations.

Or, de nouvelles obligations d'information et une plus grande responsabilité ont un coût que les intervenantes n'ont pas évalué. L'ajout dans les Conditions de service de normes, d'annexes et d'engagements contractuels sur les paramètres de qualité de l'onde alourdirait inutilement la réglementation et augmenterait nécessairement les coûts que devraient assumer l'ensemble des clients, en particulier si l'objectif est d'uniformiser la qualité de l'onde à l'échelle du Québec⁴.

Il est également prévisible que l'ajout d'informations non requises par les clients dans un domaine aussi complexe que la qualité de l'onde introduise plus de confusion qu'elle n'amène de bienfaits. Le Distributeur souligne que les clients qui ont besoin d'informations reçoivent une attention particulière et un traitement personnalisé.

Au soutien de sa position relative aux engagements contractuels auxquels devrait souscrire le Distributeur, l'ACEF de l'Outaouais allègue certaines pratiques d'Électricité de France (EDF), notamment le contrat Émeraude qui « comprend un engagement contractuel » et qui s'adresse aux clients industriels⁵ dans un contexte d'ouverture du marché de détail. Manifestement, il ne s'agit pas de pratiques qui concernent la clientèle que représente l'intervenante. Quant aux clients basse tension⁶, l'engagement relatif à la fréquence est du même ordre que celui que l'on retrouve à l'article 14.1 des Conditions de service, alors que les plages de tension sont semblables à celles de la norme CAN-C235-F83 (2006). La norme EN 50160 à laquelle il est fait référence n'existe pas en Amérique du nord.

L'intervenante s'appuie également sur certaines références aux règles de l'art, qu'elle désigne comme étant des « paramètres », dans les conditions de service d'Hydro One, sous la rubrique « Power Quality ». Contrairement aux prétentions de l'ACEF de l'Outaouais, le Distributeur est d'avis qu'il ne s'agit pas de paramètres de la qualité de l'onde, mais bien de références générales aux pratiques reconnues. Or, le Distributeur va déjà au-delà de ces considérations

³ Art. 2.1 : « Hydro-Québec informe ses clients quant aux présentes conditions de service ».

⁴ Le Distributeur réfère ici à une recommandation de SÉ-AQLPA mentionnée au para. 27 de son argumentation (C-1-9).

⁵ Preuve de l'ACEF de l'Outaouais (C-2-4), para 28 B.

⁶ Preuve de l'ACEF de l'Outaouais (C-2-4), para 28 A.

générales, tel qu'il appert du document « Caractéristiques et cibles de qualité de la tension fournie par les réseaux moyenne et basse tension d'Hydro-Québec ».

Sur la base des pratiques d'EDF et d'Hydro One, l'ACEF de l'Outaouais se dit « fortement préoccupée et grandement inquiète par ce manque d'engagement de la part d'Hydro-Québec Distribution »⁷. Cependant, l'intervenante n'a pas indiqué en quoi la clientèle serait avantagée et en quoi la qualité de l'onde serait meilleure en Ontario ou en France qu'au Québec. Les coûts relatifs à ces pratiques n'ont pas plus été analysés. Il en va de même pour l'ACEF de Québec, pour qui la codification de normes permettra « d'assurer une plus grande stabilité du signal »⁸, une affirmation qui semble être fondée sur les pages 16 à 18 de sa preuve, où l'on ne retrouve cependant aucune étude de l'impact de la codification de normes sur la stabilité du signal.

Quant à la prétention que les Conditions de service d'électricité constituent un contrat d'adhésion mentionnée à de nombreuses reprises dans l'argumentation de l'ACEF de l'Outaouais, faut-il rappeler que la Cour suprême du Canada en a décidé autrement en 2004⁹.

2. Sujets divers

Aux paragraphes 40 à 49 de son argumentation, l'ACEF de l'Outaouais fait plusieurs affirmations relatives aux conséquences des variations de tension sur les appareils des clients résidentiels et sur les efforts consentis par cette clientèle pour se prémunir contre les variations de tension. L'intervenante n'a toutefois pas fait la preuve des appareils choisis par les clients, de leur coût, du nombre de clients qui en sont munis, etc. Avec égard, ces affirmations de l'ACEF de l'Outaouais ne reposent sur aucune preuve probante.

De son côté, l'ACEF de Québec propose d'intégrer dans les Conditions de service des sanctions monétaires qui viendraient réduire le « rendement propre, au lieu d'être assumée[s] par les clientèles »¹⁰. Cette proposition de traitement réglementaire n'a pas de lien avec le présent dossier. De plus, toute nouvelle sanction amènera de nouvelles décisions de gestion qui engendreront des coûts supplémentaires qui se reflèteront dans le revenu requis. L'intervenante n'a pas évalué ces impacts.

Quant à la proposition visant à encadrer la transmission d'information par le Distributeur à ses clients, il s'agit d'une ingérence non justifiée dans les activités opérationnelles du Distributeur et qui ne respecte pas les principes de

⁷ Argumentation de l'ACEF de l'Outaouais (C-2-9), para. 33.

⁸ Argumentation de l'ACEF de Québec (C-3-7), 16^e paragraphe de la section «A) Codification des normes de qualité de l'onde ».

⁹ *Hydro-Québec c. Glykis*, [2004] 3 R.C.S. 285.

¹⁰ Argumentation de l'ACEF de Québec (C-3-7), page 10.

réglementation¹¹. L'intervenante n'a pas évalué ces impacts, mais démontre plutôt une mauvaise compréhension des risques généralement intégrés au taux de rendement, soit dit avec respect pour l'opinion contraire.

II RÉPLIQUE À L'ARGUMENTATION DE SÉ-AQLPA

L'intervenante affirme dans son argumentation que le témoignage de l'expert Deslauriers n'a pas été contredit à plusieurs égards. Or, avec égards, non seulement ce témoignage revêt-il une faible force probante, faute de preuve au soutien de ses affirmations, mais se situe-t-il de surcroît en grande partie à l'extérieur du champ d'expertise reconnu par la Régie.

1. La faible force probante du rapport de M. Deslauriers

Le Distributeur constate que la démarche de M. Deslauriers n'a pas été de rechercher et d'identifier des caractéristiques de la qualité de l'onde qu'il serait opportun de codifier. Sa recommandation est plutôt de codifier purement et simplement un ensemble de normes suivies par le Distributeur et semble avoir pour objectif unique de mieux informer le client¹². Or, aucune preuve n'a été administrée par l'intervenante pour appuyer une prétention que la qualité ou la quantité d'information est déficiente, ni même pour critiquer les moyens de communication dont fait état le Distributeur dans sa preuve.

Le seul fait mentionné par M. Deslauriers est que l'information est externe aux Conditions de service, tenant ainsi pour acquis que tous les clients seraient mieux informés si les Conditions de service contenaient en annexe une liste de normes. Avec égards, le Distributeur soumet que sa preuve étoffée à l'effet contraire concernant la diffusion d'information et l'accompagnement des clients est probante et n'a non seulement pas été contredite, mais n'a pas été seulement commentée par SÉ-AQLPA.

Le Distributeur souligne les éléments suivants qui illustrent bien le peu de force probante du rapport de M. Deslauriers :

- Parmi les normes que l'expert demande de codifier, on retrouve les normes C-22.1, C-22.2 et C-22-03. Or, la dernière remplace les deux premières qui n'ont plus cours depuis novembre 2008 tel que le prévoit la norme C-22-03 à la page 4. Cette erreur illustre bien également que la

¹¹ *Ibid.* L'intervenante mentionne vouloir préciser « comment HQD doit informer les clients, et à quelle fréquence elle doit le faire, quelles sont les informations essentielles à fournir et en s'assurant qu'HQD évalue l'efficacité de ses campagnes d'information ».

¹² M. Deslauriers mentionne ce qui suit : « Afin que le client puisse connaître clairement le contenu des ses propres obligations de conformité aux exigences techniques, de non perturbation du réseau et de ne pas nuire aux autres clients et afin qu'il connaisse la qualité de l'onde à laquelle il doit s'attendre de la part d'Hydro-Québec Distribution [...] » (pages xi et 52 de la pièce SÉ-AQLPA-2, document 1, C-1-5).

proposition de codifier purement et simplement un ensemble de normes n'est pas appropriée.

- M. Deslauriers mentionne également que l'application des normes au cas le cas n'est pas une solution « viable »¹³, car selon lui, « les normes doivent avoir une certitude »¹⁴. Pourtant, cette situation reflète la pratique actuelle du Distributeur, celle-là même qui satisfait la clientèle. Le rapport d'expertise ne mentionne d'ailleurs pas en quoi la situation serait non viable.
- Sur la base du rapport de M. Deslauriers, SÉ-AQLPA mentionne qu'« il existe un besoin d'uniformité au sein du réseau et de certitude quant à de telles normes »¹⁵. Aucun fait mis en preuve n'appuie cette affirmation. Au contraire, le Distributeur fait état de façon détaillée dans sa preuve de son approche personnalisée d'accompagnement des clients et de leur appréciation. À la rigide position de principe adoptée par l'expert et par l'intervenante, le Distributeur oppose une approche pragmatique qui a fait ses preuves auprès de la clientèle. De plus, l'expert n'a abordé ni la faisabilité technique de sa proposition, ni les coûts relatifs à sa mise en œuvre.
- Il en va de même relativement à la supposée « urgence »¹⁶ de préciser certaines obligations des clients.

Le seul statut d'expert n'autorise pas une personne à faire des affirmations de principe (approche non viable, existence d'un besoin d'uniformité, urgence d'agir) sans explication et sans que des faits soient mis en preuve à leur soutien. Le Distributeur soumet donc, avec respect pour l'opinion contraire, qu'un rapport d'expertise qui ne s'appuie pas sur la preuve et qui ne fournit aucune explication à l'appui des affirmations qu'il contient, comme c'est le cas du rapport de M. Deslauriers, n'a aucune force probante.

2. Des affirmations hors du champ d'expertise reconnu par la Régie

Le domaine d'expertise reconnu par la Régie pour M. Deslauriers est circonscrit à la désignation d'« expert en technologie des réseaux d'électricité ». Cependant, le rapport de M. Deslauriers aborde de nombreux sujets qui excèdent le cadre de son expertise, tels que :

- La communication d'informations par le Distributeur à ses clients;
- La codification d'un ensemble de normes et ses impacts;

¹³ Pièce SÉ-AQLPA-2, document 1 (C-1-5), page 37.

¹⁴ *Ibid.*

¹⁵ Argumentation de SÉ-AQLPA (C-1-9), para. 29.

¹⁶ *Id.*, para. 11 et 14.

- Les perspectives de pénétration commerciale de la production distribuée au Québec.

La question de savoir s'il est approprié de codifier un ensemble de normes et si la clientèle serait mieux informée ne relève pas du témoignage d'un expert en technologie des réseaux d'électricité. Il s'agit d'une question d'opportunité et de légalité qui relève de la Régie. Toutes les questions relatives à la communication d'information, à la qualité ou la quantité de cette information, ou à l'appréciation des démarches commerciales du Distributeur ne font pas partie du domaine d'expertise reconnu à M. Deslauriers.

De même, si un intervenant peut prendre position en faveur de la codification de normes, le témoignage d'un expert en technologie des réseaux ne peut porter que sur l'opportunité de la codification. Il s'agit d'une question de réglementation qui ne relève pas de la sphère technique.

Qui plus est, la Régie a déjà décidé de la question de la diffusion des normes en codifiant l'obligation pour le Distributeur de transmettre gratuitement copie des normes aux clients qui le demandent¹⁷.

Le Distributeur demande donc à la Régie de ne pas considérer comme témoignage d'expert l'opinion de M. Deslauriers sur les sujets mentionnés ci-haut.

Enfin, le Distributeur note que SÉ-AQLPA invite la Régie à « réduire l'étendue des exonérations de responsabilité [...] des articles 4.1 et 18.12 »¹⁸, mais ne dit pas de quelle façon, ni selon quels principes ou orientations. Il s'agit, avec égards, d'une demande vague, sans élément concret.

CONCLUSION

Avec respect pour l'opinion contraire, les positions des intervenantes exprimées dans le présent dossier sont contraires à l'allègement réglementaire. D'un côté, une intervenante propose de codifier un important volume de documents, alourdissant inutilement la réglementation, sans aucune preuve d'un bénéfice pour les clients et sans évaluation des coûts. De l'autre, deux intervenantes souhaitent entreprendre un processus d'évaluation, de vérification, de réalisation d'études, alors que la clientèle qu'elles représentent est satisfaite et n'exprime aucun besoin d'information supplémentaire. L'ACEF de Québec va même jusqu'à prétendre que les clients résidentiels subissent de nombreux dommages matériels en raison des perturbations de la qualité de l'onde, dont ils n'ont pas conscience, sans la moindre preuve au soutien de cette prétention.

¹⁷ Décision D-2007-81, page 7.

¹⁸ Argumentation de SÉ-AQLPA (C-1-9), para. 51.

Tel n'est pas l'objet du présent dossier. Nous n'en étions pas au stade des évaluations, mais bien au stade des propositions de modifications aux Conditions de service. Le Distributeur soumet donc respectueusement que les intervenantes n'ont pas respecté le cadre du présent dossier et n'ont pas rempli le fardeau de preuve et de démonstration qui leur incombait si elles souhaitaient voir modifier les Conditions de service d'électricité.

LE TOUT RESPECTUEUSEMENT SOUMIS

Montréal, le 1^{er} octobre 2010

Affaires Juridiques d'Hydro-Québec

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