

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

---

---

**RÉPLIQUE  
DU DISTRIBUTEUR**

Modifications aux conditions de services  
re: option de retrait

---

M<sup>c</sup> Marie Josée Hogue  
M<sup>c</sup> 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<sup>c</sup> Jean-Olivier Tremblay  
HYDRO-QUÉBEC

*Procureurs du Distributeur*

## TABLE DES MATIÈRES

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1. INTRODUCTION.....</b>  | <b>3</b>  |
| <b>2. LA PREUVE SOUMISE PAR LES PARTIES RELATIVEMENT AUX CONDITIONS D'EXERCICE DE L'OPTION DE RETRAIT ET À LA SOLUTION TECHNOLOGIQUE</b> | <b>4</b>  |
| Absence d'avis d'interruption dans les derniers 24 mois .....  | 4         |
| L'accès au compteur pour l'installation et la relève .....   | 5         |
| Clients alimentés à la tension 120/240 monophasée / pas de puissance facturée .....  | 6         |
| Propositions de certains intervenants (ROEÉ, GRAME) : quelques commentaires additionnels .....   | 7         |
| <b>3. JUSTIFICATION DES COÛTS ET DES FRAIS .....</b>   | <b>9</b>  |
| Prétentions des intervenants que tous les coûts du Distributeur ne sont pas inclus dans les frais .....                                  | 9         |
| Prétentions des intervenants à l'effet que les coûts facturés sont trop élevés .....   | 11        |
| Frais initiaux .....   | 11        |
| Frais annuels de mesurage .....  | 12        |
| Volonté de certains intervenants de prévoir des cas particuliers .....   | 14        |
| <b>4. CONCLUSION .....</b>   | <b>16</b> |

## 1. INTRODUCTION

- [1] Le Distributeur a pris connaissance de l'ensemble des argumentations écrites des intervenants et souhaite rétablir certains faits. Il désire de plus répondre à certaines positions prises par les intervenants en référant la Régie de façon plus spécifique à la preuve présentée et à plusieurs arguments déjà exprimés mais sans que le lien n'ait été fait avec les propositions des intervenants.
- [2] Le Distributeur abordera tout d'abord la question de la preuve soumise par les parties relativement aux conditions d'exercice de l'option de retrait et du choix technologique. Le Distributeur répliquera ensuite aux arguments des intervenants portant sur le principe de la facturation du coût supplémentaire d'une option par rapport au service de base, puis s'attardera au caractère raisonnable des frais liés à l'exercice de l'option de retrait. Enfin, il répliquera à certaines propositions spécifiques des intervenants.
- [3] En guise d'introduction, il est important de rappeler que le Distributeur a choisi d'offrir une seule option qui permettra l'installation d'un compteur n'émettant pas de radiofréquences (ci-après l'« option de retrait ») à l'ensemble des clients qui le désirent et ce, sans que ceux-ci n'aient à fournir une justification quelconque.
- [4] Le Distributeur présente non seulement une solution viable économiquement et fiable d'un point de vue technologique, mais également applicable peu importe le motif de certains clients pour se prévaloir de l'option de retrait.
- [5] En effet, le Distributeur ne croit pas qu'il soit opportun de poser un jugement sur les motifs variés qui peuvent inciter une minorité de sa clientèle à se prévaloir de l'option de retrait et de refuser l'installation d'un compteur de nouvelle génération (ci-après « CNG »). Par contre, le Distributeur veut s'assurer que l'option de retrait pourra répondre aux besoins variés de ceux qui s'en prévaudront.
- [6] Il est donc respectueusement proposé que c'est dans cette optique que la Régie devrait analyser les diverses recommandations faites par les intervenants, plusieurs d'entre elles étant d'ailleurs à l'opposé l'une de l'autre, ce qui démontre bien les intérêts variés auxquels le Distributeur est confronté.
- [7] D'entrée de jeu, la Régie a d'ailleurs souligné que pour les fins de ce dossier, l'existence de la crainte que certaines personnes peuvent avoir à l'égard des CNG serait prise pour acquise mais que le bien-fondé ou non de celle-ci ne devait pas faire partie du dossier<sup>1</sup>.
- [8] Les avis exprimés par certains intervenants (dont UC-RNCREQ, ACEFO et S.É./AQLPA) à l'effet que les craintes de certains clients pour leur santé, vu l'exposition à des radiofréquences, justifieraient l'application du principe de précaution et constitueraient donc une raison valable pour que l'option de retrait soit offerte gratuitement, ne devraient pas être pris en considération par la Régie<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> B-0056, Argumentation du Distributeur, par. 3.

<sup>2</sup> N.S. 13 juin 2012, p. 51.

[9] En effet, la question de savoir si la Régie devrait appliquer le principe de précaution à l'égard des CNG ne fait pas l'objet du présent dossier. Le Distributeur ne répondra donc pas à cette question dans ce dossier et ce, conformément à la décision rendue par la Régie.

## **2. LA PREUVE SOUMISE PAR LES PARTIES RELATIVEMENT AUX CONDITIONS D'EXERCICE DE L'OPTION DE RETRAIT ET À LA SOLUTION TECHNOLOGIQUE**

[10] Dans son argumentation écrite<sup>3</sup> (ci-après « Argumentation »), le Distributeur a présenté des arguments précis, détaillés et appuyés par des éléments de preuve écrite produits au dossier ou encore par les témoignages crédibles rendus par ses témoins en cours d'audience. Par contre, les argumentations des intervenants, bien que parfois volumineuses, ne constituent souvent, avec égards, que l'expression d'une position, sans preuve ni véritable argumentation juridique à son soutien. Cela s'applique notamment aux nombreuses critiques formulées à l'encontre des conditions d'admissibilité à l'option de retrait et à la solution technologique retenue par le Distributeur.

### Absence d'avis d'interruption dans les derniers 24 mois

[11] Le Distributeur a déjà expliqué en quoi sa proposition d'une condition d'admissibilité à l'option de retrait liée à l'absence d'avis d'interruption au cours des 24 derniers mois s'inscrivait de façon cohérente dans l'ensemble de sa stratégie de gestion du risque et en quoi il s'agit d'un bon indicateur d'une interruption de service, augmentant dès lors les coûts du Distributeur et privant l'ensemble de la clientèle des bénéficiaires liés à l'implantation des CNG<sup>4</sup>.

[12] Or, les intervenants qui s'opposent à cette condition se contentent d'affirmer leur désaccord, mais sans expliquer en quoi les arguments du Distributeur ne seraient pas fondés. Dans d'autres cas, comme UC-RNCREQ, le principe de l'avis d'interruption comme critère utile semble être reconnu, mais des propositions alternatives sont formulées (plus d'un avis d'interruption de service, délai supplémentaire de 15 jours), sans justification et sans appui sur quelque preuve que ce soit.

[13] Mentionnons également que l'ACEFO<sup>5</sup> semble faire totalement abstraction du processus déjà en place, et qui le restera, avant qu'une interruption de service ne soit effectuée. La preuve a d'ailleurs révélé que le nombre d'interruptions de service est peu élevé et que l'interruption de service se produit uniquement lorsque les diverses étapes préalables (avis de rappel, avis de retard, offre d'une entente de paiement) ont été franchies et que le client est malgré tout en défaut de paiement<sup>6</sup>. Rappelons aussi qu'aucun service n'est interrompu pendant les quatre (4) mois d'hiver.

---

<sup>3</sup> B-0056, Argumentation du Distributeur

<sup>4</sup> B-0056, Argumentation du Distributeur, par. 41 et ss.

<sup>5</sup> C-ACEFO-0016, Argumentation de l'ACEFO, par. 36 et ss.

<sup>6</sup> Témoignage de Claude Pedneault, N.S. 13 juin 2012, pp. 62 et ss. et 118 et ss.

- [14] Il est aussi étonnant que la FCEI, qui réclame que l'ensemble des coûts afférents à l'option de retrait soient supportés exclusivement par les clients qui ont choisi cette option, soit d'accord pour que tous les clients du Distributeur assument les frais supplémentaires engendrés pour l'interruption des compteurs non communicants (ci-après « CNC ») (déplacement sur place et non à distance) sans que des mesures de gestion du risque ne soient prises.
- [15] Le Distributeur demande donc respectueusement à la Régie de maintenir cette condition, telle que proposée, afin de s'assurer que le Distributeur retire, au bénéfice de toute sa clientèle, le maximum d'avantages du projet LAD et s'assure que certains clients n'utilisent pas l'option de retrait pour faire échec à la possibilité d'interrompre le service à distance.

#### L'accès au compteur pour l'installation et la relève

- [16] La FCEI et S.É./AQLPA, soutenus par quelques intervenants, demandent que la condition d'accès aux compteurs soit éliminée. Seule la FCEI demande cependant que les coûts de l'accès aux compteurs soient évalués et intégrés dans le calcul de l'option de retrait<sup>7</sup>. Avec égards, le Distributeur maintient que cette condition, en plus d'être raisonnable, est essentielle pour assurer une saine gestion de l'option de retrait et en limiter les coûts.
- [17] Le Distributeur a déjà traité de cette condition aux paragraphes 30 à 37 de son Argumentation. Il réitère ses arguments, soulignant que les intervenants n'ont apporté à ce sujet aucun argument nouveau.
- [18] La FCEI suggère aussi que les situations où des clients n'auront pas accès à leur compteur sont limitées à environ « 700 cas de figures ». Or, tel que mentionné au paragraphe 29 de l'Argumentation, ce sont les compteurs regroupés dans les cuisines qui représentent tout au plus 700 cas. Le lien fait par la FCEI entre ces 700 cas et les situations où le client voulant se prévaloir de l'option de retrait ne peut donner accès au compteur est donc erroné.
- [19] Il n'y a rien de choquant à demander à un client qui désire déroger à l'offre de base de s'assurer que le Distributeur pourra avoir accès au compteur en question pour son installation et sa lecture. D'autant plus que le Distributeur a rappelé à maintes reprises dans sa preuve que même s'il ne juge pas opportun de prendre lui-même des mesures coercitives pour avoir accès au compteur, il agira de bonne foi, comme il le fait d'ailleurs dans le cours normal de ses affaires, afin d'aider ses clients à trouver des solutions et, au besoin, acceptera d'agir comme conciliateur entre le client et des tiers<sup>8</sup>.

---

<sup>7</sup> C-FCEI-0014, Argumentation de la FCEI, par. 47.

<sup>8</sup> B-0056, Argumentation du Distributeur, par. 35 et 36; Témoignage de Claude Pedneault, N.S., 13 juin 2012, pp. 164 et ss., 174; Témoignage de Claude Pedneault, N.S., 15 juin 2012, pp. 33 et ss.; Témoignage de Georges Abiad, N.S., 14 juin 2012, pp. 57, 164-166.

Clients alimentés à la tension 120/240 monophasée / pas de puissance facturée

- [20] L'intervenante S.É./AQLPA soutient que cette condition est trop stricte et qu'elle devrait être supprimée. Le Distributeur est en désaccord avec cette position, tel que déjà exprimé dans son Argumentation<sup>9</sup>. Le Distributeur note également que la position de l'intervenante ne s'appuie sur aucune preuve, mais uniquement sur ce qu'elle croit être les besoins de cette clientèle, qu'elle ne représente aucunement de surcroît.
- [21] Le Distributeur rappelle que malgré cette condition, tout à fait justifiée pour limiter le nombre de modèles de CNC qui devraient sinon être offerts, une très grande majorité de sa clientèle résidentielle pourra se prévaloir de l'option de retrait.
- [22] Par ailleurs, S.É./AQLPA met en doute les données fournies par le Distributeur sur le nombre de cas visés par cette condition. Or, il appert que l'intervenante ne tient pas compte, dans son analyse très succincte, des installations électriques des clients qui pourraient être polyphasées énergie, tels que des ascenseurs dans les immeubles et les installations de pompage. Il va s'en dire que l'option de retrait ne vise pas ce type de clients. Le Distributeur réitère que le portrait des clients admissibles est conforme à la réalité et peut fluctuer que légèrement dans le temps.

Le choix technologique effectué par le Distributeur : un choix éclairé qui répond aux objectifs

- [23] Le Distributeur maintient qu'il a fait le bon choix technologique dans les circonstances<sup>10</sup>. Au risque de se répéter, il semble évident que les intérêts des différents intervenants sont bien souvent distincts et contradictoires (fonctionnalités plus ou moins variées, profil de consommation, protection de la vie privée, sécurité des informations transmises sur le réseau, impact sur la santé, etc.). Le Distributeur ne peut satisfaire l'ensemble de ceux-ci, à moins d'offrir plusieurs « options de retrait » ou plus exactement, une option de retrait « à la carte ». Or, il est facile de concevoir que cela ne constituerait certainement pas une option viable économiquement.
- [24] Pour offrir une solution fiable, simple et économiquement durable, le Distributeur doit tenir compte, comme pour les CNG, de l'assujettissement des CNC aux normes de Mesures Canada et à ses propres normes. L'approvisionnement en CNC doit également être assuré et leur technologie éprouvée.
- [25] C'est pourquoi la solution retenue par le Distributeur de reproduire le plus possible la situation actuelle en offrant des compteurs électroniques qui ne communiquent pas vers l'extérieur et qui enregistrent uniquement la consommation en kWh, sans offrir d'autres options, est tout à fait logique. Il faut d'ailleurs reconnaître au Distributeur qu'il est le mieux placé pour faire un tel choix, considérant son expérience en la matière.

---

<sup>9</sup> B-0056, Argumentation du Distributeur, par. 38-40.

<sup>10</sup> B-0056, Argumentation du Distributeur, par. 53 et ss.

- [26] La preuve soumise par le Distributeur et notamment le témoignage de M. François Brassard<sup>11</sup>, démontrent bien que toutes les options pertinentes ont été vérifiées et que la solution retenue est la seule qui soit viable, éprouvée et appropriée.
- [27] Le Distributeur fait respectueusement valoir que les propositions des intervenants sont plutôt basées sur des spéculations quant à la disponibilité d'éventuelles technologies, ou pire encore, sur des informations non vérifiées obtenues sur le Web. De l'avis du Distributeur, il serait injustifié de retenir les propositions des intervenants à cet égard puisque des spéculations et des hypothèses ne sauraient soutenir quelque choix technologique que ce soit.

Propositions de certains intervenants (ROEÉ, GRAME) : quelques commentaires additionnels

- [28] La proposition de certains intervenants de conserver de façon temporaire les compteurs électromécaniques ne tient tout simplement pas compte des nouvelles normes imposées par Mesures Canada. Nous référons la Régie aux paragraphes 59 à 64 de l'Argumentation.
- [29] Le ROEÉ, et son témoin expert, M. Bertsch, plaident pour l'installation de compteurs communiquant par câble à courant porteur (ci-après « CPL »). Or, cette solution, en plus de nécessiter l'installation d'une nouvelle infrastructure sur tout le territoire du Québec et donc des investissements considérables, ne répondrait aucunement aux préoccupations de certains intervenants en terme de vie privée, de sécurité des informations et de santé.
- [30] L'absence de réponses aux préoccupations des clients a d'ailleurs été admise par M. Bertsch lors de son contre-interrogatoire<sup>12</sup>. Il est aussi révélateur de constater que S.É./AQLPA demande précisément à la Régie de ne pas autoriser une solution par câble porteur<sup>13</sup>. Avec égards, nous croyons que cette seule raison est en soit suffisante pour convaincre la Régie qu'il faut écarter cette solution qui ne répondrait pas aux objectifs que s'est fixé le Distributeur dans le cadre de l'option de retrait.
- [31] Ceci étant dit, il faut aussi souligner le peu de sérieux de l'argumentation du ROEÉ sur ce sujet. Le ROEÉ prétend que le Distributeur n'aurait pas effectué une démarche d'analyse rigoureuse relativement aux différentes solutions technologiques offertes car, selon lui, « certaines informations avancées par Hydro-Québec pour justifier son choix d'écarter la solution CPL sont inexactes ». À titre d'exemple, le ROEÉ souligne qu'il est faux de prétendre qu'aucun déploiement massif d'envergure des équipements recommandés par M. Bertsch n'aurait été réalisé en Amérique du Nord. Pour justifier cette position, le ROEÉ réfère au cas de Duke Energy, en Ohio aux États-Unis, et en Alberta<sup>14</sup>.

---

<sup>11</sup> Témoignage de François Brassard, N.S. 13 juin 2012, pp. 89 et 185.

<sup>12</sup> Témoignage de Ludo Bertsch, N.S. du 18 juin 2012, pp. 157-159 et 161-165.

<sup>13</sup> Dossier R-3770-2011, C-SÉ-AQLPA-0114, Argumentation de S.É./AQLPA, par. 10 b); C-SÉ-AQLPA-0018, Argumentation de S.É./AQLPA, par. 55 c).

<sup>14</sup> C-ROEÉ-0026, Argumentation du ROEÉ, par. 31 à 39.

[32] Cette prétention du ROÉÉ ne reflète pas la réalité et n'est aucunement supportée en preuve. En effet, M. Denis Parent a précisément fait référence, pendant son contre-interrogatoire, aux cas où la solution CPL a déjà été implantée en Amérique du Nord. En fait, M. Parent a expliqué ce qui suit<sup>15</sup> :

Notre étude, nous, a été faite avec la technologie disponible en Amérique du Nord, qui était la technologie qui est implantée en Idaho, en Alberta, et qui a des contraintes notoires en termes de latence, de sécurité avancée, etc. Mais c'est la seule qui est déployée à quelque part en Amérique du Nord. Cette technologie-là n'est pas déployée de façon massive en Amérique du Nord [*référant alors à la technologie énumérée dans le rapport de M. Bertsch*] donc là on marche, on est sur des coûts estimés en Europe, sur des réseaux de distribution complètement différents de chez nous et là qu'on essaie de transposer dans des cas en Amérique du Nord où est-ce qu'il y eu aucune démonstration encore.

[33] Soulignons également que le ROÉÉ réitère, malgré le témoignage de M. Denis Parent<sup>16</sup> et la réponse qui lui fut donnée à cet égard par le Distributeur<sup>17</sup>, que la solution CPL d'Echelon ne requiert pas l'ajout d'une infrastructure TI additionnelle<sup>18</sup>. Cela est tout simplement inexact et le Distributeur note que cette affirmation faite par l'intervenant repose uniquement sur une description générique de l'équipement en question (*1000/SL Data Concentrator*) provenant d'un site Web. M. Bertsch ne s'est pas prononcé sur la question et n'a donc pas fourni d'explication solide qui viendrait contredire la position d'HQD.

[34] Le ROÉÉ se dit « inquiet quant à la rigueur de la démarche d'analyse effectuée par Hydro-Québec relativement aux différentes solutions technologiques ». Le Distributeur a, quant à lui, expliqué en détails la démarche d'analyse et la vigie qu'il a effectuées avant d'en arriver à son choix technologique. Il est donc très confortable et maintient que son analyse, qui n'avait rien de précipité ou d'incomplet, incluait aussi la solution CPL. Cette solution technologique doit être écartée considérant les coûts qu'elle engendrait et le fait qu'elle ne répondrait pas aux besoins de la clientèle qui aurait des craintes liées à leur vie privée ou leur santé<sup>19</sup>.

[35] Sur la question des coûts engendrés par la technologie CPL, le ROÉÉ a déposé le 10 juillet 2012 une argumentation amendée précisant que selon lui « le coût maximal évalué est de 520 \$ par client qui se prévaut de l'option de retrait ». Ce coût est tout à fait irréaliste car cette solution pour l'option de retrait imposerait l'implantation d'une infrastructure parallèle à l'infrastructure de l'IMA de base. Dans son analyse, M. Bertsch omet des éléments de coûts majeurs, comme : le dédoublement de l'infrastructure TI, les coûts d'installation des nombreux équipements de télécommunication et des compteurs,

---

<sup>15</sup> Témoignage de Denis Parent, N.S. du 20 juin 2012, pp. 20-21.

<sup>16</sup> Témoignage de Denis Parent, N.S. du 20 juin 2012, p. 24 (réponse à la question 51), p. 41 (réponse à la question 82) et p. 43;

<sup>17</sup> HQD-3, Document 7.1, p. 5.

<sup>18</sup> C-ROÉÉ-0026, Argumentation du ROÉÉ, par.38.

<sup>19</sup> Témoignage de Georges Abiad, N.S. du 20 juin 2012, pp. 37 et ss.; Témoignage de Denis Parent, N.S. du 20 juin 2012, pp. 22 et ss.

les coûts récurrents de réseau cellulaire public et les frais de maintenance de ces appareils.<sup>20</sup>

- [36] Le Distributeur soumet au contraire que la preuve au dossier démontre tout le sérieux qui a été accordé à cet exercice.

### **3. JUSTIFICATION DES COÛTS ET DES FRAIS**

- [37] Le Distributeur a déjà indiqué dans son Argumentation en quoi l'installation d'un CNG deviendrait l'offre de base en matière de mesurage et en quoi la décision d'un client, laquelle n'a pas à être motivée, de demander l'installation d'un CNC constitue une option par rapport au service de base.

- [38] De façon générale, le Distributeur fait respectueusement valoir que les positions exprimées par les intervenants qui contestent l'application du principe de la facturation des coûts d'une option par rapport au service de base sont à bien des égards confuses. Par exemple, UC-RNCREQ prétend que puisque « qu'il n'y a pas d'offre de base sans la possibilité de l'option de retrait »<sup>21</sup>, « la nouvelle offre de base du Distributeur dans le cadre du projet LAD serait donc un compteur avec radiofréquences et un compteur sans radiofréquences ». Avec égards, ce raisonnement est singulier et ne saurait résister à quelque analyse que ce soit.

- [39] Au niveau de la fixation des frais liés à l'exercice de l'option de retrait, le Distributeur constate que certains intervenants (UMQ, FCEI) croient que le Distributeur a sous-évalué les coûts de l'option de retrait et sont donc inquiets qu'une partie de ceux-ci soit refilée à l'ensemble de la clientèle. À l'autre extrémité du spectre des positions exprimées, d'autres intervenants voudraient que l'option de retrait soit gratuite. Enfin, certains intervenants apporteraient des modifications aux frais initiaux et aux frais annuels de mesurage qui seraient facturés aux clients ou encore quant au meilleur moment pour débiter la facturation de ces frais.

- [40] Respectueusement, le Distributeur maintient que son évaluation des coûts est juste et représente une bonne application du principe du demandeur-payeur. Cette approche conduit à un résultat raisonnable, lequel constitue la meilleure solution entre des positions autrement irréconciliables.

- [41] Il est à noter que le SCFP-FTQ constate ce résultat raisonnable, même s'il le reproche du même souffle au Distributeur en lui opposant un procès d'intention ne reposant sur aucune assise factuelle ou légale.

#### Prétentions des intervenants que tous les coûts du Distributeur ne sont pas inclus dans les frais

- [42] L'UMQ est d'avis que le temps de transport de 31,4 minutes prévu par le Distributeur pour l'installation d'un CNC est insuffisant, comparé avec le temps de transport de 60

---

<sup>20</sup> Témoignage de Denis Parent, N.S. 20 juin 2012, p. 20.

<sup>21</sup> C-UC-RNCREQ, Argumentation de UC-RNCREQ, p.7.

minutes par jour pour la relève actuelle ou encore de 90 minutes par jour pour la relève manuelle suite au déploiement du projet LAD<sup>22</sup>. Le Distributeur est en désaccord avec cette position et maintient cette estimation de 31,4 minutes, pour les motifs expliqués par M. François Brassard<sup>23</sup>.

- [43] M. Brassard a en effet rappelé que dans le cadre de l'installation des CNC, les installateurs ne couvriront pas l'ensemble des clients, contrairement à la relève actuelle ou à l'installation des CNG. Il s'agit d'un temps moyen pour l'ensemble des installations réalisées dans le cadre des activités courantes et réparties dans toute la province. Il est donc tout à fait juste de se référer aux données recueillies au cours des deux dernières années pour les activités d'installation ou d'échantillonnage.
- [44] L'UMQ et la FCEI recommandent à la Régie d'inclure dans les frais mensuels de relève des CNC les coûts reliés à l'optimisation des routes<sup>24</sup>. Avec respect, tel qu'expliqué par Mme Sylvie Bélanger<sup>25</sup>, les ressources suffisantes ont déjà été prévues sous la rubrique « commis » dans les frais administratifs. Mme Bélanger a aussi expliqué que les releveurs eux-mêmes seront tout à fait qualifiés pour voir à l'optimisation de leur route.
- [45] Les coûts afférents à l'optimisation sont donc inclus dans les frais mensuels suggérés par le Distributeur. À cet égard, il semble important de reconnaître au Distributeur l'intelligence d'affaires qu'il a acquise par ses activités principales directement en lien avec sa mission de base. Avec égards, le Distributeur soumet que les critiques de l'UMQ et de la FCEI sont basées sur des perceptions erronées des activités et des processus d'affaires du Distributeur et sont donc sans fondement.
- [46] Le Distributeur a aussi clairement expliqué pourquoi il ne prévoit pas utiliser d'outil de refonte pour l'optimisation des routes. Il n'y aura en effet aucun historique valable qui permettra d'utiliser un tel système<sup>26</sup>.
- [47] L'UMQ recommande également à la Régie de demander au Distributeur d'inclure dans les frais facturés aux clients se prévalant de l'option de retrait les coûts additionnels de maintien des activités d'interruption/remise en service. Le Distributeur est d'avis que la condition d'absence d'avis d'interruption pendant 24 mois est suffisante pour assurer que de tels coûts soient minimes.
- [48] Quant à l'ajout de frais de remise en place des CNG, tel que demandé entre autres par l'UMQ et la FCEI, le Distributeur réitère<sup>27</sup> que ces coûts feront partie des services de base du Distributeur et qu'ils ne doivent pas être facturés. Malgré les explications de l'UMQ et de la FCEI, le Distributeur demeure convaincu que l'ajout de tels frais à la

---

<sup>22</sup> C-UMQ-011, Argumentation de l'UMQ, p. 6.

<sup>23</sup> Témoignage de François Brassard, N.S. du 14 juin 2012, pp. 102 et ss.

<sup>24</sup> C-FCEI-0014, Argumentation de la FCEI, par. 47; C-UMQ-0011, Argumentation de l'UMQ, par. 47, p. 8.

<sup>25</sup> Témoignage de Sylvie Bélanger, N.S. 14 juin 2012, p. 109.

<sup>26</sup> Témoignage de Sylvie Bélanger, N.S. 14 juin 2012, p. 108.

<sup>27</sup> B-0056, Argumentation du Distributeur, par. 83; Témoignage de Georges Abiad, N.S., 20 juin 2012; HQD-4, document 2.4, p. 3.

« sortie » aurait un effet dissuasif pour plusieurs clients qui pourraient autrement vouloir bénéficier de son offre de base.

#### Prétentions des intervenants à l'effet que les coûts facturés sont trop élevés

- [49] Au contraire, certains intervenants, tels OC, UC-RNCREQ, ACEFO et ACEFQ, maintiennent qu'à défaut d'appliquer le principe de gratuité, la Régie devrait déterminer que les frais initiaux et les frais annuels de mesurage suggérés par le Distributeur sont trop élevés et ne représentent pas les coûts réels assumés par le Distributeur.
- [50] Le Distributeur a déjà traité de cette question et a fourni beaucoup de détails tant dans sa preuve que dans son Argumentation<sup>28</sup> pour expliquer la méthode employée pour le calcul des coûts.
- [51] Le Distributeur rappelle que la méthode proposée est celle du temps moyen d'intervention à coûts complets. Tel que déjà mentionné, cette méthode, reconnue par la Régie, est semblable à celle utilisée pour d'autres frais de nature similaire. En vertu du principe demandeur-payeur, le client qui choisit d'exercer l'option de retrait paie les coûts supplémentaires associés à sa demande par le biais de frais initiaux et de frais annuels de mesurage.
- [52] Plusieurs intervenants critiquent l'hypothèse utilisée par le Distributeur qui évalue que le taux d'adhésion à l'option de retrait sera de 1% de l'ensemble de sa clientèle admissible. Avec respect, le Distributeur soutient que les intervenants n'ont fourni à la Régie aucune information qui tende vers un pourcentage plus élevé (dont ACEFO et SCFP-FTQ) ou plus faible (ACEFQ). Il ne s'agit que de pures spéculations. Bien au contraire, l'hypothèse de 1% est réaliste compte tenu, non seulement de l'expérience vécue par le Distributeur dans le cadre de ses projets pilotes, mais aussi de l'expérience vécue par des distributeurs d'autres juridictions.
- [53] Il n'y a donc aucune raison de demander au Distributeur d'effectuer des sondages ou autres mesures pour valider cette hypothèse. Le Distributeur rappelle que les frais facturés aux clients adhérant à l'option de retrait seront mis à jour annuellement sur la base des coûts réels, de la même manière que ceux des autres options, dans le cadre de ses demandes tarifaires.
- [54] Sans reprendre l'ensemble de son Argumentation, le Distributeur entend faire quelques commentaires relativement aux frais initiaux et aux frais annuels de mesurage en réplique aux arguments soulevés par les intervenants.

#### Frais initiaux

- [55] L'ACEFQ, S.É./AQLPA et l'UC-RNCREQ sont d'avis que le Distributeur aurait dû confier l'installation des CNC à Capgemini.

---

<sup>28</sup> B-0056, Argumentation du Distributeur, par. 73 et ss.

[56] Il est important de souligner que l'installation des CNG par Capgemini se fait dans le contexte d'un déploiement massif et que le prestataire de services ne sera pas présent dans la zone 3 du projet LAD<sup>29</sup>. Il n'y a aucune raison de croire que dans les circonstances de l'option de retrait, le Distributeur réaliserait des économies en ayant recours aux services de Capgemini. Encore une fois, le Distributeur fait valoir qu'il est important de lui reconnaître une intelligence d'affaires dans ce domaine. En effet, ici comme à l'égard de bien d'autres aspects du dossier, les critiques soulevées à l'encontre de la proposition du Distributeur sont fondées sur des perceptions erronées de la réalité d'affaires du Distributeur ou sur une mauvaise compréhension de celle-ci.

#### Frais annuels de mesurage

[57] L'UC-RNCREQ suggère à la Régie que les frais annuels de mesurage devraient être facturés au client uniquement lorsque le déploiement massif aura été complètement réalisé dans les trois phases. OC suggère plutôt que ces frais soient facturés lorsque le déploiement serait complété dans une zone. Pour les motifs mentionnés au paragraphe 117 de son Argumentation, le Distributeur maintient qu'il n'est pas souhaitable de retarder l'imposition des frais de mesurage.

[58] En effet, cela aurait nécessairement comme impact d'engendrer des coûts additionnels car tant que l'option serait gratuite, plus de clients pourraient vouloir s'en prévaloir. Or, à la fin de cette période de « gratuité temporaire », plusieurs clients pourraient choisir de retourner vers l'option de base et demander l'installation d'un CNG.

[59] Pour appliquer cette solution, le Distributeur serait de surcroît obligé d'acheter un nombre additionnel de CNC, qui seraient rapidement remplacés par des CNG, dans l'hypothèse fort plausible où plusieurs clients ne souhaiteraient pas assumer les frais de mesurage à la fin de cette période de gratuité temporaire. Il s'agirait là de dépenses inutiles pour le Distributeur, supportées par l'ensemble de la clientèle.

[60] Le Distributeur rappelle aussi que la séquence du déploiement massif par zone et par route de relève est planifiée de façon optimale. Elle permet en effet de concrétiser des gains le plus rapidement possible, et ce, au profit de l'ensemble de la clientèle. Au plan technique, le CNG est reconnu par le frontal d'acquisition dès son installation. Par conséquent, comme le déploiement des CNG couverts par une route de relève s'effectue très rapidement, à savoir sur quelques jours, le gain qui découle de la prise en charge de la relève à distance se concrétise progressivement par l'arrêt séquentiel et planifié de la relève manuelle. L'approche préconisant que les frais mensuels de relève ne soient facturés qu'à la fin de la phase ou même à la fin des trois phases du projet LAD est donc incohérente avec la réalité du déploiement.

[61] Il est primordial pour le Distributeur de facturer les frais dès l'installation d'un CNC quelle que soit l'étape du déploiement des CNG et ce, pour éviter la fluctuation des frais, maintenir en tout temps un signal de prix réaliste, respecter le principe d'uniformité

---

<sup>29</sup> N.S. 14 juin 2012, pp. 61 et ss.

territoriale et s'assurer de ne pas miner l'efficacité qui sera réalisée par un déploiement massif optimal.

- [62] Par ailleurs, plusieurs intervenants jugent que le Distributeur devrait diminuer la fréquence de la relève dans le cadre de l'option de retrait et privilégier l'auto-relève afin de réduire les frais annuels de mesurage. Certains intervenants sous-entendent, sans preuve à l'appui, que les coûts supplémentaires de gestion (traitement, suivi et relance) de l'auto-relève seraient plus avantageux par rapport à la relève manuelle. Le Distributeur est d'avis qu'une telle mesure n'est pas à l'avantage de ses clients.
- [63] Il importe tout d'abord de rappeler que bien que les Conditions de service d'électricité (ci-après « CDSÉ ») prévoient actuellement une lecture aux 120 jours comme le souligne UC-RNCREQ<sup>30</sup>, les pratiques actuelles du Distributeur sont d'effectuer six relèves par année pour les clients alimentés à la tension 120/240 monophasée à énergie. D'ailleurs, la Régie a maintenu en 2001<sup>31</sup> la fréquence de lecture réglementaire aux 120 jours, mais mentionnait qu'elle s'attendait à ce que le Distributeur maintienne sa pratique actuelle de lecture aux 60 jours. La Régie précisait aussi que « le Distributeur doit faire tous les efforts nécessaires pour permettre au client d'obtenir, à intervalle régulier et connu, une lecture de compteur afin de connaître avec exactitude les sommes dues »<sup>32</sup>.
- [64] Il faut également considérer que si la relève était effectuée aux 120 jours plutôt qu'aux 60 jours, les estimations pourraient augmenter de façon significative, notamment dans les cas où les clients ne complèteraient pas l'auto-relève.
- [65] La majorité des clients du Distributeur possédant un chauffage électrique, il est difficile d'obtenir une estimation précise de leur consommation. Ainsi, une lecture réelle effectuée après une ou plusieurs estimations entraîne souvent une correction de facture à la hausse. Le traitement de ces corrections engendre des coûts au niveau du service à la clientèle et peut laisser certains clients avec des sommes importantes et imprévues à payer.
- [66] L'auto-relève ne peut être utilisée comme mode de relève et ce, pour plusieurs raisons expliquées aux paragraphes 111 à 113 de l'Argumentation. Il s'agit d'un mode exceptionnel qui ne peut que pallier les difficultés de lecture.
- [67] Selon le Distributeur, le fait que le compteur sera plus facile à lire ne changera rien au fait que les clients sont peu réceptifs à utiliser l'auto-relève et à respecter les conditions pour que cette lecture s'inscrive correctement dans le cycle de facturation.
- [68] Le fait de réduire la fréquence de relève à trois fois par année ne signifie pas que les frais annuels de relève seraient réduits dans la même proportion<sup>33</sup>. De plus, cela irait à l'encontre des indications déjà données par la Régie.

---

<sup>30</sup> Argumentation de l'UC-RNCREQ, p. 12.

<sup>31</sup> Décision D-2001-60, pp. 33-34.

<sup>32</sup> *Id.* p. 35.

<sup>33</sup> N.S. du 13 juin 2012 aux pp. 136-137, N.S. du 14 juin 2012 p. 13.

## Volonté de certains intervenants de prévoir des cas particuliers

### **Les compteurs regroupés**

- [69] La plupart des intervenants insistent pour que le Distributeur trouve une solution permettant d'éliminer les compteurs regroupés, par exemple, dans les cuisines. En plus de rappeler qu'il s'agit de cas rares (au plus 700 emplacements et fort probablement beaucoup moins), le Distributeur a expliqué pourquoi il n'est pas possible de régler tous les cas d'espèce en modifiant les CDSÉ.
- [70] Exiger, comme certains intervenants le demandent, que le Distributeur assume, en partie ou en totalité, les coûts engendrés pour déplacer ces compteurs lorsqu'un client en ferait la demande implique que ces coûts soient assumés par l'ensemble de sa clientèle, en violation du principe du demandeur-payeur.

### **Nouvelles constructions**

- [71] OC avance<sup>34</sup> que le Distributeur aurait confirmé que l'installation d'un CNC ne nécessitait pas d'intervention supplémentaire de sa part pour une nouvelle installation. Or, la preuve au dossier contredit cette affirmation. Le Distributeur réitère que le cas d'un nouvel abonné qui s'installe dans un logement pour lequel l'appareillage de mesurage n'est pas installé est très peu fréquente. Cette situation réfère essentiellement aux nouvelles installations électriques dont le requérant, le plus souvent un auto-constructeur, est également le client<sup>35</sup>.
- [72] Il importe de rappeler que pour la majorité des nouveaux raccordements, l'installation des appareils de mesurage est coordonnée avec les autres travaux de construction dans le cadre de projets domiciliaires, plusieurs mois avant même que l'identité du client éventuel ne soit connue. Par conséquent, le Distributeur devra donc remplacer le CNG déjà installé par un CNC, lorsque le client exercera l'option de retrait.<sup>36</sup> La recommandation d'OC ne s'appliquant qu'à de très rares situations, une telle exception n'est pas justifiée compte tenu des coûts supplémentaires qui seraient alors engendrés.

---

<sup>34</sup> C-OC-0016, Argumentation de OC, par. 33 et 35.

<sup>35</sup> B-0024, HQD-3, Document 2, par. 78.

<sup>36</sup> B-0041, HQD-3, Document 8.1, p. 9.

## Cas spécifiques

- [73] Dans la même veine, le Distributeur tient à rappeler que toute modification de l'article 10.4 pour inclure tous ces cas spécifiques, qui peuvent être très variés (par exemple, déménagement, successions de deux clients adhérant à l'option de retrait dans un même logement, auto-constructeur ou compteurs groupés situés dans des cuisines), engendrerait des coûts supplémentaires, autant pour leur gestion que leur facturation. Or, en appliquant le principe du « demandeur-payeur », ces coûts additionnels ne devraient être facturés qu'aux clients qui exerceront l'option de retrait.
- [74] Il faut aussi noter que les mêmes intervenants qui demandent à la Régie de prévoir des cas spécifiques, réclament également que les frais assumés par les clients de l'option de retrait soient réduits. Il nous semble que ces deux positions sont difficilement réconciliables et que l'option de retrait doit donc demeurer simple pour en minimiser les coûts.

## Informations aux clients

- [75] S.É./AQLPA<sup>37</sup> et l'ACEFO<sup>38</sup> demandent à la Régie d'imposer au Distributeur, à même le texte des CDSÉ, une obligation d'information particulière à l'option de retrait. Selon l'ACEFO, le Distributeur devrait prévenir ses clients de l'existence de « certains risques reliés aux compteurs RF (notamment en lien avec la santé et la vie privée) » en plus de les informer sur la possibilité d'exercer l'option de retrait et les modalités de cette option.
- [76] S.É./AQLPA va encore plus loin en requérant que les CDSÉ édictent l'obligation du Distributeur d'aviser périodiquement le client de façon très détaillée quant à de nombreux éléments, incluant le déplacement de l'embase des compteurs, les caractéristiques des CNG, les coûts de toutes les options et l'application du principe de précaution.
- [77] Le Distributeur rappelle que l'article 2.1 des CDSÉ prévoit déjà une obligation générale d'information. Le niveau de détails requis par ces intervenants est inconvenant d'autant plus qu'il serait inégalé dans les autres dispositions des CDSÉ. Rien ne justifie que l'option de retrait fasse l'objet de contraintes plus importantes en matière d'information que bien d'autres aspects de la livraison d'électricité tout aussi importants, sinon plus, pour la clientèle.
- [78] Par ailleurs, considérant la décision de la Régie de ne pas tenir compte de la justification ou non des craintes d'une minorité des clients du Distributeur, reliées aux impacts sur la santé, il est tout à fait inapproprié d'exiger que le Distributeur informe ses clients de ces prétendus risques.

---

<sup>37</sup> C-S.É./AQLPA-0018, Argumentation de S.É./AQLPA, p. vi, recommandation no 6 (modifiée).

<sup>38</sup> C-ACEFO-0016, Argumentation de l'ACEFO, par. 6.

#### 4. CONCLUSION

- [79] Le Distributeur a démontré que la présente proposition permettra de répondre aux demandes de ses clients qui choisiront l'option de retrait, peu importe leurs motivations, tout en appliquant de façon appropriée le principe du demandeur-payeur et en prévoyant des conditions d'exercice raisonnables et justifiées.
- [80] Les frais initiaux et les frais annuels de mesurage que le Distributeur propose de facturer sont également raisonnables car ils reflètent les coûts assumés par le Distributeur pour offrir une telle option, sur la base des temps moyens d'intervention à coûts complets.
- [81] Le Distributeur demande respectueusement à la Régie d'autoriser les modifications suggérées aux CDSÉ et de permettre au Distributeur d'offrir l'option de retrait, sur la base des modalités et conditions qu'il propose<sup>39</sup>.

#### LE TOUT RESPECTUEUSEMENT SOUMIS.

MONTRÉAL, ce 11 juillet 2012

(s) *HEENAN BLAIKIE, S.E.N.C.R.L., SRL,*

---

Procureurs d'Hydro-Québec Distribution

HBdocs - 12919978v5

---

<sup>39</sup> B-0034, HQD-1, document 1.