

**RÉPONSE D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION  
À LA CONSTESTION DE LA FCEI  
RELATIVE AUX RÉPONSES  
À SA DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS N°1**

**ET**

**COMPLÉMENTS DE RÉPONSE  
D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION  
À LA DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS N° 1  
DE LA FCEI**



**RÉPONSE D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION  
À LA CONTESTATION DE LA FCEI RELATIVE AUX RÉPONSES FOURNIES  
À SA DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS N° 1**

---

À la pièce C-FCEI-0005, l'intervenante indique que les questions 1.1 à 1.3, 6.1 à 6.5 n'ont pas été répondues adéquatement par le Distributeur.

Bien qu'il considère complètes ses réponses aux questions 1.1 à 1.3 et qu'il s'agisse de questions de droit et non de faits, le Distributeur ajoute un complément de réponse relativement à la portée juridique des CDSÉ.

L'intervenant ne donne aucune indication sur le fait que les réponses fournies par le Distributeur aux questions 6.1 et 6.2 soient insuffisantes. Le Distributeur ignore donc quels sont les motifs de contestation de l'intervenante et demeure d'avis que les réponses qu'il a fournies à ces deux questions sont complètes.

Le Distributeur considère également complètes ses réponses aux questions 6.3 et 6.4, mais fournit néanmoins un complément de réponse tel que requis par l'intervenante. La réponse à la question 6.5 est révisée en conséquence.

**COMPLÉMENT(S) DE RÉPONSE DU DISTRIBUTEUR  
A LA DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS N° 1 DE LA FCEI**

---

**CONDITIONS PRÉALABLES**

**Question 1**

**Références :**

- (i) HQD-1, Document1, p. 9
- (ii) HQD-1, Document1, p. 10

**Préambule :**

À la référence (i), le Distributeur indique :

« En application de l'article 13.1 des CDSÉ, le Distributeur doit avoir accès au compteur au moment de l'installation de l'appareillage de mesurage et pour effectuer la relève des compteurs. Aucune action supplémentaire ne sera entreprise par le Distributeur afin d'obtenir les accès nécessaires. Il appartient donc au client d'obtenir cet accès dans l'éventualité où il est contrôlé par une autre personne. »

À la référence (ii), le Distributeur indique :

« Le Distributeur considère important que l'option de retrait ne puisse être utilisée afin de se soustraire aux actions de recouvrement, plus spécifiquement à l'interruption de service.

L'une des fonctionnalités qui sera implantée dans le projet LAD est celle qui permet l'interruption et la remise en service à distance de l'alimentation électrique. Considérant que le nonaccès au compteur est un frein aux activités de recouvrement du Distributeur, l'option de retrait ne doit pas pouvoir être utilisée pour contourner les procédures en ce sens.

L'avis d'interruption est l'étape finale, avant l'interruption de service, d'un processus de recouvrement qui permet au client de remédier à ses retards de paiements à de nombreuses occasions, notamment par la conclusion d'une entente de paiement avec le Distributeur. Compte tenu de cette situation, les clients ayant reçu un avis d'interruption dans les 24 derniers mois présentent un risque suffisamment élevé de non-paiement pour justifier que l'option de retrait ne leur soit pas offerte. Le Distributeur souligne que l'avis d'interruption de service n'est transmis au client résidentiel qu'après l'expiration d'un délai de 15 jours francs suivant un avis de retard, lui-même ne pouvant être transmis qu'une fois le délai de paiement de 21 jours écoulé. Il n'y a donc aucun risque que quelques jours de retard de paiement empêchent un client d'être admissible à l'option de retrait. »

**Compléments de réponse à la demande  
de renseignements n° 1 de FCEI**

---

**Questions :**

- 1,1 Veuillez indiquer si les conditions de service d'électricité garantissent au titulaire d'un compteur un droit d'accès à celui-ci. Le cas échéant, veuillez indiquer l'article des CDSÉ duquel découle ce droit.

**Réponse :**

**L'article 13.1 des CDSÉ prévoit que « L'accès à l'appareillage de mesurage est une condition préalable à la livraison de l'électricité à un client. » Le client doit prendre les moyens nécessaires pour assurer cet accès au Distributeur.**

**Complément de réponse :**

**Les CDSÉ constituent les termes du contrat de service d'électricité entre le Distributeur et son client. Ce contrat n'a d'effet qu'entre les parties et ne vise donc pas les relations entre un client et les tiers. À titre d'exemple, les CDSÉ ne réglementent pas les baux de location ni les relations de voisinage.**

- 1.2 Veuillez indiquer si, à la connaissance du Distributeur, le titulaire d'un compteur se voit garantir un tel droit d'accès en vertu de quelque autre loi ou règlement. Le cas échéant, veuillez indiquer la loi ou le règlement et l'article concerné.

**Réponse :**

**L'article 7 de la *Loi sur l'inspection de l'électricité ou du gaz* prévoit qu'un propriétaire ou un occupant client d'une entreprise de service d'électricité doit donner accès à ce fournisseur d'électricité afin d'inspecter, d'enlever ou de remplacer l'appareillage de mesurage, et ce, à toute heure raisonnable.**

**Complément de réponse :**

**Voir le complément de réponse à la question 1.1.**

- 1.3 Veuillez justifier le fait d'exiger d'un client qu'il obtienne accès à son compteur s'il ne dispose d'aucun droit d'accès garanti par ailleurs.

**Réponse :**

**En vertu de l'article 13.1 des CDSÉ, l'accès au compteur est une condition préalable à la livraison de l'électricité.**

**Le Distributeur ajoute que l'emplacement du compteur est déterminé par le requérant. Dans le mesure où cet emplacement respecte les**

normes applicables, le Distributeur n'intervient pas dans le choix de l'endroit où est situé un compteur.

**Complément de réponse :**

Voir le complément de réponse à la question 1.1.

(...)

**Question 6**

**Référence :**

- (i) HQD-2, Document 2, p. 11.

**Préambule :**

À la référence (i), le Distributeur indique :

« Les prix unitaires d'installation de la charge retournée par Capgemini sont inclus dans les hypothèses du Distributeur déposées à l'appui du scénario IMA présenté dans le cadre du dossier R-3770-2011. Ce prix unitaire tient compte de l'expérience du Distributeur et d'une pondération du temps de travail selon le type de compteur.

(...)

Le Distributeur confirme que les temps standards utilisés pour l'installation des compteurs dans le cadre du présent dossier sont les mêmes que ceux utilisés pour les installations du Distributeur dans le cadre du déploiement massif, en tenant compte du type de compteur. »

**Questions :**

(...)

- 6.3 Veuillez expliquer comment le temps de travail a été établi pour les compteurs du modèle 1 retournés par Capgemini.

**Réponse :**

Voir la réponse à l'engagement n° 5 à la pièce B-0017, HQD-2, document 2.

**Complément de réponse :**

Le temps de travail requis pour l'installation des cas retournés par Capgemini ne sera pas affecté par une complexité technique plus grande puisque la difficulté résidera principalement en l'accessibilité au compteur. Dans la majorité des cas, l'installateur se déplacera lorsque le client aura confirmé l'accessibilité au compteur. Ainsi, le temps requis par les employés du Distributeur pour l'installation des cas retournés par Capgemini ne sera pas différent de celui de tout autre compteur.

- 6.4 Veuillez faire la démonstration que le temps de travail utilisé reflète bien le niveau de complexité des cas retournés par Capgemini.

**Réponse :**

Voir les réponses aux questions 5.1 et 6.3.

**Complément de réponse :**

Le temps de travail requis pour l'installation des cas retournés par Capgemini ne sera pas affecté par une complexité technique plus grande puisque la difficulté résidera principalement en l'accessibilité au compteur. Dans la majorité des cas, l'installateur se déplacera lorsque le client aura confirmé l'accessibilité au compteur.

- 6.5 Si le temps de travail est basé sur les données historiques du Distributeur, veuillez indiquer quel traitement a été appliqué à ces données afin d'obtenir un temps de travail représentatif de la complexité de ces installations.

**Réponse révisée :**

Voir les réponses aux questions 5.1, ~~et 6.3~~ et 6.4.