

C A N A D A

PROVINCE DE QUÉBEC

District de Montréal

R É G I E D E L ' É N E R G I E

N° : R-3788-2012

HYDRO-QUÉBEC, personne morale de droit public légalement constituée en vertu de la *Loi sur Hydro-Québec* (L.R.Q., c. H-5) ayant son siège social au 75, boul. René-Lévesque ouest, dans les cité et district de Montréal, province de Québec, H2Z 1A4

Distributeur

**ARGUMENTATION ÉCRITE
DU DISTRIBUTEUR**

Modifications aux conditions de services
re: option de retrait

M^e Marie Josée Hogue
M^e Dominique Ménard
HEENAN BLAIKIE, S.E.N.C.R.L., SRL
1250, boul. René-Lévesque Ouest, bureau 2500
Montréal (Québec) H3B 4Y1
Tél. : 514.846.2201
Fax : 514.921.1201

Procureurs du Distributeur

M^e Jean-Olivier Tremblay
HYDRO-QUÉBEC

Procureurs du Distributeur

TABLE DES MATIÈRES

1.	CONTEXTE ET INTRODUCTION	3
2.	LES MODIFICATIONS LÉGISLATIVES PROPOSÉES.....	5
3.	CONDITIONS PRÉALABLES DES MODALITÉS DE L'OPTION DE RETRAIT	7
4.	LA SOLUTION TECHNIQUE RETENUE	11
5.	JUSTIFICATION DES COÛTS ET DES FRAIS	15
6.	CONCLUSION.....	22

1. CONTEXTE ET INTRODUCTION

- [1] Le 30 juin 2011, le Distributeur a déposé à la Régie une demande d'autorisation d'investissement pour le projet « Lecture à distance – Phase 1 » dans le dossier R-3770-2011 (ci-après le « projet LAD »).
- [2] Les compteurs de nouvelle génération (ci-après « CNG ») sont fiables et respectent toutes les normes en vigueur.
- [3] La Régie a d'ailleurs décidé lors de la première journée des audiences¹ que la justification ou non des craintes que certaines personnes peuvent avoir pour la protection de leur vie privée ou leur santé ne serait pas discutée dans le présent dossier.
- [4] Le Distributeur est sensible tout de même au fait qu'une faible minorité de ses clients puissent néanmoins craindre l'exposition aux radiofréquences ou pour la protection de leur vie privée et ainsi refuser l'installation d'un CNG.
- [5] Lors de la rencontre préparatoire dans le dossier R-3770-2011, la Régie demandait d'ailleurs au Distributeur de concilier le projet LAD avec le refus prévisible de certains clients, désireux à tort ou à raison de limiter notamment leur exposition aux radiofréquences ou inquiets pour la sécurité de leurs informations privées, de permettre l'installation d'un CNG.
- [6] Le Distributeur soumet donc une proposition de nouvelles conditions de service et de tarifs afin de donner suite à cette demande de la Régie et répondre à ce besoin exprimé par une minorité de sa clientèle. Ainsi, le Distributeur présente une option qui permettra l'installation d'un compteur n'émettant pas de radiofréquences (ci-après l'« option de retrait ») visant principalement mais non exclusivement ses clients résidentiels.
- [7] Il faut souligner que l'implantation des CNG amènera le changement des compteurs de tous les clients, de manière à ce que ces compteurs soient munis d'un dispositif de communication permettant leur lecture à distance par le biais d'un réseau maillé. Dans ce contexte, la demande de certains clients quant à l'installation d'un compteur sans émission de radiofréquences s'inscrira hors du service de base qu'offrira le Distributeur à ses clients.
- [8] Une option semblable est offerte par certains distributeurs étrangers². En fait, à l'heure actuelle, aucun distributeur canadien n'a offert d'option de retrait à ses clients et il en est de même de la très grande majorité des distributeurs américains. À la connaissance du Distributeur, seuls cinq distributeurs américains offrent présentement une option de retrait approuvée par leur organisme de

¹ Notes sténographiques (N.S.), 13 juin 2012, p. 51.

² Réponses d'HQD à L'ACEFQ (B0025-HQD-03-03), Q.10.

- réglementation, soit Pacific Gas & Electric (PG&E), San Diego Gas & Electric (SDG&E), Southern California Edison (SCE) en Californie, NV Energy au Nevada et Central Maine Power (CMP). D'autres entreprises envisagent également d'offrir des options de retrait, mais celles-ci ne sont pas encore approuvées par leur organisme de réglementation³.
- [9] HQD propose donc d'offrir à ses clients, sans que ceux-ci aient à justifier leur demande, une option de retrait basée sur le principe du « demandeur-payeur » et ce, afin de maintenir la neutralité tarifaire.
- [10] La Régie a d'ailleurs codifié le principe du demandeur-payeur à l'article 15.5 des Conditions de service d'électricité (ci-après « CDSÉ »), en vertu duquel les coûts des travaux ou interventions après la mise sous tension initiale de l'installation électrique sont facturés à celui qui demande ou occasionne ces interventions ou travaux.
- [11] Les CDSÉ prévoient donc de nombreuses options dont le coût doit être assumé par celui qui en fait la demande.
- [12] Avec le déploiement des CNG, la relève manuelle ne fera plus partie du service de base offert par le Distributeur. L'option que constitue un mesurage à l'aide d'un compteur non communicant (ci-après « CNC ») doit donc être aux frais de celui qui en fait la demande. Il s'agit d'ailleurs de la pratique usuelle dans les juridictions où des distributeurs offrent une option de retrait, tel qu'il appert plus amplement du balisage présenté en support avec cette demande⁴.
- [13] Le Distributeur est en effet d'avis que l'ensemble de sa clientèle n'a pas à supporter les coûts supplémentaires occasionnés par les clients qui optent pour un compteur autre que celui qui fait partie de son offre de base. Les CNG étant conformes aux normes en vigueur, l'exercice de l'option de retrait constitue un choix personnel qui doit être aux frais du client qui prend cette décision.
- [14] La gratuité demandée par certains intervenants n'est pas une option envisageable pour le Distributeur puisque tous ses clients devraient alors en assumer le prix, sans justification valable.
- [15] Ainsi, les clients qui exercent l'option de retrait seront facturés pour les coûts supplémentaires liés à l'installation du nouveau compteur et ceux reliés à la relève manuelle de leur compteur ainsi que les frais de traitement de la demande et les frais de développement de système.
- [16] À l'instar d'autres frais administratifs, ceux que le Distributeur propose d'exiger dans le cadre de l'option de retrait ont été établis sur la base des coûts moyens

³ Demande d'HQD (B-0006-HQD-01-01), p. 21; Réponses d'HQD à L'ACEFQ (B-0023-HQD-03-03), Q. 13.

⁴ Demande d'HQD (B-0006-HQD-01-01), p. 21.

pour tout le Québec, respectant ainsi le principe de l'uniformité territoriale dans l'application des tarifs.

- [17] En effet, faire supporter à certains clients, comme le suggèrent quelques intervenants, des coûts moindres pour tenir compte du regroupement de compteurs ou de la distance à parcourir entre les clients entraînerait nécessairement une disparité selon les régions du Québec.
- [18] Selon le Distributeur, il serait inéquitable et contraire à la loi⁵ que certains clients se retrouvent à payer plus cher compte tenu de la région où ils vivent ou du fait que certains compteurs seraient regroupés⁶.
- [19] En fait, la proposition du Distributeur a été établie sur la base des principes déjà approuvés par la Régie dans les CDSÉ :
- L'offre de base du CNG s'inspire de l'offre de référence déjà définie;
 - La demande supplémentaire d'un client par rapport à l'offre de base doit être une option acceptable pour le Distributeur et son coût être facturé au client qui le demande;
 - La facturation des frais se fait selon le coût complet des interventions supplémentaires nécessaires (installation initiale et relève des compteurs).

2. LES MODIFICATIONS LÉGISLATIVES PROPOSÉES

- [20] Dans ce contexte, le Distributeur propose une modification à l'article 3.1 des CDSÉ, de même que l'ajout d'un nouvel article, l'article 10.4, qui codifie l'ensemble des modalités de l'option de retrait comme suit :

Article 3.1 :

3.1 Aux fins des présentes conditions de service, on entend par :

(...)

« *Compteur de nouvelle génération* » : Compteur à communication bidirectionnelle par radiofréquences pouvant interagir avec une infrastructure de mesurage avancée afin notamment de collecter, mesurer et analyser des données de consommation d'électricité.

Article 10.4 :

10.4 Le client peut choisir un compteur sans émission de radiofréquences déterminé par Hydro-Québec. Ce client doit alors en

⁵ *Loi sur la Régie de l'énergie* (L.R.Q., c. R-6.01), article 52.1, 3^e alinéa (Tarification).

⁶ Réponses d'HQD à SÉ-AQLPA (B-0030-HQD-03-08), Q.1.31.

faire la demande par écrit à Hydro-Québec et payer les « *frais initiaux de mesurage* » et les « *frais mensuels de mesurage* » prévus aux tarifs d'électricité pour chaque abonnement. Cette demande peut être faite en tout temps.

Lorsque Hydro-Québec prévoit remplacer les compteurs d'une région donnée par des compteurs de nouvelle génération, elle transmet au client, au moins 30 jours avant la date prévue du remplacement, un avis écrit en ce sens. Si le client fait sa demande dans les 30 jours de cet avis, le client a droit au « *crédit d'installation* » prévu aux tarifs d'électricité.

Hydro-Québec maintient le compteur sans émission de radiofréquences ainsi installé jusqu'à la fin de l'abonnement du client. Toutefois, le client peut en tout temps demander l'installation d'un compteur de nouvelle génération et aucuns « *frais mensuels de mesurage* » ne lui seront alors facturés pour la période de consommation en cours.

Les conditions préalables suivantes s'appliquent au présent article:

- 1° Hydro-Québec a accès à l'appareillage de mesurage; et
- 2° l'installation électrique du client est monophasée et est d'au plus 200A; et
- 3° le client n'a reçu aucun avis d'interruption de service en vertu des paragraphes 1° à 4° du second alinéa de l'article 12.3 au cours de 24 derniers mois;

Si un avis d'interruption de service est transmis par Hydro-Québec en vertu des paragraphes 1° à 4° du second alinéa de l'article 12.3 relativement à l'abonnement visé, Hydro-Québec peut, sans autre avis, procéder à l'installation d'un compteur de nouvelle génération.

- [21] Conséquemment à l'ajout d'une nouvelle option dans les CDSÉ, le Distributeur propose de codifier les frais liés à l'exercice de l'option à l'article 12.5 des Tarifs et conditions du Distributeur comme suit :

g) Frais initiaux de mesurage

Un montant de 137 \$.

h) Frais mensuels de mesurage

Un montant mensuel de 17 \$ réparti selon le cycle de facturation.

i) Crédit d'installation

Un montant de 39 \$.

3. CONDITIONS PRÉALABLES DES MODALITÉS DE L'OPTION DE RETRAIT

[22] Deux commentaires préliminaires doivent être faits avant de revoir les conditions préalables qu'un client devra rencontrer pour pouvoir exercer l'option de retrait :

- Le Distributeur ne demande aucune justification aux clients qui voudront se prévaloir de l'option de retrait;
- L'option de retrait pourra être exercée en tout temps.

[23] Ces deux composantes devraient rassurer de nombreux intervenants qui souhaitent que l'option de retrait puisse être exercée facilement en tout temps.

[24] Le Distributeur exigera, par ailleurs, que les quatre (4) conditions suivantes soient rencontrées :

- Seul le client du Distributeur pourra exercer l'option de retrait;
- Le Distributeur devra avoir accès au compteur au moment de l'installation de l'appareillage de mesure et ensuite pour effectuer la relève;
- L'option de retrait sera limitée aux clients dont l'installation est monophasée et d'au plus 200 A;
- Le client ne devra pas avoir reçu un avis d'interruption dans les 24 derniers mois.

Seul le client pourra en faire la demande

[25] Les CDSÉ constituent les termes du contrat de service d'électricité entre HQD et son client. Ce contrat n'a d'effet qu'entre les parties et ne s'applique donc pas aux relations pouvant exister entre un client et des tiers. À titre d'exemple, les CDSÉ ne réglementent pas les baux, ni les relations de voisinage⁷.

[26] Il est donc normal et inévitable que le Distributeur insiste pour que seuls ses clients puissent prendre la décision personnelle de bénéficier de l'option de base ou encore de se prévaloir de l'option de retrait.

[27] Il est vrai que l'option de retrait ne règlera pas tous les cas de figure mais la très vaste majorité des clients qui ont des préoccupations pourront les résoudre par l'option de retrait. Il faut d'ailleurs souligner que les préoccupations exprimées sont de natures diverses⁸.

⁷ Réponses d'HQD à FCEI (B0038-HQD-03-04.1), Q.1.

⁸ Témoignage de Claude Pednault, N.S., 13 juin 2012, p. 231.

- [28] Les CNG feront partie de l'offre de base offerte par le Distributeur si la Régie autorise le projet LAD. HQD ne peut priver certains de ses clients de cette offre de base, qui leur offre des avantages, et leur facturer ces frais associés à l'option de retrait au motif que certains autres clients refusent, pour des raisons qui leur sont propres, cette offre de base.
- [29] Ces situations, très marginales, devront faire l'objet de solutions autres. Tel que l'a expliqué M. François Brassard, les compteurs regroupés dans les cuisines représentent de très rares cas, tout au plus 700, et fort probablement beaucoup moins⁹. Encore une fois, les CDSÉ ne peuvent régler tous ces cas particuliers et tenter de le faire serait illusoire.

L'accès au compteur

- [30] Le Distributeur n'est pas propriétaire de l'installation électrique de ses clients (mâts, branchement client, embases) et il ne choisit donc pas l'emplacement des compteurs.
- [31] Ainsi, le Distributeur n'est pas responsable du choix de l'emplacement des compteurs chez sa clientèle. Il existe des normes régissant l'emplacement des embases et des compteurs qui prévoient notamment que les nouvelles installations doivent être situées à l'extérieur, mais les situations sont très diverses et datent souvent de plusieurs décennies.
- [32] Le Distributeur ne peut pas s'immiscer dans les relations contractuelles de ses clients avec des tiers, que ce soit dans le cadre de baux ou autres (divorces, vente d'immeuble, etc.).
- [33] Il est déjà prévu que le client a l'obligation de fournir au Distributeur l'accès au compteur pour que celui-ci effectue notamment la relève et puisse procéder à l'interruption de service. La sanction de ce droit d'accès est l'interruption de service par le Distributeur, comme prévu à l'article 12.3 al. 2(3°) des CDSÉ.
- [34] Dans le cadre de l'option de retrait, si l'accès au compteur est contrôlé par une personne autre que le client, il appartient à ce dernier de prendre les mesures nécessaires afin de procurer cet accès au Distributeur¹⁰.
- [35] Compte tenu de la diversité de situations possibles, tant en ce qui touche la configuration de l'installation électrique que du statut des personnes impliquées (propriétaire-locataire, locataire-locataire, propriétaire-tiers, locataire-tiers), il est indéniable que dans certains cas, l'exercice de l'option de retrait par un client nécessitera un dialogue entre ce client et des tiers. Le Distributeur sera de bonne foi dans ce contexte et pourra agir comme facilitateur, mais la responsabilité d'obtenir l'accès ne saurait néanmoins lui en être attribuée.

⁹ Témoignage de François Brassard, N.S., 14 juin 2012, pp. 159-160.

¹⁰ Réponses d'HQD à UC-RNCREQ (B-0032-HQD-03-10), Q.17.1.

- [36] Ainsi, HQD agira de façon responsable et pourra prendre des arrangements raisonnables avec le client afin que celui-ci puisse exercer l'option de retrait¹¹. Ce n'est cependant pas à HQD d'arbitrer les conflits qui pourraient alors survenir ou encore de prioriser les raisons des uns par rapport aux autres¹². Le Distributeur entend respecter le choix de tous ses clients, ceux qui choisissent l'option de retrait comme ceux qui acceptent l'offre de base qu'est le CNG.
- [37] À noter que dans les cas où un client n'aurait pas accès à son compteur (ce qui suppose que ce compteur n'est pas situé à l'intérieur de son domicile), les raisons de ce client pour se prévaloir de l'option de retrait ne devraient pas être reliées à des craintes pour la santé, vu l'éloignement du CNG.

Pas de puissance facturée

- [38] Le Distributeur a choisi de limiter l'option de retrait aux clients dont l'alimentation est monophasée et d'au plus 200 A, sans puissance facturée.
- [39] Cette limite est justifiée pour 1) réduire et limiter le nombre de modèles de compteurs nécessaires; 2) permettre l'achat d'une masse critique de compteurs pour chaque lot et 3) permettre la constitution d'un stock de sécurité¹³.
- [40] Malgré cette limite, la très vaste majorité des clients d'HQD pourront se prévaloir de l'option de retrait¹⁴. D'ailleurs, l'expérience vécue par le Distributeur avec ses projets pilotes semble démontrer que les clients qui seraient non éligibles n'ont de toute façon pas d'intérêt pour une option de retrait. En effet, toutes les demandes de retrait ou les refus d'installation d'un CNG ont été faits par des clients résidentiels alimentés à la tension 120/240 V monophasée.

Absence d'avis d'interruption dans les derniers 24 mois : gestion du risque

- [41] L'un des bénéfices du projet LAD est l'interruption et la remise en service à distance. Or, avec un CNC, le Distributeur ne sera pas en mesure d'effectuer ces opérations à distance et des interventions chez le client seront toujours requises.
- [42] Il importe donc de s'assurer que l'option de retrait ne soit pas utilisée à des fins impropres, notamment comme échappatoire au processus d'interruption de service.
- [43] Les dispositions proposées par le Distributeur à l'article 10.4 des CDSÉ sont donc requises pour s'assurer que l'option de retrait atteint son objectif.

¹¹ Réponses d'HQD à L'ACEFO (B0024-HQD-03-02), Q.2.

¹² Témoignage de Claude Pednault, N.S., 13 juin 2012, pp. 164 et ss., 174; Témoignage de Claude Pednault, N.S., 15 juin 2012, pp. 33 et ss.; Témoignage de Georges Abiad, N.S., 14 juin 2012, pp. 57, 164-166.

¹³ Réponses d'HQD aux engagements 1 à 8 (B-0019-HQD-02-02), E8 (version révisée).

¹⁴ Réponses d'HQD à SÉ-AQLPA (B0030-HQD-03-08), Q.1.21.

- [44] L'interruption de service d'un client qui choisirait l'option de retrait engendrerait des coûts plus importants pour le Distributeur, considérant que l'intervention d'un employé sur les lieux sera requise.

Le critère de l'avis d'interruption

- [45] Dans une optique de saine gestion du risque, HQD estime en effet nécessaire de refuser l'exercice de l'option de retrait pour la clientèle présentant un risque élevé de non-paiement¹⁵. HQD estime que les clients ayant reçu un avis d'interruption présentent un risque plus élevé de non-paiement¹⁶. Ceci doit d'autant plus être pris en compte que le client qui choisira l'option de retrait verra ses coûts augmenter.
- [46] Il faut d'ailleurs rappeler que la Régie a demandé au Distributeur de prendre les mesures nécessaires pour diminuer ses mauvaises créances¹⁷.
- [47] D'ailleurs, la preuve démontre que la réception d'un avis d'interruption est un critère fiable d'évaluation du risque, car plus de 30 % des clients qui reçoivent un avis d'interruption du service voient leur service effectivement interrompu¹⁸.
- [48] Qui plus est, ce critère est moins exigeant pour le client résidentiel que dans le cas d'une demande de dépôt, laquelle peut être faite dès que le client reçoit un avis de retard et non pas seulement après l'envoi d'un avis d'interruption (art. 9.2 des CDSÉ).
- [49] Rappelons également que toutes les étapes qui précèdent l'avis d'interruption offrent à la clientèle de nombreux moyens de gérer le paiement du compte en souffrance et prendre les arrangements requis : avis de rappel, avis de retard, entente de paiement¹⁹.

Le délai de 24 mois

- [50] Les CDSÉ sont basées sur une gestion du risque sur une période de 24 mois. Cela a été discuté devant la Régie en audiences publiques 2000-2003. Le Distributeur s'appuie donc légitimement sur les dispositions existantes des CDSÉ pour les modalités de son option de retrait.
- [51] Les dispositions suivantes des CDSÉ illustrent l'importance de cette période de 24 mois :

¹⁵ Réponses d'HQD à L'ACEFO (B0024-HQD-03-02), Q.2 et Réponses d'HQD à OC (B0028-HQD-03-06), Q.7.

¹⁶ Réponses d'HQD à L'ACEFQ (B0025-HQD-03-03), Q.12.

¹⁷ D-2012-024, par. 333.

¹⁸ Réponse d'HQD à l'engagement n° 4 pris en séance de travail, B-0017-HQD-02-02.

¹⁹ Réponses d'HQD à L'ACEFO (B0024-HQD-03-02), Q.2 ; Témoignage de Claude Pednault, N.S., 14 juin 2012, p. 62.

- Exigence d'un dépôt pour les clients résidentiels : pendant 24 mois suivant l'avis de retard (mesure plus sévère que celle proposée en l'instance à l'article 10.4);
- Exigence d'un dépôt pour les clients commercial, institutionnel et industriel : un seul paiement en retard dans les 24 mois précédents (mesure plus sévère que celle proposée à l'article 10.4 par le Distributeur);
- Conservation du dépôt : 24 mois.

[52] Le délai de 24 mois sans interruption exigé par HQD est donc raisonnable et justifié, d'autant plus que le Distributeur ne procède à aucune interruption de service pendant les quatre (4) mois de la période d'hiver, donc pour une période de huit (8) mois sur la période totale exigée de 24 mois.

[53] C'est d'ailleurs pourquoi la suggestion de certains intervenants de prévoir un délai plus court sans interruption de service plutôt que sans avis d'interruption apparaît inacceptable. Elle pourrait en effet permettre à un client en défaut de paiement (pendant l'hiver) de tout de même bénéficier de l'option de retrait²⁰.

4. LA SOLUTION TECHNIQUE RETENUE

[54] Le choix du CNC qui serait installé dans le cadre de l'option de retrait est circonscrit par deux facteurs :

- Tous les compteurs sont assujettis aux mêmes normes imposées par Mesures Canada et doivent être aussi homologués selon les normes du Distributeur;
- La disponibilité d'approvisionnement des CNC doit être assurée.

[55] Le Distributeur propose donc une solution qui permet de répondre au besoin exprimé par les clients voulant exercer l'option de retrait tout en assurant une solution qui est économiquement viable et conforme à la réglementation à laquelle il est assujetti²¹.

[56] Les CNC proposés sont des compteurs électroniques qui n'enregistrent que la consommation en kWh. Ces compteurs ne comportent aucune autre option. Ils doivent être lus manuellement. Il n'y a pas de fonctionnalité de communication vers l'extérieur²².

[57] Notons que la solution technique retenue pour cette option de retrait est similaire à la plupart de celles présentement offertes ou examinées dans les autres

²⁰ Témoignage de Claude Pednault, N.S., 13 juin 2012, p. 201.

²¹ Réponses d'HQD à ROEE (B-0029-HQD-03-07), Q.3.

²² Réponses d'HQD à ROEE (B-0029-HQD-03-07), Q.3 et Réponses d'HQD à SÉ-AQLPA (B0030-HQD-03-08), Q.1.11.

juridictions qui offrent une telle option alternative, compte tenu de l'état actuel de la technologie²³.

- [58] Le Distributeur croit important de souligner qu'il ne peut offrir plusieurs options personnalisées selon la nature des craintes des clients pour des raisons évidentes de coûts et de gestion²⁴.
- [59] Les intervenants ont suggéré certaines solutions technologiques qui ne peuvent être retenues :

Conservation des compteurs électromécaniques

- [60] Contrairement à la suggestion de l'ACEFQ, SÉ-AQLPA et l'UC-RNCREQ, la conservation des compteurs électromécaniques déjà en place n'est pas possible et ce, pour plusieurs raisons :
- Ils ont, pour la plupart, dépassé leur durée de vie comptable;
 - Puisqu'ils ne sont plus fabriqués, le Distributeur ne peut s'assurer de leur approvisionnement;
 - En cas de défectuosité, le Distributeur ne dispose pas des pièces nécessaires à leur réparation.
- [61] Il faut ajouter que tous les compteurs installés pour fin de facturation doivent être scellés. Le sceau d'un compteur est valide pour une période de temps définie par Mesures Canada et ce, selon le type d'appareil.
- [62] Afin que la durée du sceau soit prolongée, les compteurs doivent être échantillonnés après cette période initiale. Pour être échantillonné, un lot de compteurs doit rencontrer certains critères, notamment une taille minimale.
- [63] Après le retrait de la quasi-totalité des compteurs électromécaniques, les lots résiduels ne seront plus de taille suffisante, ce qui entraînera le retrait obligatoire de tous les appareils²⁵.
- [64] Pour être en mesure de réutiliser les compteurs électromécaniques, il faudrait d'abord pouvoir récupérer des appareils d'un même type et dont l'année de fabrication est récente. Par la suite, les appareils devraient être triés, nettoyés, réétalonnés et recertifiés en vue d'apposer un nouveau sceau²⁶. Cette solution n'est pas viable pour HQD.

²³ Réponses d'HQD à GRAME (B-0027-HQD-03-05), Q.5.

²⁴ Témoignage de Georges Abiad, N.S., 14 juin 2012, pp. 85-86.

²⁵ Réponses d'HQD à L'ACEFO (B-0024-HQD-03-02), Q.12.

²⁶ Réponses d'HQD à L'ACEFO (B-0024-HQD-03-02), Q.12.

Les compteurs MV-90

- [65] Cette option est constituée d'une ligne téléphonique dédiée avec un compteur électronique doté d'un modem analogique téléphonique ainsi qu'un système d'acquisition avec un entrepôt de données. Ce système fonctionne donc avec une architecture TI particulière²⁷.
- [66] L'option des compteurs MV-90 n'a pas été retenue compte tenu de ses coûts, beaucoup trop élevés pour le marché résidentiel, et de ses impacts sur l'architecture TI.
- [67] En effet, l'infrastructure technologique actuelle du Distributeur ne peut supporter qu'une quantité limitée d'appareils. Or, avec l'option de retrait, la capacité de cette architecture serait dépassée²⁸. De plus, l'approvisionnement en compteurs avec modem téléphonique analogique n'est pas assuré pour le futur²⁹.

Les compteurs communiquant par câble à courant porteur (ci-après « CPL »)

- [68] L'ACEFO et le ROEE ont proposé l'installation de CPL. Notons qu'aucun des fournisseurs potentiels qui ont répondu à l'appel d'offre d'HQD dans le projet LAD n'a suggéré cette technologie au Distributeur. Cette option, qui fut tout de même considérée par le Distributeur³⁰, a été rejetée pour plusieurs raisons :
- L'installation de CPL aurait requis la mise en place d'une seconde infrastructure technologique à l'échelle de la province afin de répondre aux demandes provenant de toutes les régions, ce qui serait extrêmement coûteux³¹.
 - L'option CPL présentement déployée dans quelques territoires en Amérique du Nord présente plusieurs limites et contraintes techniques, notamment³²:
 - une bande passante très étroite limitant la performance exigée par HQD pour relever les compteurs ou pour effectuer des opérations de base telles que la relève ad hoc, le débranchement/rebranchement à distance ou la notification de panne;
 - un délai de communication très lent (temps de latence élevé);
 - l'impossibilité d'appliquer la sécurité avancée exigée par HQD;
 - le potentiel d'interférences avec les appareils électriques ou électroniques des clients.

²⁷ Témoignage de François Brassard, N.S., 13 juin 2012, p. 234.

²⁸ Témoignage de François Brassard, N.S., 13 juin 2012, p. 236.

²⁹ Réponses d'HQD au ROEE (B-0029-HQD-03-07), Q.3.2.2.

³⁰ Témoignage de Georges Abiad, N.S., 18 juin 2012, p. 200

³¹ Réponses d'HQD au ROEE (B-0040-HQD-03-07.1), Q.3; Témoignage en contre-interrogatoire de Ludo Bertsch, N.S., 18 juin 2012, pp. 173-182.

³² Réponses d'HQD au ROEE (B-0040-HQD-03-07.1), Q.32.17; Témoignage de Denis Parent, N.S., 20 juin 2012, pp. 21-22, 47-49.

- L'option CPL, basée sur la technologie européenne, requiert l'installation de concentrateurs et de lien de télécommunication à tous les transformateurs du réseau de distribution (582 000 transformateurs)³³. Cette technologie est déployée en Europe sur des réseaux électriques totalement différents des réseaux nord-américains. Aucun déploiement massif d'envergure de ces équipements n'a été réalisé en Amérique du Nord et plusieurs contraintes techniques demeurent à être analysées. L'utilisation de cette technologie exige l'ajout d'une infrastructure TI, ce qui entraînerait des coûts importants³⁴.
- La solution ne permet pas de couvrir l'ensemble des modèles de compteurs offerts dans l'option de retrait³⁵. Finalement, beaucoup d'essais devraient être réalisés afin de s'assurer qu'il n'y aurait pas d'impact sur l'exploitation et la conduite du réseau de distribution³⁶.
- De plus, la technologie par courant porteur ne permettrait pas de répondre à certaines des préoccupations exprimées par les intervenants³⁷.

Autres options

- [69] Certains intervenants suggèrent une autre option en vertu de laquelle le compteur serait branché sur le câble d'un fournisseur tel que Vidéotron ou encore avec une fibre optique utilisée par Bell Canada. Or, il n'existe pas à ce jour de solution par câble coaxial ou par fil optique fournie par un tiers (tel que Vidéotron ou Bell), disponible pour le marché résidentiel à coût abordable³⁸.

Les compteurs à radio « off »

- [70] Bien qu'il soit possible de mettre les compteurs à « OFF » à distance, l'intervention requise pour les remettre à « ON » requiert nécessairement un déplacement d'un employé et une intervention sur place. Cependant, pour des raisons de sécurité, le port optique des compteurs est bloqué et cette intervention n'est pas possible sur place³⁹.
- [71] Les compteurs à radio « ON-OFF à distance » semble être la solution proposée par l'ACEFQ, le GRAME et l'UC-RNCREQ. La principale raison du rejet de cette option est qu'elle n'est pas disponible sur le marché à l'heure actuelle. À la connaissance d'HQD, aucun des grands fournisseurs de réseau maillé n'offre cette technologie de manière opérationnelle⁴⁰.

³³ Témoignage de François Brassard, N.S., 13 juin 2012, p. 240.

³⁴ Témoignage de Denis Parent, N.S., 20 juin 2012, pp. 17 et ss.

³⁵ Témoignage de François Brassard, N.S., 13 juin 2012, p. 241.

³⁶ Témoignage de Denis Parent, N.S., 20 juin 2012, pp. 19-22.

³⁷ Témoignage de Denis Parent, N.S., 20 juin 2012, pp. 47-49.

³⁸ Réponses d'HQD au ROEE (B-0029-HQD-03-07), Q.3.2.1.

³⁹ Témoignage de François Brassard, N.S., 14 juin 2012, pp. 88-89.

⁴⁰ Réponses d'HQD au GRAME (B-0027-HQD-03-05), Q.5.

- [72] L'idée proposée d'attendre ne peut non plus être retenue. Le moment où cette technologie sera disponible n'est pas connu et le Distributeur ne souhaite pas prendre le risque d'une technologie trop peu mature et incertaine quant au niveau d'émissions de radiofréquences. De surcroît, il est impossible pour le moment de déterminer si cette solution technologique répondrait de façon complète aux préoccupations des différents intervenants.

5. JUSTIFICATION DES COÛTS ET DES FRAIS

- [73] La méthode employée pour le calcul des coûts qui seront facturés doit être simple et doit faciliter leur révision annuelle.
- [74] La méthode proposée est donc celle du coût complet, semblable à celle utilisée pour d'autres frais de nature similaire⁴¹.
- [75] Les frais proposés reflètent les coûts engendrés par les clients qui choisiront d'adhérer à l'option de retrait⁴². Ainsi, le Distributeur propose que le client qui choisit d'exercer l'option de retrait paie les coûts associés à sa demande par le biais de frais initiaux et de frais annuels de mesurage.
- [76] Ces frais sont basés sur l'hypothèse d'un faible taux d'adhésion à l'option de retrait estimé à 1%. Cette hypothèse est par ailleurs réaliste compte tenu de l'expérience vécue tant par le Distributeur dans le cadre des projets pilotes que par des distributeurs d'autres juridictions.
- [77] Ces frais seraient uniformes et prévus dans les *Tarifs et conditions du Distributeur*. Cela favorise l'efficacité des activités du Distributeur, car aucun calcul spécifique au cas par cas n'aurait à être fait.
- [78] Le Distributeur précise que si sa proposition relative à l'article 10.4 devait être modifiée pour inclure des cas spécifiques, tels que le cas du locataire adhérent à l'option qui cède son logement à un autre locataire qui désire aussi adhérer à l'option de retrait ou encore le cas des nouvelles installations électriques isolées dont le requérant est le même que le client, des coûts supplémentaires non négligeables seront engendrés pour la gestion et la facturation de ceux-ci. Ceci se ferait nécessairement au désavantage de l'ensemble de la clientèle du Distributeur, à moins que ces coûts ne soient facturés qu'aux clients qui exerceront l'option de retrait, ce qui aurait pour effet de faire augmenter la facture de chacun d'eux.
- [79] L'option de retrait est une mesure exceptionnelle visant à répondre aux préoccupations personnelles de toute nature d'une très faible minorité de clients. Ainsi, le Distributeur envisage, lors du déménagement d'un client ayant exercé l'option de retrait, d'installer systématiquement un CNG. Cette stratégie est soutenue par la faible probabilité que le déménagement de ce client coïncide avec

⁴¹ Voir l'art. 15.5 des CDSÉ et l'art. 12.5 des *Tarifs et conditions du Distributeur*.

⁴² Réponses d'HQD à L'ACEFO (B-0024-HQD-03-02), Q.6.

l'emménagement, dans le même logement, d'un client qui désire lui aussi exercer l'option de retrait⁴³.

- [80] Ainsi, accorder un délai de réflexion à un nouveau locataire pour faire part à HQD de sa décision, avant qu'un CNG ne soit installé, de conserver le CNC déjà en place, entraînerait des impacts considérables tant sur le plan des procédures internes pour gérer les centaines de milliers de déménagements au Québec annuellement qu'en matière de coûts. Or, ces modifications aux processus d'affaires du Distributeur, en plus d'être coûteuses pour l'ensemble des clients, ne profiteraient qu'à un petit groupe de personnes.
- [81] Permettre à quelqu'un qui déménage à un endroit où un CNC est déjà installé de ne pas payer les frais initiaux résulterait en une situation peu souhaitable sur le plan de l'équité pour l'ensemble des clients du Distributeur. Ces clients ne paieraient en effet aucuns frais d'adhésion (ceux-ci ayant déjà été payés par le premier adhérent habitant le logement), alors que ceux aménageant dans un logement comportant un CNG auraient, eux, à assumer le coût d'adhésion (et ce, au bénéfice éventuel des futurs locataires désirant se prévaloir de l'option de retrait)⁴⁴.
- [82] En somme, considérant la très grande complexité inhérente à la gestion de ce type de délai, les coûts qui en découleraient, de même que les problèmes d'équité entre les clients qu'il risque d'engendrer, le Distributeur soumet respectueusement que sa mise en place n'est pas souhaitable.
- [83] Certains intervenants critiquent HQD de ne pas offrir un rabais particulier aux ménages à faibles revenus (ci-après « MFR »). Pourtant, l'article 52.1 de la *Loi sur le Régie* ne permettrait pas ce genre d'arrangement, puisque les tarifs doivent être uniformes pour tous les clients de la même catégorie tarifaire. Cependant, dans le cours normal de ses affaires, le Distributeur propose des ententes de paiement adaptées aux MFR. Elles s'appliquent à la facture totale des clients, ce qui inclurait les frais relatifs à l'option de retrait⁴⁵.
- [84] La question fut aussi posée de savoir si des frais de sortie devraient être inclus dans le coût de l'option de retrait ou être assumés par l'ensemble de la clientèle. Même s'il est vrai que les coûts de réinstallation d'un CNG seront supportés par l'ensemble de la clientèle, le Distributeur maintient que sa position initiale est la plus appropriée, notamment pour s'assurer que⁴⁶ :
- Les clients qui souhaiteraient revenir vers l'offre de référence ne soient pas découragés par le paiement de ces frais, qui pourraient agir comme un frein à ce retour. Rappelons que le Distributeur a tout intérêt à maximiser le nombre

⁴³ Témoignage de Claude Pednault, N.S., 20 juin, pp. 79-80; B-0054 ; HQD-4, Document 2.3, p.3

⁴⁴ Témoignage de Claude Pednault, N.S., 20 juin, pp. 79-80 ; B-0054; HQD-4, Document 2.3, p.4.

⁴⁵ Réponses d'HQD à L'ACEFQ (B-0025-HQD-03-03), Q.6 ; Témoignage de Claude Pednault, N.S., 13 juin 2012, pp. 203-204.

⁴⁶ Témoignage Georges Abiad, N.S., 20 juin 2012, pp. 73 et ss p; HQD-4, document 2.4, p.3.

de CNG mis en place afin d'en optimiser son utilisation et cela, au bénéfice de l'ensemble de sa clientèle.

- L'ajout des coûts de réinstallation d'un CNG aurait pour effet direct d'augmenter de façon très significative les frais initiaux facturés aux clients qui exerceraient l'option de retrait. Or, pour être en mesure d'offrir une option de retrait accessible, le Distributeur estime que les frais d'adhésion doivent être raisonnables. Il ne faut pas oublier que l'option de retrait a notamment comme objectif de faciliter le déploiement du projet LAD, lequel bénéficie à l'ensemble de la clientèle.

Frais initiaux

- [85] Les frais initiaux couvrent tous les coûts directement engendrés par l'installation du CNC (coûts de déplacement, réalisation des travaux, équipement nécessaire) ainsi qu'une partie des coûts correspondant aux activités de soutien nécessaire à la réalisation des travaux.
- [86] Les frais initiaux de mesurage comprennent le coût de l'installation du compteur sans émission de radiofréquences, ainsi que le coût du traitement de la demande par le service à la clientèle du Distributeur.
- [87] Dans le but de traiter l'ensemble des clients d'une façon juste et équitable, le Distributeur a établi les frais initiaux conformément à la méthode prévue à l'article 17.1 des CDSÉ, lequel prévoit que :

17.1 [...] Dans les autres cas, ou lorsque le coût des travaux ne peut être entièrement calculé selon ce qui est prévu précédemment, le coût des travaux correspond à l'estimation d'Hydro-Québec calculée selon la somme des éléments suivants, conformément à la grille de calcul du coût des travaux de l'annexe VI des présentes conditions de service :

(...)

2° le coût de la main-d'œuvre et de l'équipement pour effectuer les travaux et se transporter, obtenu par le produit des taux horaires et des heures requises;

Installation du compteur

- [88] Le taux horaire correspondant au coût complet d'installation s'élève à 140 \$, ce coût étant établi selon les mêmes postes budgétaires que ceux utilisés pour l'établissement du coût complet des employés métiers-route.
- [89] Le temps moyen d'installation d'un compteur étant de 0,87 heure, le coût complet de l'installation d'un compteur s'élève à 121,80 \$⁴⁷.

⁴⁷ B-0006-HQD-01-01, pp. 12-13; B-0013-HQD-01-02, p. 4.

- [90] Il est à noter que l'analyse du détail de ces taux horaires se fait dans le cadre des dossiers tarifaires du Distributeur. Ainsi, il n'y a pas lieu d'adopter des hypothèses *ad hoc*, comme par exemple, d'adopter les temps moyens d'installation de Capgemini comme le suggère l'ACEFQ⁴⁸.

Crédit de 39 \$

- [91] Le Distributeur propose toutefois de soustraire au coût complet d'installation d'un CNC le coût moyen prévu pour l'installation des CNG dans le cadre du déploiement massif.
- [92] Compte tenu de l'ampleur du déploiement, le coût moyen pondéré pour chaque installation de CNG s'élève à 39 \$. Ainsi, les frais initiaux d'installation seraient de 82,80 \$, soit 121,80 \$ moins le crédit de 39 \$⁴⁹.
- [93] Ces frais de 82,80 \$ correspondent donc au coût marginal d'installation d'un CNC dans le cadre du déploiement des CNG.
- [94] Ne profiteront de ce crédit que les clients qui se prévaudront de l'option de retrait dans les trente (30) jours suivant un avis les avisant du début du déploiement massif dans leur secteur.
- [95] Les frais initiaux d'installation s'élèveront à 137 \$ si l'option est exercée après le délai de trente (30) jours⁵⁰.
- [96] Les frais de 137 \$ seront appliqués également aux nouvelles constructions ainsi qu'aux régions où le déploiement massif est complété et où des CNG ont déjà été installés.

Coûts du traitement de la demande

- [97] Le Distributeur propose aussi de facturer au client, en sus des frais d'installation, les coûts du traitement de la demande. Ces frais s'élèvent à 14,76 \$, représentant un coût complet de 123 \$ pour un temps moyen de traitement de 0,12 heure.
- [98] La somme des frais d'installation et de traitement de la demande s'élève donc à 97,56 \$, qui, arrondie au dollar près, se traduit par des frais initiaux de 98 \$ pour le client qui bénéficie du crédit et de 137 \$ pour celui qui n'en bénéficie pas⁵¹.
- [99] Ces frais seront mis à jour sur la même base et à la même fréquence que l'ensemble des prix, coûts et frais liés à l'alimentation électrique. Ils se retrouveront au chapitre 12 des *Tarifs et conditions du Distributeur*.

⁴⁸ Mémoire de l'ACEFQ (C-ACEFQ-0014), p.15.

⁴⁹ Demande de HQD (B-0006-HQD-01-01), pp. 12-13.

⁵⁰ Réponse d'HQD à la Régie (B-0023-HQD-03-01) Q.1.1 et Réponses d'HQD à UC-RNCREQ (B-0032-HQD-03-10), Q.6.1.

⁵¹ Demande de HQD (B-0006-HQD-01-01), pp. 12-13.

Frais annuels de mesurage

- [100] Si le projet LAD est autorisé par la Régie, la relève manuelle des compteurs ne fera plus partie de l'offre de base.
- [101] Par conséquent, le Distributeur propose de facturer ce service aux clients qui se prévaudront de l'option de retrait, toujours sur la base du principe du demandeur-payeur⁵².
- [102] Le temps d'intervention moyen pour la relève manuelle d'un CNC est estimé par le Distributeur à 20 minutes, soit à 0,34 heure.
- [103] Le Distributeur a d'ailleurs fourni en réponse à l'engagement numéro 1⁵³ le détail des éléments qui composent ce temps moyen de 20 minutes pour la relève des clients ayant choisi l'option de retrait (transport, préparation, pauses relève, rendez-vous et improductivité)⁵⁴ :

Tableau E-1
Ventilation du temps moyen de relève par client

	Processus actuel		Option de retrait	
	(minutes)	par client (minutes)	par jour (minutes)	par client (minutes)
Transport				
- bureau-clients	60	0,2	90	3,5
- transit			180	6,9
Pauses	30	0,1	30	1,2
Préparation				
- selon lettre d'entente actuelle	52	0,2		
- après réduction du temps alloué			30	1,2
À pied d'œuvre	260	1,0	52	2,0
Rendez-vous	18	0,1	38	1,5
Minutes de travail (excluant improductif)	420	1,6	420	16,2
Minutes de travail (incluant improductif)		2,0		20,2
Nombre de clients par jour	264		26	

- [104] La FCEI prétend que le calcul de 20 minutes pour la relève dans le cadre de l'option de retrait serait incorrect car les « releveurs paraissent deux fois plus efficaces » qu'ils ne le seraient actuellement. Cette position est erronée.

⁵² Demande de HQD (B-0006-HQD-01-01), p. 14.

⁵³ Réponse d'HQD à l'engagement n° 1 (B-0051-HQD-04-02.1), pp. 3- 4.

⁵⁴ Réponse d'HQD à l'engagement n° 1 (B-0051-HQD-4-2.1), p. 3.

- [105] Le Distributeur souligne en effet que le tableau FCEI-1⁵⁵ démontre une mauvaise interprétation de certaines informations brutes, rendant inexacts les conclusions auxquelles en arrive l'intervenante.
- [106] Notamment, il faut noter que les 484 releveurs utilisés pour le calcul couvrent l'ensemble du parc du Distributeur et non uniquement les 3,6 millions de compteurs éligibles à l'option de retrait. Or, les compteurs non éligibles exigent, en règle générale, un temps de lecture supérieur, ceux-ci incluant notamment les compteurs avec puissance des clientèles commerciale, institutionnelle et industrielle.
- [107] En outre, plusieurs de ces compteurs requièrent une relève mensuelle. Le Distributeur n'est pas en mesure d'associer un nombre de releveurs aux compteurs éligibles puisque les routes de relève actuelles comprennent l'ensemble des catégories de compteurs.
- [108] Le taux horaire au coût complet d'une relève manuelle s'élève à 99 \$.
- [109] Par conséquent, le Distributeur facturera au client qui se prévaudra de l'option de retrait des frais de 33,66 \$ par relève, soit 99 \$ x 0,34 heure (20 minutes), totalisant 201,96 \$ par année à raison de six (6) relèves par année⁵⁶.
- [110] À ces frais s'ajouteront les frais afférents aux technologies de l'information, de même que l'intégration des nouveaux frais sur la facture d'électricité du client, évitant ainsi l'envoi de factures distinctes. Amortis sur une période de 5 ans, ces coûts représentent un montant de 3,61 \$ par client pour la première année.

Commentaires sur la position des intervenants

- [111] L'autorelève, suggérée par certains intervenants, n'est pas un mode de relève mais uniquement un palliatif à une impossibilité occasionnelle d'accéder au compteur⁵⁷.
- [112] L'autorelève n'est pas non plus une solution viable compte tenu du faible taux de réponse historique et de l'imprécision de cette méthode.
- [113] L'expérience démontre que tout processus qui requiert l'intervention périodique et continue du client est plus complexe, difficile à stabiliser, très exigeant en matière de suivi et coûteux⁵⁸.
- [114] D'autres intervenants ont proposé de réduire les coûts liés à la relève en réduisant le nombre de relèves annuelles. Le Distributeur souhaite maintenir la fréquence

⁵⁵ Tableau déposé par la FCEI (C-FCEI-0012).

⁵⁶ Demande de HQD (B-0006-HQD-01-01), p.15.

⁵⁷ Réponses d'HQD au GRAME (B-0027-HQD-03-05), Q.2 ; voir également les statistiques sur les cartes d'autorelève en référence, réponses d'HQD à SÉ-AQLPA (B-0041-HQD-03-08.1), Q.1.35.

⁵⁸ Réponses d'HQD à L'ACEFO (B-0024-HQD-03-02), Q.6 et réponses d'HQD au GRAME (B-0027-HQD-03-05), Q.2 ; Témoignage de Sylvie Bélanger, N.S., 14 juin 2012, p. 175.

- actuelle de facturation en concordance avec celle des relevés de facturation⁵⁹. Ceci impliquerait également la mise en place de processus distincts non seulement en matière de relève des compteurs mais également en matière de facturation et de recouvrement pour la mise en place d'un mode de paiement bimestriel et le suivi des écarts, entre les consommations estimées et les consommations réelles.
- [115] La fréquence de relève aux 60 jours est conforme à la pratique et à la demande déjà exprimée par la Régie⁶⁰.
- [116] HQD consulte régulièrement sa clientèle par le biais de divers moyens (sondages, groupes de discussion et autres). Il ressort de ces consultations que les clients souhaitent que leur facturation soit basée le plus possible sur leur consommation réelle, ce qui nécessite une relève régulière⁶¹.
- [117] Finalement, l'idée proposée de ne débiter la facturation qu'une fois le déploiement complété dans une phase donnée apparaît tout aussi inacceptable et aurait pour impact de faire assumer à l'ensemble de la clientèle les coûts additionnels encourus pendant la période où l'option serait gratuite. Enfin, le Distributeur tient à ce que son signal quant au prix de l'option de retrait soit uniforme pour éviter une fluctuation dans le nombre d'adhérents⁶².
- [118] Le Distributeur maintient donc son approche qui est de reproduire la situation actuelle pour le client qui adhère à l'option de retrait, tant au plan technique qu'au plan des modalités de lecture et de facturation⁶³.
- [119] Certains intervenants ont soulevé le fait que certains frais de l'option de retrait feraient double emploi avec la redevance payée par tous les clients du Distributeur.
- [120] Les coûts de relève s'élèvent à 5,85 \$ par jour par abonnement. Exprimé par rapport au niveau de la redevance actuelle de 40,64 \$, ce rapport est de 14,4 %⁶⁴.
- [121] Le Distributeur souligne que cette proportion est appelée à évoluer avec l'implantation du projet LAD. Les gains d'efficacité que celle-ci entraînera permettront une réduction substantielle des coûts associés à la relève.
- [122] Le Distributeur souligne également qu'à la suite de l'implantation du projet LAD, les coûts reliés au mesurage et à la relève seront peu influencés par une variation minimale du nombre de compteurs relevés, puisqu'ils sont constitués en bonne partie des coûts de l'infrastructure.

⁵⁹ Réponses d'HQD à l'ACEFO (B-0024-HQD-03-02), Q.6.

⁶⁰ Décision D-2001-60 pp. 33-34 ; réponses d'HQD à l'ACEFO (B-0024-HQD-03-02), Q.6 ; Réponses d'HQD à UC-RNCREQ (B-0032-HQD-03-10), Q.8.3.

⁶¹ Réponses d'HQD à l'ACEFO (B-0024-HQD-03-02), Q.6.

⁶² Témoignage Georges Abiad, N.S., 18 juin 2012, p. 208.

⁶³ Témoignage Georges Abiad, N.S., 18 juin 2012, p. 202.

⁶⁴ Réponse d'HQD à l'engagement n° 2 (B-0052-HQD-04-02.2).

- [123] En conséquence, si certains clients devaient exercer l'option de retrait et opter pour une relève manuelle, cela ne permettrait aucune réduction des coûts du Distributeur. Pour cette raison, rien ne justifie que la redevance d'abonnement des clients de l'option de retrait soit différente de celle de tous les autres clients.
- [124] En somme, l'imposition des frais mensuels de 17 \$ n'implique pas un double comptage puisque ce frais vise à récupérer le coût marginal pour le Distributeur d'effectuer la relève manuelle des clients adhérant à l'option de retrait.

6. CONCLUSION

- [125] Il est respectueusement soumis que la présente proposition du Distributeur répond pleinement à la demande d'une minorité de ses clients, qui peu importe leurs motifs, ne souhaitent pas l'installation d'un CNG, tout en s'assurant que ceux-ci assument les frais occasionnés par une telle option de retrait.
- [126] Les conditions préalables imposées pour l'exercice de cette option de retrait sont raisonnables et leur nécessité a été démontrée.
- [127] Finalement, il a été démontré que les frais initiaux de 98 \$ et les frais mensuels de 17 \$ que HQD propose de facturer aux clients qui se prévalent de l'option de retrait dans le cadre du déploiement incorporent l'ensemble des coûts de l'option de retrait et assurent donc l'application du principe « demandeur-payeur », tout en demeurant justes et raisonnables.

LE TOUT RESPECTUEUSEMENT SOUMIS.

Montréal, ce 28 juin 2012

HEENAN BLAIKIE, S.E.N.C.R.L., SRL,
Procureurs d'Hydro-Québec Distribution