



ACEF de Québec
570 rue du Roi
Québec, G1K 2X2
Tél. : (418) 522-1568
Fax : (418) 522-7023
acefque@mediom.qc.ca

Preuve et Observations

de l'ACEF de Québec

portant sur l'examen des normes de qualité
de l'onde et des modalités applicables aux
manquements aux conditions de service
d'électricité d'H.Q

(R-3725-2010)

13/08/2010

Plan du mémoire

| | |
|--|-----------|
| Introduction : enjeux et objectifs poursuivis par l'ACEF de Québec | 3 |
| I) Analyse critique de la preuve soumise par H.Q..... | 4 |
| A) Codification des normes de qualité de l'onde | 4 |
| 1) Analyse de la preuve soumise par HQD | 4 |
| 2) Exigences actuelles et proposées en matière de qualité de l'onde | 12 |
| B) Modalités applicables en cas de manquements aux conditions de service | 19 |
| 1) Types de pénalités en cas de manquement aux conditions de services | 19 |
| 2) Analyse de la preuve d'HQD : obligations et sanctions | 20 |
| 3) Les conditions de service actuelles et l'équilibre dans les obligations et les sanctions | 31 |
| II) Propositions de l'ACEF de Québec..... | 34 |
| A) Propositions concernant la qualité de l'onde | 34 |
| B) Propositions concernant les sanctions en cas de manquement | 36 |

Introduction : enjeux et objectifs poursuivis par l'ACEF de Québec

Dans sa décision D-2010-067 du 28/05/2010, la Régie a exclu des sujets de discussion le caractère non public de la norme CAN3-C235-F83 (C2006) et limite les discussions à de nouvelles modalités applicables aux manquements aux conditions de service considérant que les modalités fixées par la Régie depuis la cause R-3535-2004 ne devaient pas être remises en question.

Nous traitons dans le présent document des normes de qualité de l'onde actuellement applicables à H.Q. : nous jugerons de la portée des normes canadiennes auxquelles réfèrent l'A. 14.1 du règlement sur les Conditions de service et argumenterons en faveur de la codification de normes de qualité de l'onde complètes, transparentes, opérationnelles et claires pour les clients d'H.Q..

Puis nous critiquerons la position d'H.Q. quant à la non pertinence d'imposer des sanctions lorsqu'il y a manquement de la part d'HQD aux conditions de services. Nous discutons de deux approches pour appliquer les sanctions et effectuons un certain nombre de propositions afin de rétablir l'équilibre entre les droits et obligations d'HQ et ceux de ses clients, objectif clairement recherché par la Régie dans le présent exercice.

Le temps que nous avons investi dans ce dossier et le teneur de notre preuve témoigne nous le croyons de l'importance que nous accordons à ces questions en tant qu'organisme de défense des droits des consommateurs.

Nous espérons donc que notre analyse et nos recommandations seront utiles à la Régie pour lui permettre d'effectuer des choix judicieux et pertinents, dans le meilleur intérêt de la collectivité québécoise.

I) Analyse critique de la preuve soumise par H.Q.

a) Codification des normes de qualité de l'onde

1) Analyse de la preuve soumise par HQD (HQD-1 doc. 1 et réponses aux DDR)

Dans sa lettre de présentation du 3/03/2010, et dans son document (HQD-1 doc. 1 Étude : qualité de l'onde) HQD indique que la réglementation actuelle sur la qualité de l'onde est adéquate et suffisamment souple pour permettre l'évolution des pratiques en regard des technologies disponibles et que les besoins des clients sont bien répondus à cet égard, de même que les pratiques d'H.Q. se comparent avantageusement à celles dans les autres juridictions canadiennes.

Pourtant HQD rappelle (HQD-1 doc. 1, page 5) que la Régie visait à s'assurer dans sa décision D-2007-81, pages 17-18) que soit établi un juste équilibre entre les obligations et risques, assumés par les clients et HQD, après avoir constaté que même si un client se conforme au Code canadien de l'électricité, qu'il ne peut se prémunir contre tous les événements qui peuvent survenir sur un réseau, et que, le client, pour apprécier le rapport qualité/prix du service d'électricité, devait connaître les caractéristiques du service rendu par HQD. .

HQD indique (HQD-1 doc. 1, page 6) « Bien que ne définissant pas toutes les caractéristiques du produit livré, elles (i.e. les dispositions relatives à la qualité de l'onde, rappelées à l'annexe A) sont suffisamment précises pour établir les droits et obligations du Distributeur et du client. »

HQD ajoute (HQD-1 doc. 1, page 7) «L'article 14.1 précise qu'en régime permanent la tension doit répondre aux caractéristiques prévues dans la norme canadienne CAN3-C235-F83 (C2006) alors que la fréquence du réseau est approximativement de 60 Hz. L'article 14.2 indique que l'alimentation est offerte selon les limites et conditions prévues aux *Conditions de service*. Ces renvois sont souples et prennent la forme d'indications de ce qui est souhaité. Au-delà de ces articles, le Distributeur a aussi l'obligation d'informer le client des exigences techniques applicables à son installation.⁵ Cette obligation, qui touche plus particulièrement les demandes de clients industriels, implique que le Distributeur ne se contente pas de présenter au client une liste de normes représentant les caractéristiques minimales qui lui sont imposées, mais discute avec lui des exigences qui s'appliquent à son projet...»

HQD rappelle (HQD-1 doc. 1, section 2.2, pages 7 et 8) les obligations des clients en matière d'utilisation de l'électricité, de caractéristiques techniques de son installation et de protection requise; ces exigences visent d'abord les gros clients du service d'électricité, ainsi que les constructeurs d'habitation ou autoconstructeurs.

Tel que confirmé par HQD (HQD-2 doc. 3, R. 1) les normes internationales, européennes et canadiennes ne sont pas disponibles publiquement et gratuitement. La norme canadienne CAN3-C235-F83 a été rééditée en 2010 selon la référence : <http://www.shopcsa.ca/onlinestore/GetCatalogItemDetails.asp?mat=2412271&Parent=3702> . Malgré le fait qu'HQD indique que les clients peuvent, sur demande, recevoir copie de la norme canadienne CAN3-C235-F83, HQD ne nous a pas fait parvenir copie du document que nous lui demandions.

Nous constatons que les normes sont principalement établies par des experts et les consommateurs résidentiels sont peu ou pas consultés relativement à ces normes de qualité du signal électrique (HQD-2 doc. 3, R. 1.b); on note aussi que les normes internes à H.Q. sont établies en référence aux normes canadiennes et internationales, par les ingénieurs d'H.Q., donc sans consultation des clientèles desservies par H.Q. (HQD-2 doc. 3, R. 2.a).

HQD nous indique (HQD-1 doc. 1, page 9) que les normes évoluent avec les progrès technologiques et les pratiques commerciales et industrielles (les modules électroniques sont plus sensibles aux perturbations et les des moteurs à entraînement à vitesse variable sont sensibles aux « creux de tension »).

Aux pages 10 et 11, de HQD-1 doc. 1, HQD rappelle que les caractéristiques de l'onde électrique (fréquence, amplitude, périodicité...) dépendent du bon fonctionnement des équipements de production, de transport et distribution, ainsi que de la charge appelée, et des moyens mis en place pour équilibrer à chaque instant l'offre et la demande.

D'où des caractéristiques qui fluctuent dans le temps, sans que le distributeur d'électricité en possède le plein contrôle et le recours à des cibles de qualité de l'onde probabilistes.

HQD indique (HQD-1 doc. 1, page 12) que les normes internationales se basent sur un niveau de compatibilité et d'immunité des équipements qui admet une probabilité de perturbation des équipements de l'ordre de 5%.

Le Tableau 1 de HQD-1 doc. 1, page 14, nous fournit les intervalles de voltage autorisées en régime permanent qui définissent les conditions normales d'opération (qui ne nécessitent pas de correction), et les conditions marginales d'opération (écarts de

tension de (-6% à -13,5%) à + 6% selon le service fourni) : des interventions planifiées non urgentes sont requises si le signal se situe dans la zone de condition marginale et des interventions urgentes sont requises si le signal déborde de la zone marginale.

HQD indique (HQD-1 doc. 1, pages 14 et 15, document « *Caractéristiques et cibles de qualité de la tension fournie par les réseaux moyenne et basse tension d'Hydro-Québec* ») qu'à l'interne elle établit des cibles probabilistes, en accord avec les approches internationale et européenne, qui précisent les niveaux de variation acceptable.

« pour chaque période d'une semaine, dans les conditions habituelles d'exploitation et à l'exclusion des interruptions :

- 95 % des valeurs efficaces des écarts, évaluées sur 10 minutes, varient de -11,7 % à + 5,8 % par rapport à la tension nominale;
- 99,9 % des valeurs efficaces des écarts, évaluées sur 10 minutes, se situent dans l'intervalle allant de - 15 % à + 10 % de la tension nominale.

Les informations fournies par le Distributeur vont dans ce cas précis, au-delà de la pratique de l'industrie. »

* On note que les intervalles de valeurs à 95%, s'approchent des intervalles de conditions marginales d'exploitation définies dans la norme canadienne CAN3-C235-83 (C2006), alors que les intervalles de valeur à 99%, débordent des conditions marginales d'exploitation de la norme canadienne, ce qui requiert normalement des intervention urgentes (voir HQD-2 doc. 3, R. 9.a). Il faudrait préciser le lien entre les normes canadiennes et les normes internes chez H.Q. et les conditions exactes qui nécessitent des interventions urgentes ou non.

Selon HQD-2 doc. 3, R. 7.a, la norme CAN/CSA-CEI/IEC 61000-2-8:04 et les « Caractéristiques et cibles de la tension » fournie par H.Q. tiennent compte du caractère probabiliste de la norme internationale (probabilité de perturbation des équipements limitée à 5%, voir HQD-1 doc. 1, p. 11 et 12), contrairement à la norme CAN3-C235-F83 (C2006), initialement écrite en 1983.

* Il y aurait lieu d'évaluer si les protections offertes par la norme canadienne CAN3-C235-F83 répond adéquatement aux attentes et réalités de 2010. Toutefois le caractère probabiliste de la norme internationale ne relève pas d'une analyse globale bénéfice-coûts (HQD-2 doc. 3, R. 7.b) de sorte qu'il faudrait consulter les clientèles concernées pour préciser le niveau de probabilité de perturbation qui soit socialement acceptable.

La norme CAN3-C235-F83 (C2006) exclut « les conditions de fonctionnement anormales ou de défaut ou lors du démarrage de moteurs » selon HQD-2 doc. 3, R.

9.a., donc elle traite en priorité des problème d'ordre permanent.

* Ainsi HQD devra prouver en quoi ses normes probabilistes établies à l'interne respectent en tout point ou surpassent les normes canadiennes et internationales.

HQD-2 doc. 3, R. 9.b) « 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). »

En page 15, de HQD-1 doc. 1, HQD nous indique « 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. »

(page 17, de HQD-1 doc. 1) : « Les taux de déséquilibre de tension (tensions triphasées) en conditions habituelles d'exploitation pendant 95 % du temps sur une période de mesure d'une semaine sont généralement inférieurs à 2 %. »

« la cible pour le taux de distorsion total en tension harmonique, D, est de 8% en BT et MT. »

(page 18 de HQD-1 doc. 1) « Le papillotement s'évalue par un indice; par exemple, l'indice de papillotement de longue durée Plt=1,0 pendant 95 % du temps sur une période de mesure d'une semaine avec des fenêtres de 2 heures »

« Par le choix de la taille des batteries de condensateurs, Hydro-Québec cherche à limiter la variation de tension en régime permanent... Dans les conditions habituelles d'exploitation, l'amplitude des variations rapides de tension ne devrait pas, de façon générale, excéder 8 % de la tension nominale. »

* Il faudrait s'assurer que ces normes appliquées à l'interne respectent la norme canadienne et celles internationales, lorsque pertinent.

- Perturbations pouvant affecter les appareils résidentiels et impacts possibles:

Aux pages 18 à 22, HQD définit différentes perturbations aléatoires qui ne sont pas l'objet de cibles mais plutôt de valeur indicative, tout comme les variations rapides de tension et les déséquilibres de tension qui sont contrôlées à la conception selon HQD (voir tableau 2, page 23). HQD ajoute toutefois (page 18 de HQD-1 doc. 1) :

« Hydro-Québec ne peut prémunir totalement son réseau contre les types de perturbations dites aléatoires, mais peut en diminuer l'impact en utilisant, par exemple, des automatismes de protection pour réduire les risques de bris et maintenir l'alimentation pour le plus grand nombre de clients. ».

Parmi les perturbations aléatoires les coupures brèves (causées le plus souvent par le réenclenchement automatique en 1, 2 ou 3 étapes, afin d'éviter des interruptions lors de courts-circuits fugitifs, causés par des branches ou des animaux entrant en contact avec un conducteur) et les creux de tension affectent peu, selon HQD, les clients résidentiels. Par contre les surtensions temporaires (écart de 10% à 40% de la tension normale, selon HQD-1 doc. 1, page 20) et les surtensions transitoires (plus de 10% de la tension nominale, mais pouvant atteindre 6 kV dans les bâtiments, ou 20 kV à l'extérieur, lorsque cela origine de la foudre) constituent selon nous des risques sérieux pour les équipements des clients résidentiels, malgré le fait qu'HQD soutienne que les clients industriels sont les clients principalement touchés (tableau 2, page 23 de HQD-1 doc. 1).

HQD-2 doc. 3, R. 6.b) « 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. »

HQD-12 doc. 3, R. 15.a : « 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 (CAN3-C235-F83), 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. »

HQD-2 doc. 2, R. 10 « Les surtensions transitoires conduisent parfois à un mauvais fonctionnement des équipements comme indiqué au tableau 2 de la pièce HQD-1, document 1 à la page 23. Par contre, dans des situations beaucoup plus rares, comme mentionné à la page 21 de la pièce HQD-1 document 1, lignes 13-14, « les surtensions transitoires... peuvent endommager les isolants de l'appareillage ou des composantes électroniques »

HQD-2 doc. 4, R. 1.2 « La configuration de la plupart des réseaux d'Hydro-Québec (à basse, moyenne et haute tension) possède un régime de neutre directement mis à la terre ou mis à la terre à travers une faible impédance inductive. Les surtensions temporaires qui en résultent se situent en deçà de 40 % de la tension normale avant le court-circuit. Certains réseaux d'Hydro-Québec alimentant les clients du Distributeur sont des réseaux flottants ou presque flottants (i.e. dont le neutre est mis à la terre à travers une haute impédance) et les surtensions temporaires résultantes peuvent atteindre un dépassement de 73 % de la tension normale d'exploitation avant le court-circuit. »

Ainsi HQD indique que les systèmes d'alarme ont besoin de piles de secours pour pallier au creux de tension et aux coupures brèves, autant qu'aux interruptions de longue durée (HQD-1 doc. 1, page 25).

HQD-2 doc. 4, R. 1.4 : HQD indique qu'elle considère que les tensions de neutre peuvent se traduire en tensions parasites, mais parce que ce dernier problème touche peu de clients elle ne l'a pas traité dans la section 3.3 de HQD-1 doc. 1.

HQD catégorise d'ailleurs les tensions de neutre dans la catégorie des caractéristiques contrôlées à la conception (HQD-2 doc. 4, R. 1.4 c) et non avec les perturbations aléatoires.

Rien n'est spécifiquement prévue dans les conditions de services, ni dans la norme CAN-3-C235-F83 (C2006), concernant les tensions parasites (HQD-2 doc. 4, R. 1.5 a et b), et HQD ne se prononce pas concernant les exigences de la Commission de l'énergie de l'Ontario relativement à ce sujet (HQD-2 doc. 4, R. 1.5 c) et 1.5 d)).

HQD-12 doc. 3, R. 15.b : HQD n'a pas répondu spécifiquement à la question qui visait les niveaux de variation de tension et de fréquence au delà desquels les appareils pouvaient être endommagés.

* Il faudrait vérifier et prouver de manière indépendante quel est l'impact véritable des différentes perturbations pour les clients résidentiels, HQD laissant entendre que seul le papillotement constitue un inconvénient majeur pour le secteur résidentiel, quoiqu'elle nuance en divers endroits cette affirmation. Les écarts de tension en régime permanent et les déséquilibres de tension pour les grands édifices à logement, sont susceptibles d'affecter les clients résidentiels, de même, selon nous, les surtensions transitoires ou temporaires, à partir d'un certain écart de tension.

* Il faudrait aussi vérifier si les surtensions et les variations rapides de tensions et les variations de fréquence ne peuvent pas causer des problèmes aux équipements résidentiels utilisant des moteurs par exemple (réfrigérateurs, thermopompes...).

(HQD-2 doc. 3, R. 12.a et 18) HQD n'a pas répondu à nos questions portant sur « 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.. »

« 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. »

HQD-2 doc. 3, D. 25.a) (et D. 25.h) 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).

* Sans ces informations nous ne pouvons juger de l'importance des problèmes associées aux perturbations du signal électrique ni décider si le niveau de protection actuelle est vraiment adéquat à comparer aux coûts supportés par les clients résidentiels et d'affaires. HQD se contente de nous renvoyer aux réponses 1.1.1 et 1.1.2 à la Régie (HQD-2 doc. 1).

- **L'information aux consommateurs** : HQD fournit en annexe B de HQD-1 doc. 1, un exemple d'information fournies aux clients, par le biais d'Hydro-Contact, afin de les inciter à protéger son ordinateur des surtensions causées par exemple par la foudre, en utilisant un parasurtenseur. Nous n'avons pas trouvé d'autres exemples récents (en 2009 ou 2010, ou à partir du site Internet d'HQD) informant les consommateurs de certaines mesures à prendre afin de protéger leurs équipements des perturbations du signal électrique.

* Nous considérons aussi qu'HQD devrait mieux informer, et avec une plus grande régularité, les consommateurs des responsabilités d'HQD et des clients en regard des problèmes de qualité de l'onde et des moyens de réduire les risques en la matière.

En HQD-1 doc. 1, page 32, HQD indique que les documents « Caractéristiques et cibles de qualité de la tension fournie par le réseau de transport » et « les réseaux moyenne et basse tension d'Hydro-Québec », sont disponibles sur le site Internet d'H.Q. depuis 1991 et 2001 respectivement.

* Ces documents devraient toutefois être mis à jour plus régulièrement afin de tenir compte du changement des normes canadiennes et internationales (par ex. la norme CAN/CSA-CEI/IEC 61000-2-8:04) et mettre à jour les références aux règlements d'H.Q. et à leurs articles pertinents (ainsi ces documents réfèrent au règlement 634 et à ses articles, alors que le Règlement sur les conditions de service d'HQD a été modifié et entériné par la Régie de l'énergie depuis quelques années déjà. (voir HQD-2 doc. 3, R. 2.b).

HQD-2 doc. 2, R. 4.c « **Voir la réponse à la question 1 d). Toutefois, le Distributeur ne peut que transmettre l'information, il n'a pas de contrôle sur sa réception et sa compréhension par les clients. »**

HQD-2 doc. 2, R. 1.d « **Lorsqu'un client souscrit à un abonnement, le Distributeur lui envoie systématiquement une brochure intitulée « Votre abonnement au service**

d'électricité » qui contient des informations sur sa responsabilité de protéger ses équipements contre le risque de variations de tension. Aussi, le Distributeur communique des informations au client par le biais de la brochure Hydro-Contact afin de le prévenir des mesures à prendre ainsi que par des notes informatives sur ses factures. Les clients sont donc informés de leur responsabilité de se prémunir contre les variations de tension.

Annuellement, les clients sont informés de leur droit de déposer une plainte par le biais de la brochure Hydro-Contact. De plus, lorsqu'ils appellent les services à la clientèle pour signaler une insatisfaction, les représentants les informent de leur droit de déposer une plainte s'ils ne sont pas satisfaits de la solution proposée à leur situation. »

* Il y a plusieurs clients qui sont abonnés depuis plusieurs années chez H.Q. et qui donc ne sont pas à jour en ce qui a trait aux conditions de service. Tel qu'indiqué plus haut, H.Q. diffuse assez peu souvent de l'information par le biais d'Hydro-Contact concernant la protection des appareils électriques et électroniques (sans référer alors au règlement et à l'obligation faite aux clients de se prémunir contre certains risques).

- Portée et pertinence des normes de qualité de l'onde

HQD reconnaît que les deux documents « Caractéristiques et cibles de qualité de la tension fournie par le réseau de transport » et « les réseaux moyenne et basse tension d'Hydro-Québec » ont une portée générale, ne sont fournis qu'à titre indicatif et « **ne constitue pas une obligation ni une garantie de quelque nature que ce soit de la part d'Hydro-Québec.** » (HQD-2 doc. 3, R. 2.c).

(HQD-1 doc. 1, pages 35 et 36) Satisfaction des clientèles à l'égard des variations de tension : HQD indique que les clients résidentiels ne priorisent pas la réduction des variations de tension dans les sondages sur les attentes des clients (cette préoccupation arrivant au 41^e rang sur 44), alors que la satisfaction à l'égard de la qualité de l'alimentation électrique est en croissance continue depuis 1999 (année post-verglas).

« 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. »

HQD-1 doc. 1, page 37 « **6.2.3 Hydro One** (A. 34 à 40 des conditions de service d'Hydro One) « L'entreprise indique qu'elle suit le « Good Utility Practice¹⁴ ». En outre, quelques paramètres de la qualité de l'onde sont identifiées par Hydro One dans son document Conditions de service »¹⁵. 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. 39-40, HQD-1 doc. 1) « 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. 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'application¹⁷. » 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. »

À l'annexe C HQD-1 doc. 1, HQD nous indique « 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. »

* Nous considérons qu'H.Q. confond les clients en parlant de limites normales, alors qu'il s'agit en fait des limites marginales, ce qui est toutefois correctement indiqué à la référence :

http://www.hydroquebec.com/affaires/moyen/qualite_onde.html

Qualité de l'onde

Hydro-Québec garantit en tout temps des tensions se situant dans les limites recommandées par la norme CAN3-C235-83 de la CSA pour les réseaux basse et moyenne tension.

Si vous constatez que votre tension d'alimentation se situe hors des limites normales (par ex. en dehors de la plage 110-125 V pour une alimentation à 120 V), communiquez avec les [Services à la clientèle](#).

2) Exigences actuelles et proposées en matière de qualité de l'onde

Le règlement sur les conditions de services actuellement en vigueur (HQD-16 doc.

2.1, 27/04/2010, R-3708-09) indique :

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

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

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

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

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

14.1 Hydro-Québec alimente au point de raccordement à une fréquence approximative de 60 hertz selon les dispositions du présent chapitre.

La tension en régime permanent jusqu'à 44 000 V est fournie conformément à la norme CAN3-C235-F83 (C2006) telle qu'elle se lit au moment où elle s'applique.

18.12 Le client doit assurer la protection des biens et la sécurité des personnes qui se trouvent aux endroits où Hydro-Québec alimente ou livre l'électricité.

L'installation électrique et les appareils doivent être protégés contre les variations ou pertes de tension, les variations de fréquence et les mises à la terre accidentelles. Le client est responsable de se prémunir contre les conséquences de variations ou pertes de tension, les variations de fréquence et les mises à la terre accidentelles.

Commentaires sur les exigences actuelles en matière de qualité de l'onde :

1) L'article 4.1 limite la responsabilité d'H.Q. en regard de la qualité de l'onde et du maintien du service. La responsabilité d'H.Q. est limitée aux cas où la tension de fourniture en régime permanent seulement ne respecte pas les normes canadiennes auxquelles réfèrent l'A. 14.1, soit la norme CAN3-C235-F83 (C2006). Théoriquement H.Q. n'a pas de responsabilité relativement aux dommages entraînés par les perturbations transitoires ou temporaires, sauf, explicitement, en cas de faute intentionnelle ou lourde.

Nous considérons qu'il est complexe et difficile de préciser la source des perturbations et la responsabilité d'H.Q. ou des clients, pour les clients d'H.Q., spécialement les petits consommateurs résidentiels qui ne disposent pas d'expertise technique ou scientifique, et qu'il faut compter sur la bonne foi d'H.Q. pour admettre une faute intentionnelle ou lourde de sa part.

2) En haute tension la seule exigence que doit respecter H.Q. en regard de la qualité de l'onde est de limiter les variations de tension à plus ou moins 10% de la tension nominale, ce qui est selon nous peu exigeant pour H.Q. à comparer aux normes du service offert en basse et moyenne tension, considérant nommément que les perturbations tendent à s'ajouter de la haute tension vers la basse tension (voir HQD-2

doc. 3, R. 8.b). Bien que cela ne vise pas directement les clients résidentiels et les immeubles à logement, cela peut affecter les responsabilités et la structure de coût des entreprises et affecter en bout de ligne les consommateurs (prix, disponibilité des produits...)

3) L'article 18.12 requiert que le client, par ses choix d'installation électrique et d'appareils, se prémunisse contre les effets des variations ou pertes de tension, les variations de fréquence et les mises à la terre accidentelles.

HQD-2 doc. 3, R. 16.b « 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*. »

HQD-2 doc. 3, R. 16.c « 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. »

HQD-2 doc.3, R. 17.b « 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».

Selon HQD-1 doc. 1, 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 (propres au réseau ou aux autres clients), s'il le juge nécessaire. »

* Nous considérons ce dernier énoncé ambigu : d'une part HQD parle d'une obligation de se prémunir, d'autre part HQD laisse une marge de discrétion aux clients en les laissant juger de la nécessité de se prémunir contre les risques potentiels. Afin de bien juger du niveau de protection il faut connaître la nature véritable des

probabilités d'évènements et risques, ce que nous ne connaissons pas malgré les multiples questions posées à HQD sur le sujet.

* De plus, nous considérons que le fait pour le consommateur d'être dans une relation contractuelle d'adhésion enlève complètement toute légitimité à une limitation de responsabilité pour HQD. Le consommateur ne peut choisir de contracter ou non avec HQD. HQD a le monopole de service et sa responsabilité ne peut être diminuée notamment pour cette raison.

Étant donné la nature très spécifique des dommages pouvant être occasionnés, le caractère spécialisé de la preuve qu'un consommateur devra faire éventuellement pour démontrer la responsabilité de HQD ainsi que les coûts encourus pour débattre de telles questions devant un tribunal de droit commun, nous sommes d'avis que la Régie de l'énergie doit étendre sa juridiction aux demandes de dédommagements des consommateurs.

4) (HQD-2 doc. 3, R. 4) « **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.. »

* Vous avons vérifié la documentation fournie aux consommateurs par certains fabricants d'appareils ménagers (réfrigérateurs, micro-onde...) ou électroniques (ordinateurs, imprimantes).

Rarement on indique la plage de tension sous laquelle un appareil peut opérer correctement (dans un cas de sélecteur satellite, on indique : 115 Volts +/- 10%, 60 HZ (nominale)). Les fabricants fournissent plus couramment les conditions environnementales limites (plage de degré d'humidité et de température).

Dans un cas le fabricant indique que la garantie ne s'applique pas si le produit a été soumis à une puissance nominale excédant celle qui a été établie dans les documents s'y appliquant. Pourtant dans les caractéristiques techniques on indique pour l'alimentation 120 V, 60 HZ et comme puissance de consommation une valeur unique, de sorte que le client n'est pas correctement informé des écarts de tension acceptables.

(HQD-2 doc. 2, R. 4.d) « **Par contre, il est très important que l'installation du client soit faite en respectant le Code de l'électricité (voir la pièce HQD-1 document 1, à la page 24) pour la mise à la terre et les liaisons équipotentielles entre les différents réseaux auxquels un équipement peut être relié pour que cet équipement ne soit pas soumis à des surtensions dangereuses. Les principaux équipements concernés sont les téléviseurs et ordinateurs qui sont reliés au réseau électrique et à des réseaux de communication (lignes téléphoniques ou câbles de communication). »**

* Nous avons fait une recherche sur Internet concernant les impacts possibles des perturbations de l'onde électrique pour les consommateurs mais n'avons pas eu le temps d'en compléter l'analyse.

* Nous constatons que les consommateurs ne sont pas correctement informés des limites d'utilisation des appareils électriques et électroniques par les fabricants ou H.Q..

* Dans le cas des moteurs électriques il appert que les manufacturiers documentent de manière plus précise la plage de valeur et de déséquilibre de tension sous lesquelles les moteurs peuvent opérer sans risque de dommages (HQD-2 doc. 2, R. 4.a), alors qu'HQD reconnaît que certains équipements pour les clients résidentiels sont mal immunisés contre les tensions transitoires (HQD-2 doc. 2, R. 4.b).

5) Codification des normes de qualité de l'onde

(HQD-2 doc. 3,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.

HQD-2 doc. 3, R. 25.c « **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** »

HQD n'a pas de preuve concrète à fournir pour justifier son argument que l'imposition de normes de qualité de l'onde augmenterait ses coûts d'opérations et réduirait son efficacité.

La Régie a posé plusieurs questions concernant la codification des normes de qualité de l'onde (HQD-2 doc. 1, D. 5.1 à 5.2.6).

De même HQD considère que son approche est préférable à celle empruntée par la Commission de l'énergie de l'Ontario et Hydro One (la valeur de certains paramètres de qualité de l'onde étant précisées dans les conditions de service, où on fait référence aux « Good Utilities Practices », et dans le Transmission System Code (annexe 2)). Voir à cet effet D. 6.1, HQD-2 doc. 1.

« Or, l'approche actuelle du Distributeur intègre déjà un concept similaire à celui de la « Good Utility Practice » en plus d'ajouter une démarche d'accueil et d'accompagnement des clients. De plus, le Distributeur estime que cette approche est mieux définie et encadrée et donc supérieure à celle de la seule codification d'une règle générale faisant

appel au jugement et à la raisonnable.

D'une part, la norme CSA CAN3-C235-F83 (C2006) est intégrée aux *Conditions de service d'électricité* et est donc contraignante pour le Distributeur . Cette norme prévoit des plages de tension par rapport à la tension nominale à partir desquelles s'appliquent les notions de « conditions normales d'exploitation » et de « conditions marginales d'exploitation ». Des améliorations ou mesures correctives doivent être apportées selon un programme défini ou en urgence, selon le cas.

Selon le texte de la norme, la détermination du caractère d'urgence fait appel à des facteurs comme la localisation, la nature de la charge ou du circuit en cause, le degré d'écart et la durée. Inévitablement, les notions de jugement et de caractère raisonnable entrent en ligne de compte lorsqu'il s'agit de statuer sur le degré d'urgence d'une situation.

D'autre part, le document « Caractéristiques et cibles de la tension fournie par les réseaux moyenne et basse tension d'Hydro-Québec » présente l'ensemble des éléments affectant la qualité de l'onde afin d'informer la clientèle des cibles visées par le Distributeur. Le document explique les nombreuses sources des perturbations, notamment les équipements utilisés par les clients. Dans ce contexte, l'approche d'accompagnement actuellement en vigueur chez le Distributeur présente la souplesse requise pour maintenir la qualité de l'onde à un niveau approprié.»

Même en élargissant la plage de valeur de tension et fréquence, afin d'accorder plus de marge de manœuvre, de manière à déborder de la plage de valeurs à respecter, selon les normes canadiennes, internationales et internes à H.Q., HQD se montre réticente à une telle codification, pour les raisons énoncées en HQD-2 doc. 1, R. 5.1.

La preuve d'HQD à cet égard est constituée d'arguments qualitatifs et non rigoureux. En ce sens HQD n'a pas quant à nous justifié correctement et rigoureusement ses positions et nous pensons qu'HQD défend en cela ses intérêts avant ceux de sa clientèle.

Nous pensons qu'il est pertinent et souhaitable pour les clientèles de codifier les normes de qualité de l'onde afin que l'information soit publiquement disponible et utilisable par les clients pour déterminer leurs choix d'appareillage et de protection et d'immunisation, et que les normes devraient être basées sur les normes canadiennes (conditions marginales d'opération) ou internationales lorsque cela s'avère pertinent et nécessaire pour compléter les normes canadiennes.

En effet la norme canadienne CAN3-C235-F83(C2006) ne vise que les paramètres du signal électrique en régime permanent, de sorte que les conditions de services négligent certaines perturbations transitoires et temporaires qui pourtant peuvent avoir des impacts sérieux sur les appareils des clients du service d'électricité.

* Il y a lieu de considérer des mécanismes souples d'application de normes transparentes (avec des délais de correction raisonnables), comme HQD respecte déjà ces normes, nous ne voyons pas en quoi cela nuirait aux opérations et à l'efficacité d'HQD ou ferait augmenter ses coûts d'opérations. Cela aurait l'avantage d'établir des conditions d'opération et de gestion de la qualité de l'onde transparentes, objectives et claires pour tout le monde tout en étant plus complètes. Nous pensons que laisser pleine discrétion à HQD pour établir et appliquer les normes traitant des perturbations temporaires et transitoires et pour gérer les normes canadiennes pour le régime permanent n'assure pas une protection adéquate des clients ni un contrôle suffisant de la qualité du service électrique offert par HQD.

* De même il faudrait mieux préciser les responsabilités d'HQD et des clientèles afin de réduire les zones d'ombre et mieux définir le rôle de chaque acteur dans le maintien d'un service de qualité et la protection des équipements.

* L'analyse des seules plaintes ne suffit pas pour juger de l'importance des impacts perturbations du signal électrique sur les clientèles et de l'importance accordée par les clients à l'aspect qualité de l'onde. Nous devons connaître quels sont les véritables inconvénients et pertes supportés par les clientèles afin de juger du niveau optimal d'investissement à réaliser pour améliorer la qualité de l'onde électrique et du niveau de contrôle réglementaire à appliquer en matière de qualité de l'onde.

Comme l'indique HQD (HQD-2 doc. 3, R. 34.c et 34.d) une réclamation pour dommages de la part d'un client n'est pas considérée comme une plainte, à moins que le client ne conteste la réponse d'HQD. Donc il faut considérer l'importance des réclamations et des pertes assumées par les clientèles pour juger de l'importance des problèmes causés par les perturbations du signal électrique.

De même il faut considérer que seule une fraction inconnue de clients font des réclamations suite à des perturbations sur le réseau électrique ou encore portent plainte s'ils ne sont pas satisfaits des réponses d'H.Q.. Donc l'analyse des plaintes doit être vue

comme un moyen indirect de mesurer l'importance des problèmes qui touchent la clientèle d'H.Q..

B) Modalités applicables en cas de manquements aux conditions de service

1) Types de pénalités en cas de manquement aux conditions de services

HQD-2 doc. 3, D. 27

(HQD-1 doc. 2, 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.

HQD-2 doc. 3, D. 29. 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 ?

R. : 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.

HQD-2 doc. 3, R. 31 « 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.

HQD-2 doc. 3, (p. 31) D. 29.b 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.

* HQD ne peut nous fournir le nombre de réclamations, ou les impacts pour les clients, pour chaque type de manquement ainsi que les pertes encourues, on ne voit donc pas comment elle peut prétendre que ce sont des problèmes marginaux que les plaintes peuvent toujours régler ? La question de qui assume les inconvénients et coûts suite aux manquements est pertinente à considérer.

* Nous considérons qu'il y a deux approches pour appliquer des sanctions pour les manquements aux conditions de service :

i) une approche désagrégée et personnalisée où les clients seraient individuellement compensés par des montants forfaitaires, établis en fonction des impacts de chaque type de manquement, cette approche est équitable en permettant aux clients lésés d'être compensés pour les inconvénients causés par les manquements aux conditions de service par HQD;

ii) une approche agrégée qui tiendrait compte du nombre de manquements, pondérés par type de manquement, pour ajuster à la baisse le rendement propre d'HQD de manière à s'assurer qu'HQD assume pleinement les coûts associés aux manquements au lieu que la facture soit refilée en bout de ligne aux clientèles (voir prochaine section). Cette approche ne permet pas de compenser les clients directement lésés mais s'intègre à un mécanisme incitatif de manière à compenser les catégories de clientèles plutôt que les clients pris individuellement.

2) Analyse de la preuve d'HQD : obligations et sanctionss actuellement prévues au contrat de service et propositions d'HQD

HQD argumente que les articles 11.2 et 11.3, en permettant aux clients d'acquitter leur facture, envoyée après les délais prescrits, sur plus d'un versement sans

avoir à payer de frais d'administration, constituent une forme de pénalité pour elle.

HQD-1 doc. 2, page 5 « Les modalités contenues à l'ancien article 88.1 de l'ancien règlement (maintenant article 11.3₃) visent à permettre au client qui ne reçoit pas sa facture finale dans les délais prévus de s'acquitter de son obligation de paiement en plus d'un versement, sans avoir à déboursier des frais d'administration. Elles constituent donc une forme de sanction à un manquement à une obligation du Distributeur. »

HQD soumet aussi (HQD-1 doc. 2, page 7) que l'A. 11.5 en limitant à 6 mois la période pour laquelle elle peut demander à un client un remboursement, suite à une correction dans la facture ou dans les quantités réellement consommées, constitue une forme de pénalité, comparable à ce qui se fait dans d'autres juridictions pour une erreur de facturation impliquant sa responsabilité. Par contre le même article limite la durée d'application d'une correction en faveur du client, si cela ne relève pas d'un défaut du compteur, à au plus 36 mois (6 mois si la période est indéterminée, même s'il y a défaut d'un compteur).

* Nous considérons contrairement à ce que laisse entendre HQD que les pénalités identifiées, ne sont pas réelles si sa clientèle assume en bout de ligne ces pénalités. En effet si HQD intègre dans son revenu requis les frais associés à certains délais de paiement (ce qui affecte le calcul du fonds de roulement requis et le rendement qui en découle) et base son revenu requis sur des prévisions de vente et de pertes pour impayés qui tiennent compte d'une certaine marge d'erreur dans le mesurage et la facturation, alors en bout de ligne ce sont les clientèles qui assument « ces pénalités ».

Il faut donc s'assurer que si l'on décide d'appliquer des sanctions en cas de manquement aux conditions de service que ce soit véritablement HQD qui les assument, et non les clientèles, sinon HQD n'aura pas de véritable incitation à respecter les exigences du règlement. Les pénalités exigées d'HQD, si l'on décide d'en appliquer, devraient en fait réduire directement et de façon certaine son rendement propre, tel que discuté préalablement.

HQD-1 doc. 2, page 8 « Outre les articles 11.2, 11.3 et 11.5, le Distributeur n'a pas relevé d'autres articles prévoyant des modalités de la nature de sanctions applicables suite au manquement à une obligation.

Toutefois, cette absence de modalités ne signifie pas qu'aucune conséquence à un manquement ne découle d'obligations prévues dans d'autres articles des *Conditions de service*,

comme le montre l'analyse du Distributeur présentée dans les pages qui suivent. »

Dans la section 2.1 (HQD-1 doc. 2, pages 8 à 13) HQD discute des articles du règlement qui réfèrent à son obligation d'informer.

L'Article 2.1 requiert qu'HQD informe ses clients quant aux présentes conditions de services : mais il n'y a pas de précisions quant au moyen d'information à utiliser (on pourrait référer les clients à un site Internet), quant à la fréquence ou encore le moment opportun où il faut informer les clients (notamment lorsque le règlement sur les conditions de service est modifié); il n'y a pas non plus d'obligation de résultat pour s'assurer que les clients reçoivent bien l'information, en prennent connaissance et comprennent bien le contenu des conditions de services.

* Il faudrait selon nous mieux encadrer la discrétion d'HQD en matière d'information à fournir sur les conditions de service en précisant comment HQD doit informer les clients, et à quelle fréquence elle doit le faire, et en s'assurant qu'HQD évalue l'efficacité de ses campagnes d'information.

L'Article 2.2 précise les modalités qu'HQD doit respecter lorsque les travaux de raccordement dépassent les montants autorisés dans le règlement.

* On ne réfère pas dans cet article à des délais limites de réalisation des travaux, et HQD se protège contre tout dépassement de coûts relativement aux coûts originellement estimés (A. 15.6), ce qui met à risque les clients dans les cas où les dépassements de coûts s'avèrent importants. HQD devrait être imputable de la qualité de ses estimations de coûts, à tout le moins pour la partie qui relève de sa compétence et de sa responsabilité.

(HQD-1 doc. 2, pages 10-11) « Les *Conditions de service* ne prévoient pas de conséquences spécifiques dans le cas d'un manquement à l'article 2.2. Comme le paiement du coût des travaux est exigible avant leur réalisation, il ne devrait pas exister de situations où ce manquement conduirait au raccordement d'un client sans que celui-ci ait été informé des coûts afférents. Toutefois, dans le cas

hypothétique d'une demande de raccordement d'un client qui bénéficierait du droit de payer sa contribution en 30 versements, si le Distributeur avait commencé les travaux et si le requérant refusait d'en payer le coût, Hydro-Québec pourrait mettre fin aux travaux en cours et entreprendre dès lors des discussions avec le requérant. Si les travaux étaient abandonnés, le requérant ne serait alors évidemment pas tenu de payer quelque contribution que ce soit. »

* Il faudrait que soient établis des délais limites de réalisation des travaux (A. 2.2) et qu'HQD soit imputable des erreurs d'évaluation des coûts des travaux afin de limiter les dépassements de coûts et les mauvaises surprises du côté des clients. Encore ici il faut s'assurer que ce n'est pas la clientèle résidentielle qui assumerait les dépenses inutilement effectuées lorsque les travaux ne sont pas complétés.

L'Article 5.6 requiert qu'HQD informe le client par écrit des principales caractéristiques d'abonnement dont il est titulaire.

(HQD-1 doc. 2, pages 11 et 12) « Cette disposition vient du fait que l'abonnement au service d'électricité amène des obligations pour le client, notamment celle de payer la facture que lui transmet Hydro-Québec. Conséquemment, la personne qui reçoit une confirmation d'abonnement, alors qu'elle ne souhaite pas être client, doit pouvoir contester en temps utile sa responsabilité à l'égard du compte. Le Distributeur reçoit d'ailleurs des demandes de clients qui contestent principalement la date de début ou de fin de leur abonnement au service d'électricité. Dans chaque cas, une analyse est réalisée et les règles prévues aux *Conditions de service* sont appliquées. Un manquement à l'envoi de cette confirmation 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. »

* Il serait préférable de prescrire un délai limite pour dûment informer le client des caractéristiques de son abonnement et des obligations rattachées (qui est titulaire ou co-titulaire, qui est responsable de la facture, quels sont les délais limites de paiement, les frais d'administration possibles etc.) et d'exiger qu'HQD confirme par écrit les nouvelles caractéristiques de l'abonnement lorsque le client ou HQD modifie une ou des caractéristiques.

* La facture d'électricité ne fournit pas tous les détails concernant les conditions de service (responsabilités des co-titulaires, niveaux des frais d'administration), mais renvoie plutôt le client au règlement que l'on peut obtenir par Internet ou par la poste sur demande. Encore ici, si des montants ne sont pas payés suite à la contestation de sa responsabilité, suite au non respect d'H.Q. d'informer le client des caractéristiques de l'abonnement, ce n'est pas l'ensemble de la clientèle qui devrait assumer les pertes.

HQD-2 doc. 3, R. 32.a : « 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. »

HQD-2 doc. 3, D.32.d) Combien de rétablissement de courant sont annuellement effectués 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.

HQD-2 doc. 3, D. 32.e) Quels sont les dommages et pertes économiques assumés 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.

HQD-2 doc. 3, 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.

* L'A. 12.5 devrait indiquer clairement qu'HQD doit informer le client, avec l'envoi de l'avis de retard et l'envoi de l'avis d'interruption, que ce dernier peut demander une entente de paiement qui tienne compte de sa capacité de payer et de son niveau de revenu le cas échéant (en informant sur les types d'entente possible dont les ententes CFR ou personnalisées pour les ménages à faible revenu).

En effet le libellé actuel « Avant de procéder à une interruption de service en vertu du paragraphe 1° du deuxième alinéa de l'article 12.3, Hydro-Québec propose, à la demande du client d'un abonnement pour usage domestique, une entente de paiement. » n'oblige pas explicitement HQD à informer les clients visés qu'ils peuvent

demander une telle entente de paiement et quels sont les types d'entente possibles.

(HQD-1 doc. 2, 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*. »

* Dans les cas où les délais prévus pour les avis de retard et d'interruption ne sont pas respectés, les conséquences peuvent être importantes pour les ménages visés par des interruptions. Les pénalités qui pourraient être imposées à HQD devraient tenir compte de ces inconvénients et les coûts de rebranchement suite à des interruptions non réglementaires et les risques accrus d'impayés ne devraient être en aucun cas assumés par l'ensemble des clients résidentiels mais imputés directement et de manière sûre à HQD par une réduction de son rendement propre.

(HQD-1 doc. 2, p. 13) « La question de savoir si un client peut avoir subi un préjudice susceptible d'indemnisation en raison d'un manquement à l'obligation d'information du Distributeur est propre à chaque cas. En l'absence d'uniformité de situation, comme dans le cas de l'absence de facturation dans un délai de 90 jours, la codification d'une sanction n'est pas appropriée. De plus, il est utile de rappeler que dans toutes les situations mentionnées ici, la Régie conserve sa compétence exclusive d'examiner les plaintes des clients et d'appliquer, selon sa discrétion exercée dans le respect de la loi, les mesures correctives qu'elle détermine concernant un manquement à l'application des obligations d'information prévues aux *Conditions de service*. En ce qui concerne l'attribution de dommages intérêts, le client bénéficie des recours disponibles devant les tribunaux civils. »

* L'accès aux tribunaux est coûteux en temps et argent de sorte qu'il y a lieu de concevoir des mécanismes simples pour corriger les situations qui défavorisent les clients. De plus la Régie possède les pouvoirs d'appliquer des pénalités directes ou indirectes lorsqu'il y a manquement aux conditions de service.

* L'A. 11.1 prescrit la fréquence de relève et l'A. 11.2 la fréquence de facturation facturation. Le nonaccès au compteur peut effectivement accroître le délai pour effectuer un relevé, mais ce type d'événement nous apparaît rare et pourrait être exclue de toute pénalité car ne relevant pas de la responsabilité d'HQD.

(R-3535-2004, phase 2, N.S., pièce A-10-2, pages 63 et suivantes)

« [70] Quelle serait la conséquence à votre avis, si on codifiait?

R. Bien, c'est parce que si... S'il y a une obligation pour le Distributeur de réaliser les travaux à l'intérieur d'un délai X, bien, le Distributeur nécessairement va prendre les moyens nécessaires pour y arriver. Puis ça, ça va engendrer des coûts pour l'ensemble de la clientèle, parce qu'il faut tenir compte de l'ensemble des autres opérations qu'on a à réaliser puis les impondérables qu'on va avoir. »

* Nous pensons qu'HQD devrait respecter les conditions de service d'abord par respect pour sa clientèle. HQD ne devrait pas pouvoir gérer de manière discrétionnaire les fréquences de relevé afin de déplacer des ressources humaines pour répondre à des besoins urgents (réponse à la clientèle suite aux difficultés rencontrées par l'implantation de SIC, Système d'information clientèle) au détriment du service de relève et de facturation.

En 2009, Richard Dagenais, auteur de ce rapport, a connu un délai de près de 8 mois entre deux factures d'H.Q. (soit 229 jours alors que le délai limite inscrit au règlement est de 90 jours (A. 11.2), la première ayant été envoyée le 18 mars et la suivante le 3 novembre 2009, suite à un relevé le 16/09/2009, la facture du 3/11/09 impliquait 4 redressements intérimaires, ce qui en compliquait la compréhension. Une nouvelle relève suivra le 12/11/2009 et la facture associée le 13/11/2009.

La facture du 3/11/09 demandait de payer le montant total impliqué pour les 183 jours visés (du 17/03/09 au 16/09/09), à défaut de quoi des frais d'administration de 1,2%/mois seraient facturés à partir de la date de facturation, sans que ne soit précisé le fait que le montant puisse être payé en deux montants (ou plus si une entente de paiement est prise).

Dans ce cas-ci la facture visait le tarif DT, de sorte qu'un seul tarif d'énergie s'applique, en dehors de la période d'hiver, ce qui ne crée pas d'erreur sur le montant réel de la facture même si la consommation est estimée, contrairement à une facture au tarif D qui implique deux tarifs d'énergie et dont la facturation sur une base estimée peut différer de la facturation réelle, si le relevé du compteur n'est pas effectué périodiquement ; cet aspect devrait être un facteur à considérer dans le choix des fréquences de relevé, si on décide de les rendre véritablement obligatoire, et dans les pénalités à appliquer en cas de non respect des conditions de service.

* Un client devrait être informé automatiquement de la possibilité d'étaler le paiement d'une facture qui ne respecte pas la fréquence prescrite. Aussi il faut prendre en compte le fait que beaucoup de clients pourraient être surpris et potentiellement gênés de devoir payer un montant important dans les délais habituels.

(HQD-1 doc. 2, page 12) « Obliger le Distributeur à aviser les clients des interruptions aurait pour conséquence de limiter sa capacité d'intervention sur le réseau et de lui créer une charge

lourde à gérer alors que la qualité globale du service ne serait pas nécessairement améliorée. Par ailleurs, malgré l'absence de sanctions dans les conditions de service, le Distributeur tente d'aviser les clients lorsqu'il prévoit une interruption sur le réseau. 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. »

HQD-2 doc. 3, 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.

* Comme pour la réglementation ontarienne nous croyons qu'HQD devrait informer ses clientèles des interruptions planifiée (interruptions prévues aux A. 12.1 et 12.2) ou même urgentes si les délais le permettent (un délai minimum de 3 heures est envisageable si l'on dispose d'un système automatisé d'appel et un système de géolocalisation).

Il faut prendre en compte le fait qu'il y a un pourcentage significatif de la population qui se retrouve à la maison durant les heures de bureau, notamment les personnes qui travaillent à la maison (le pourcentage de travailleurs autonomes étant en constante évolution) et font usage d'un ordinateur.

Il va de soit qu'HQD doit informer les personnes utilisant des équipements médicaux électriques essentiels à leur survie, avant toute coupure planifiée ou urgente du service.

Il peut y avoir aussi des portions de réseau qui nécessitent plus d'intervention de la part d'H.Q., même si cela vise une portion limitée de la population, il faut prendre en compte la fréquence des interruptions pour évaluer les inconvénients que cela peut cause.

Enfin il nous apparaît clair que l'importance accordée à la continuité du service et à la fiabilité du service dépend de l'importance et de la fréquence des pannes ;, suite à la panne causée par le verglas de 2008, il est claire que la priorisation de la qualité et de la continuité du service a significativement augmentée, donc cela nous apparaît constituer une priorité « en dormance ».

En HQD-1 doc. 2, pages 16 et 17) HQD indique qu'en cas de manquement les clients peuvent porter plainte et en appeler devant la Régie en cas d'insatisfaction du règlement de la plainte. Selon HQD le faible nombre de plaintes et le plus faible nombre de demandes de révision (HQD-7, doc. 3, Rapport annuel 2008 d'HQD) justifie de ne pas imposer de sanctions suite au manquement aux conditions de service. En 2008, outre les plaintes rattachées aux difficultés d'implantation du système SIC, une majorité de plaintes touchent à la relève et à la facturation et visent l'A. 11.5 du règlement (traitement des erreurs de facturation).

HQD indique (Balisage, HQD-1 doc. 2, pages 18-19) que les autres juridictions au Canada imposent des conditions de service qui se comparent à celles d'H.Q., outre l'obligation d'informer le client lors d'interruption (pour Hydro One qui doit donner un préavis de 2 à 10 jours pour les interruptions planifiées) et sur la juridiction de Mesures Canada pour vérifier l'exactitude du compteur (nomément en cas de mésentente avec le distributeur d'électricité), soit pour Hydro-One, BC Hydro, Sask Power et Fortis Alberta.

(HQD-1 doc. 2, page 19) « Rien dans les conditions de service du Distributeur ne prévoit la juridiction de Mesures Canada lors de mésentente sur l'exactitude du compteur. Par contre, une telle juridiction est prévue dans la *Loi sur l'inspection de l'électricité et du gaz* à laquelle Hydro-Québec est soumise. De facto, le Distributeur avise le client de son droit de recours à Mesures Canada bien que cela ne fasse pas partie des *Conditions de service*. Contrairement à ce que l'on retrouve dans d'autres juridictions, la Régie a interprété les *Conditions de service* comme lui permettant d'entendre les plaintes des consommateurs d'électricité se rapportant aux contestations de l'exactitude du compteur. Dès lors, la codification de l'obligation d'informer le client d'un droit de recours auprès d'un autre organisme pourrait créer plus de confusion qu'elle n'aiderait à informer le client. »

* Nous comprenons mal cette justification d'HQD, dans la mesure où HQD informe systématiquement ses clients de leur droit de recours auprès de Mesures Canada nous ne voyons pas en quoi cela créerait de la confusion d'inscrire ce droit de recours dans les conditions de service, qui sont mieux connues et plus accessibles que la *Loi sur l'inspection de l'électricité et du gaz*. Nous considérons donc que ce droit de recours, et l'obligation d'en informer le client, devrait être inscrit dans les conditions de service.

(HQD-1 doc. 2, page 19) « Hydro-One a l'obligation de fournir un préavis de deux à dix jours dans le cas d'interruptions planifiées. Par contre, aucune sanction n'est associée à un manquement de respecter ce délai et aucune mesure n'est prévue en cas de changement à l'horaire d'interruption planifiée.

Le Distributeur souligne qu'il tente, dans la mesure du possible, d'aviser ses clients lorsqu'il procède à des interruptions planifiées, et ce, même si cette obligation n'est pas contenue aux *Conditions de service*. Il n'est toutefois pas en mesure de garantir que tous les clients sont avisés et que les interruptions ont bel et bien lieu au moment prévu dans tous les cas. »

* L'obligation d'informer les clients des interruptions planifiées devrait être inscrite aux conditions de services en laissant une marge de manœuvre sur les moyens utilisés pour informer les clients et quant aux heures où les interruptions pourront avoir lieu.

- L'analyse des plaintes pour juger de l'importance d'un problème

HQD-2 doc. 3, D.33.d) Selon vous quel est le pourcentage de clients affectés par une problématique de continuité de services qui vont porter plainte ?

(p. 37) Réponse : Le Distributeur compile des statistiques sur les plaintes reçues. Il ne connaît pas le nombre de clients qui ne portent pas plainte.

HQD-2 doc. 3, 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.

HQD-2 doc. 3, 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.

HQD-2 doc. 3, 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.

HQD-2 doc. 3, 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.

En réponse à la question 1.1.1 et 1.1.2 de la Régie, en HQD-2 doc. 1, HQD nous indique que moins de 1% des plaintes sont de 2000 à 2009 reliés à la qualité de l'onde (14 en 2009 sur un total de 5 511), alors que le nombre de plaintes reliées aux interruptions de services représentent environ 10% du total des plaintes (434 en 2009

ou 7,9% du total des plaintes).

HQD n'a pu ventiler les plaintes concernant la qualité de l'onde en fonction des catégories de réponses suggérées par la Régie (HQD-2 doc. 1, R. 1.2).

En HQD-2 doc. 2, R. 14, HQD indique ne pas disposer de données concernant les plaintes relatives au dysfonctionnement des appareils, alors quelle a recensé 133 plaintes relatives aux pannes et variations de tension en 2008.

* Encore ici il faut tenir compte du fait qu'une plainte n'est pas automatiquement formulée, dès qu'un client signale un problème ou une non conformité au règlement. De plus une portion limitée des clients rencontrant des problèmes vont effectivement formuler des plaintes s'ils ne sont pas satisfaits des réponses apportées par HQD. Donc il faut être prudent lorsque l'on tire des conclusions de l'analyse des plaintes concernant l'importance que les clients portent à certaines problématiques.

- Les Attentes des clients résidentiels

Nous notons (HQD-2 doc. 3, R. 2.1) que l'offre de service de vérification des appareils électriques du client arrive au 36^e rang en 2009 pour les clients résidentiels (niveau d'importance 8,13), alors que la réduction des variations de tension arrive en 41^e position (7,88), par contre l'information sur les dommages aux appareils causés par les pannes et variations de tension arrive en 31^e position (8,32). Nous notons que la satisfaction de la clientèle est en croissance depuis 1999 (de 7,4 cela passe à 7,9 en 2002, puis à 8,1 en 2009) selon HQD-2 doc. 2, R. 9.b, mais que la croissance tend à plafonner ces dernières années.

Nous observons que la satisfaction était faible suite à 2008, année de la panne générale causée par le verglas, et que les consommateurs semblent faire un lien entre qualité de l'onde et la continuité du service et les pannes de courant.

* L'attente « réduire les variations de tension » doit être analysée en considérant les autres attentes liées à la qualité de l'onde et en prenant en compte le niveau de connaissance des consommateurs sur les impacts possibles des variations de tension, élément qu'on ne connaît pas exactement. Ainsi la question posée par HQD pour évaluer la satisfaction face à la qualité de l'onde réfère au seul cas de papillotement, ce qui selon nous est limitatif (HQD-2 doc. 2, R. 11) et ne permet pas de faire prendre conscience de la diversité des problèmes potentiels.

On note aussi que la continuité de service (réparer les pannes rapidement vient au 3^e rang) et la sécurité (1^{er} rang avec une importance de 9,38) sont priorisés par les clients résidentiels.

Nous notons que le fait d'être avisé lors d'interruptions planifiées (rang 14, importance 8,86) est important pour les clients résidentiels, tout comme la mesure fiable de la consommation (8^e position, 9,03) et le fait d'envoyer des factures exactes basées sur la

consommation réelle (18^e position, 8,82).

Nous notons que le niveau d'importance accordé aux différentes attentes est relativement rapproché entre la première (9,3) et celle portant sur la qualité de l'onde (7,88), de sorte que le rang d'une attente ne peut être traité comme s'il était inversement proportionnel à l'importance accordée par les clients (sur échelle de 10).

3) Les conditions de service actuelles et l'équilibre dans les obligations et les sanctions.

HQD-2 doc. 3, 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.

(HQD-2 doc. 1, R. 7.1) HQD indique à la Régie que la codification d'une sanction pour manquement aux conditions de services pourrait la forcer à accroître en tout temps les ressources nécessaires pour faire face à la demande réglementée, ce qui limiterait son efficacité, afin de répondre aux exigences réglementaires, au détriment de la qualité de d'autres services non soumis à des exigences réglementaires, argument préalablement soumis dans la cause R-3535-2004 concernant l'imposition de délais de raccordement.

* Nous pensons qu'il y a différents mécanismes pour contrôler la qualité des différents services et pour suivre la satisfaction de la clientèle dans une vision multidimensionnelle et que si l'on privilégie socialement et économiquement certains services et bien qu'il est normal d'y allouer plus de ressources. Encore ici la preuve d'HQD demeure qualitative

et non rigoureuse et ne nous satisfait pas ni ne nous convainc du bien fondé de ses positions à savoir la non pertinence d'imposer des sanctions.

Dans notre demande d'intervention nous indiquions que contrairement à ce que laisse entendre HQD (HQD-1 doc. 2, page 6) que les consommateurs sont déjà soumis, dans le cadre de l'actuel règlement sur les conditions de service, à l'application de sanctions de la nature de dommages intérêts avec par exemple :

- le paiement d'intérêt sur les retards de paiement (A. 11.6, et ce à partir de la date de facturation), intérêts qui selon HQ se veulent dissuasifs (R-3708-09, HQD-13 doc. 3, R. 41, p. 28)
- le versement de dépôts (A. 9.1 à 9.6) et de frais en cas de provision insuffisante (A. 11.6) ou de frais pour le rétablissement du service (A. 12.9, 12.10 et 12.11) et lors de bris aux équipements causés par la négligence ou la faute du client (A. 15.5);
- HQ est tenue (A. 11.5) de rembourser les clients lorsqu'ils ont été surfacturés et de leur verser des intérêts correspondant au taux préférentiel de la banque nationale, taux que nous considérons insuffisant (voir notre notre preuve du 5/11/09, p. 36 et plaidoirie soumise dans la cause R-3708-09);
- d'autre part les clients ne peuvent déduire de leur facture toute réclamation qu'ils peuvent avoir contre H.Q. (A. 11.8), contrairement à H.Q. qui peut exiger le paiement direct de certaines réclamations envers ses clients.

* De même les conditions de service imposent un ensemble d'exigences claires aux clients afin de limiter les perturbations du signal électrique (articles 4.2, 4.3, 18.8, 18.11, 18.12 18.16, et 18.18), alors que les exigences imposées à HQD sont balisées et limitées (A. 4.1, 4,3, 14.1 et 14.2) où parfois HQD est dégagée de certaines responsabilités.

HQD-2 doc. 3, 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.

* Le fardeau de la preuve lorsqu'il incombe aux consommateurs est plus difficile à établir que pour HQD, considérant le manque de ressources techniques et juridiques du client moyen. Le client devrait pouvoir compter sur des ressources techniques et juridiques à coût abordable pour pouvoir se défendre à armes égales et en toute équité.

* De même les sanctions et obligations sont plus répandues du côté des clients que pour HQD, démontrant une asymétrie et un déséquilibre entre les clients et HQD, qu'il faut selon nous corriger notamment en ajoutant des normes de qualité de service plus transparentes et des sanctions associées aux manquements d'HQD et en donnant aux clients des outils pour mieux défendre leurs droits et pour faire des choix de consommation et d'investissements plus éclairés .

* Nous formulons dans la prochaine section, un ensemble de propositions relativement aux obligations que doit ou devrait respecter HQD, avec des propositions de sanctions en cas de manquement, incluant des propositions qui touchent des articles du règlement qui n'ont pas été discutés par HQD dans sa preuve.

Les sanctions proposées à la prochaine section le sont à titre indicatif et sont basées sur une évaluation subjective des impacts et dans le but d'inciter H.Q. à respecter les règles. Donc il y aura lieu d'améliorer ultérieurement la détermination des sanctions afin qu'elles soient en lien avec les impacts subis par les clients et afin que cela constitue un incitatif réel pour HQD respecte autant que possible les conditions de service.

RECOMMANDATIONS DE L'ACEF DE QUÉBEC

Nous cherchons à répondre à la préoccupation de la Régie, que nous faisons notre, d'assurer (décision D-2007-81, p. 17-18) un juste équilibre entre les obligations et risques, assumés par les clients et HQD, car même si un client se conforme au Code canadien de l'électricité, qu'il ne peut se prémunir contre tous les événements qui peuvent survenir sur un réseau, et que, le client, pour apprécier le rapport qualité/prix du service d'électricité, devait connaître les caractéristiques du service rendu par HQD.

A) Propositions concernant la qualité de l'onde

* Il faudrait préciser le lien entre les normes canadiennes (dont CAN3-C235-83 (C2006)) et les normes internes chez H.Q. (*Caractéristiques et cibles de qualité de la tension fournie par le réseau de transport et les réseaux moyenne et basse tension d'Hydro-Québec*») et préciser les conditions exactes qui nécessitent des interventions urgentes ou non. HQD devra prouver en quoi ses normes probabilistes établies à l'interne respectent en tout point ou surpassent les normes canadiennes ou internationales.

Les normes internes ne constituent pas une obligation ni une garantie de quelque nature que ce soit de la part d'Hydro-Québec et sont diffusées pour informer les clients.

* Les normes internes chez H.Q. devraient être mises à jour plus régulièrement afin de tenir compte du changement des normes canadiennes et internationales (par ex. la norme CAN/CSA-CEI/IEC 61000-2-8:04) et des modifications réglementaires sous la responsabilité de la Régie de l'énergie.

* Il y aurait lieu d'évaluer si les protections offertes par la norme canadienne CAN3-C235-F83 répond adéquatement aux attentes et réalités de 2010. Toutefois le caractère probabiliste de la norme internationale ne relève pas d'une analyse globale bénéfice-coûts (HQD-2 doc. 3, R. 7.b) de sorte qu'il faudrait consulter les clientèles concernées pour préciser le niveau de probabilité de perturbation qui soit socialement acceptable.

* Il faudrait vérifier de manière indépendante quel est l'impact véritable des différentes perturbations pour les clients résidentiels, HQD laissant entendre que seul le papillotement constitue un inconvénient majeur pour le secteur résidentiel, quoiqu'elle nuance en divers endroits cette affirmation.

* H.Q. devrait mieux suivre et documenter les problèmes, réclamations et plaintes causés par les perturbations de l'onde électrique, tant pour les clients résidentiels que d'affaires. Sans ces informations nous ne pouvons juger de l'importance des problèmes associées aux perturbations du signal électrique ni décider si le niveau de protection actuelle est vraiment adéquat à comparer aux coûts supportés par les clients résidentiels et d'affaires.

* HQD devrait mieux informer, et avec une plus grande régularité, les consommateurs

sur les conditions de services (notamment pour les anciens clients) et sur les responsabilités d'HQD et des clients en regard des problèmes de qualité de l'onde et des moyens de réduire les risques en la matière et des limites d'utilisation des appareils électriques et électroniques.

L'information transmise devra être cohérente et uniforme pour les diverses unités et respecter les termes courants pour ne pas créer de confusion sur les niveaux acceptables de tension etc..

* L'analyse des seules plaintes ne suffit pas pour juger de l'importance des impacts perturbations du signal électrique sur les clientèles et de l'importance accordée par les clients à l'aspect qualité de l'onde. Nous devons connaître quels sont les véritables inconvénients et pertes supportés par les clientèles afin de juger du niveau optimal d'investissement à réaliser pour améliorer la qualité de l'onde électrique et du niveau de contrôle réglementaire à appliquer en matière de qualité de l'onde.

* Il faudra mieux délimiter la responsabilité d'H.Q. et des clients en regard des problèmes liés aux perturbations de l'onde. Il faut rétablir un meilleur équilibre entre H.Q. et les clients en protégeant et en informant mieux les clients et en limitant et encadrant le pouvoir d'H.Q. en matière de contrôle de qualité de l'onde, de compensation des clients lors de problèmes qui impliquent la responsabilité d'H.Q., qui devrait notamment agir proactivement suite à des perturbations significatives sur le réseau afin de vérifier si les clients n'ont pas subi de dommages, s'ils doivent être dédommagés et si des correctifs doivent être rapidement apportés à certaines parties du réseau électrique. HQD devrait défendre l'intérêt de ses clients si des problèmes originent d'un producteur ou du transporteur en documentant la source des problèmes , en informant les clients et en leur offrant du support pour qu'ils soient dédommagés.

* Étant donné qu'HQD est en situation de monopole et d'exclusivité de service, qu'il y a existence d'un contrat d'adhésion entre le consommateur et HQD, que la preuve à présenter pour démontrer et apprécier la responsabilité d'HQD est à la fois complexe et spécialisée, qu'il y a des coûts et des efforts importants demandés au consommateur pour tenter une réclamation devant un tribunal de droit commun, nous demandons à la Régie d'étendre sa juridiction aux demandes de dédommagements des clients.

* Considérant qu'H.Q. dispose d'avantages techniques et juridiques les consommateurs résidentiels devraient pouvoir compter sur des ressources indépendantes et objectives pour documenter la source des problèmes et obtenir compensation de la part d'HQD. Nous pensons que la Régie doit jouer un rôle de défenseur de l'intérêt public en la matière et traiter les questions de dommages-intérêts amenés par les consommateurs via le procédures de plaintes.

* H.Q. ne devrait pas avoir une responsabilité uniquement en regard des problèmes rencontrés en régime permanents, mais aussi des responsabilités en regard des problèmes temporaires ou transitoires, considérant que ces problèmes peuvent avoir des effets très importants pour les consommateurs résidentiels ou d'affaires selon le

niveau de perturbations qui parvient jusqu'aux points de consommation. D'où la nécessité pour nous d'élargir le domaine d'application des normes qu'H.Q. devrait respecter et de codifier les normes importantes qui influent sur la qualité de l'onde et sur la qualité du service et la protection des équipements et appareils.

* Une annexe précisant en terme clair les normes de qualité de l'onde, qu'H.Q. devra respecter, devrait être ajoutée au règlement sur les Conditions de service. Ces normes devront énoncer les conditions à respecter en régime permanent, mais aussi viser les perturbations temporaires et transitoires qui sont d'importance pour les clients (voir à cet effet les demandes de renseignement 5.1 à 5.2.6 de HQD-2 doc. 1) incluant les tensions parasites qui touchent plus particulièrement le secteur agricole.

L'article 4.1 touchant la responsabilité d'HQD en regard de la qualité de l'onde et des impacts causés par les perturbations qui relèvent de sa responsabilité devrait être ajusté en conséquence des nouvelles obligations qui lui sont conférées, ainsi que l'A. 18.2.

Il y a lieu de considérer des mécanismes souples d'application de normes transparentes (avec des délais de correction raisonnables), mais les normes devraient respecter au minimum les exigences canadiennes et internationales en matière de qualité de l'onde sans accorder de marge de manoeuvre au de-là des normes de qualité de l'onde reconnues. La marge de manoeuvre accordée à H.Q. devrait se situer au niveau de la détermination du niveau d'urgence et des délais d'intervention, quoique nous considérons que des délais limites, selon le niveau d'urgence, devraient aussi être inclus dans les normes.

B) Propositions concernant les sanctions en cas de manquement aux conditions de service de la part d'H.Q.

N.B. : les sanctions ici présentées le sont à titre indicatif et sont basées sur une évaluation subjective des impacts et dans le but d'inciter H.Q. à respecter les règles.

* HQD ne peut nous fournir le nombre de réclamations, ou les impacts pour les clients, pour chaque type de manquement ainsi que les pertes encourues, on ne voit donc pas comment elle peut prétendre que ce sont des problèmes marginaux que les plaintes peuvent toujours régler. Il faut selon nous que la fréquence des manquements et les impacts à ces manquements soient clairement documentés et fassent l'objet d'un rapport annuel. La question de qui assume les inconvénients et les coûts suite aux manquements est pertinente à considérer.

* Il y a 2 approches pour appliquer des sanctions suite aux manquements aux conditions de service *nous préconisons la première approche mais la seconde est aussi possible);

- une approche désagrégée et personnalisée où les clients seraient individuellement compensés par des montants forfaitaires, établis en fonction des impacts de chaque type de manquement
- une approche agrégée qui permet de compenser les catégories de clients en réduisant le rendement propre et le revenu requis d'HQD en fonction du nombre de manquements et de la pondération accordée à chaque manquement (mécanisme incitatif).

* Il faut s'assurer que toute sanction ou pénalité en cas de manquement aux conditions de service de la part d'HQD, devra être pleinement assumée par HQD par une réduction de son rendement propre, au lieu d'être assumée par les clientèles (via le calcul du coût de service, le calcul du fonds de roulement et des pertes pour impayés...).

* Il faudrait selon nous mieux encadrer la discrétion d'HQD en matière d'information à fournir sur les conditions de service en précisant 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.

* Il faudrait que soient établis des délais limites de réalisation des travaux (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) et qu'HQD soit imputable des erreurs d'évaluation des coûts des travaux afin de limiter les dépassements de coûts et les mauvaises surprises du côté des clients. Encore ici il faut s'assurer que ce n'est pas la clientèle résidentielle qui assumerait les dépenses inutilement effectuées lorsque les travaux ne sont pas complétés.

Une pénalité forfaitaire de 100\$ ou une pénalité de 1\$ par jour devrait être payée au client pour chaque jour de retard, qui ne relève pas du client, au de-là des délais limites de réalisation.

* (A. 5.6) Il serait préférable de prescrire un délai limite pour dûment informer le client des caractéristiques de son abonnement et des obligations rattachées (qui est titulaire ou co-titulaire, qui est responsable de la facture, quels sont les délais limites de paiement, les frais d'administration possibles etc.) et d'exiger qu'HQD confirme par écrit les nouvelles caractéristiques de l'abonnement lorsque le client ou HQD modifie une ou des caractéristiques.

HQD devrait être rendue responsable de tout montant impayé résultant du non respect des exigences à ce chapitre.

* (A. 9.6, 9.7 et 9.8) Pour chaque jour de retard dans le remboursement du dépôt ou de la remise de garantie, au de-là du délai limite HQD devrait compenser le client d'un montant équivalent à la redevance journalière, en plus de l'intérêt à verser (A. 9.4).

* L'A. 12.5 devrait indiquer clairement qu'HQD doit informer le client, avec l'envoi de l'avis de retard et l'envoi de l'avis d'interruption, que ce dernier peut demander une entente de paiement qui tienne compte de sa capacité de payer et de son niveau de revenu le cas échéant (en informant sur les types d'entente possible dont les ententes CFR ou personnalisées pour les ménages à faible revenu).

En cas d'erreur dans la procédure d'avis de non paiement et d'interruption (cela vise aussi l'A. 12.8 lorsqu'un propriétaire est impliqué), HQD devrait assumer les pertes pour impayés qui s'ajoutent suite à ces retards et HQD devrait pleinement assumer le coût des rebranchements suite à des erreurs de procédure d'avis et d'identification des bon clients et les pertes pour impayés qui pourraient s'ajouter. Les clients qui subissent des interruptions non exécutées dans les règles devraient être compensés à raison de 5\$ par jour d'interruption non légitimée.

* L'A. 11.1 prescrit la fréquence de facturation. Le non-accès au compteur peut effectivement accroître le délai pour effectuer un relevé, mais ce type d'événement nous apparaît rare et pourrait être exclue de toute sanction en cas de retard de relevé relativement au délai limite inscrit au règlement, HQD n'en étant pas responsable. En cas de retard de relevé (A. 11.1, 120 jours) ou de facturation (A. 11.2, 90 jours), 11.3 (facturation finale, 60 jours)), relativement au délai limite inscrit au règlement, HQD devra réduire le montant de la facture d'un montant équivalent à la redevance pour chaque jour de retard, devra dûment informer les clients qu'ils peuvent étaler, sans frais d'administration les paiements. HQD devra assumer les frais d'intérêt pour les paiements étalés et s'il y a lieu les montants impayés correspondant aux journées de retard.

* De même HQD devrait être tenue de respecter pour le MVE (A. 11.9) les fréquences de révision des montants mensuels à payer et la fréquence de facturation. Si la révision n'est pas effectué en temps opportun HQD devrait offrir systématiquement aux clients des facilités de remboursement du manque à gagner relativement au paiement estimé l'année antérieure, sans frais d'administration (HQD devra assumer les coûts financiers des reports de paiement). En cas de retard de facturation, lorsque le client ne paie pas par versement automatique, le client devrait être compensé pour chaque jour de retard s'un montant correspondant à la redevance et le client devrait avoir droit de rembourser de manière étalée sa facture (HQD devra assumer les coûts financiers des reports de paiement).

* Comme pour la réglementation ontarienne nous croyons qu'HQD devrait informer ses clientèles des interruptions planifiée (interruptions prévues aux A. 12.1 et 12.2) ou même urgentes si les délais le permettent.

HQD devrait disposer d'une marge de manœuvre sur les moyens utilisés pour informer les clients et quant aux heures où les interruptions pourront avoir lieu. En cas de non information pour les interruptions planifiées, chaque client lésé et non informé avant une interruption par la faute d'HQD devrait avoir droit à une compensation de 10\$, crédité sur son prochain compte, lorsqu'il en fait la demande.

* On devrait faire mention (par ex. à l'A. 10.4) dans les conditions de service du droit des clients à recourir aux services de Mesures Canada, lorsque le client conteste la position d'HQ à l'effet que le compteur opère correctement.

Richard Dagenais, analyste pour l'ACEF de Québec.