

CANADA  
PROVINCE DE QUÉBEC  
DISTRICT DE MONTRÉAL

No: R-3788-2012

**RÉGIE DE L'ÉNERGIE**

*Demande de fixation des tarifs et conditions de distribution d'électricité relative à une option d'installation d'un compteur n'émettant pas de radiofréquence.*

**HYDRO-QUÉBEC;**

Demanderesse

- ET -

**L'ASSOCIATION COOPÉRATIVE  
D'ÉCONOMIE FAMILIALE DE L'OUTAOUAIS**

109, rue Wright, Gatineau (Québec),  
J8X 2G7;

Intervenante

---

**ARGUMENTATION DE L'ACEF DE L'OUTAOUAIS**

---

1. L'ACEF de l'Outaouais a pour mission de protéger, défendre et promouvoir les droits individuels et collectifs des consommateurs résidentiels en ayant un souci particulier pour les personnes à faible ou moyen revenu;
2. Le projet LAD d'Hydro-Québec Distribution (HQD ou le Distributeur) a fait l'objet d'audience dans le cadre du dossier R-3770-2011. Ce dernier devrait être pris en délibéré à compter de la mi-juillet 2012. L'ACEF de l'Outaouais s'oppose au projet LAD, tel que conçu et présenté par le Distributeur et elle demande son rejet (entre autres, R-3770-2011, C-ACEFO-0031). C'est donc dans ce contexte que l'ACEF de l'Outaouais fait part de ses préoccupations au sujet de l'option de retrait suggérée par le Distributeur;
3. Cette option de retrait a été déposée par HQD à la Régie de l'énergie le ou vers le 15 mars 2012; en réponse à la demande de la Régie formulée le 2 février 2012 quant à la nécessité de trouver des solutions pour ceux qui ne seraient pas rassurés et qui craignent les impacts des radiofréquences sur leur santé (R-3770-2011, N.S., 2 février 2012, vol.1, aux pp. 6-9);
4. Dans le cadre du présent dossier R-3788-2012, l'ACEF de l'Outaouais est intervenue, entre autres, en déposant une demande de renseignements (C-

ACEFO-05) ainsi qu'un mémoire et deux annexes (C-ACEFO-08 à C-ACEFO-10). L'ACEF de l'Outaouais réfère à l'intégrité de ce mémoire incluant les deux annexes. L'Intervenante a également participé aux audiences, notamment en contre-interrogeant les témoins du Distributeur et en présentant une preuve (N.S., 13 et 15 juin 2012, vol.1 et 3; C-ACEFO-14);

## **I. Nécessité d'une clientèle qui consent de façon éclairée**

5. À titre introductif, l'ACEF de l'Outaouais rappelle que les consommateurs ou la clientèle résidentielle doivent être informés adéquatement de ce qui leur est offert, de sorte à ce qu'ils puissent connaître, de façon éclairée, ce à quoi ils adhèrent, dans le cadre de leur abonnement avec HQD (entre autres, art. 1399 C.c.Q);
6. Ce principe s'applique, évidemment, en ce qui a trait à l'option de retrait (offerte dans le cadre du projet LAD). Ainsi, l'ACEF de l'Outaouais est d'avis que toutes les informations pertinentes à l'exercice de l'option doivent être fournies, de sorte à ce que, dans l'éventualité où le projet LAD était approuvé, les consommateurs sachent à quoi s'en tenir en ce qui a trait (1) à certains risques liés aux compteurs RF (notamment, en lien avec la santé et la vie privée) (2) en ce qui a trait à la possibilité d'exercer l'option de retrait et (3) aux modalités, droits et obligations liés à l'option de retrait et lesquels doivent être indiqués clairement aux *Conditions de service* (CDS) du Distributeur;
7. L'ACEF de l'Outaouais constate que ces éléments –dont l'importance ne doit pas être minimisée- ou la façon dont HQD entend procéder afin de les rencontrer n'ont pas fait l'objet d'explications structurées ni convaincantes de la part du Distributeur. L'ACEF de l'Outaouais demeure inquiète. D'autant plus qu'il est suggéré au consommateur ou au client résidentiel d'adhérer à une option de retrait pour laquelle on lui demande de payer –à vie-, suggestion de HQD en réponse et basée sur les préoccupations ou la(les) crainte(s) de consommateurs résidentiels quant à la protection de leur santé et de leur vie privée;

## **II. Des préoccupations et des craintes reliées à la protection de sa santé, de sa vie privée et de sa sécurité**

8. L'ACEF de l'Outaouais considère qu'il est, à tout le moins, déraisonnable et inapproprié de demander aux consommateurs, clients d'HQD de payer HQD pour ne pas avoir à vivre dans un environnement dans lequel serait installé, notamment (a) un compteur émettant des radiofréquences et (b) qui enregistre les données de consommation de ses clients aux quinze (15) minutes, alors que ni le Distributeur ni le client en a besoin (entre autres, R-3770-2011, B-0110, HQD-7 doc 3, réponse à l'engagement no.10 fourni le 28 mars 2012 à la demande de l'ACEF de l'Outaouais). Le projet du Distributeur soulève des préoccupations ou des craintes fort sérieuses et des plus importantes; telles celles reliées à l'impact ou aux conséquences que peuvent ou pourraient avoir les radiofréquences sur la santé de certaines personnes ou celles reliées à la

protection de la vie privée et de la sécurité (ou cyber-sécurité) du réseau (entre autres, R-3770-2011, N.S., 4 avril 2012, vol. 12 aux pp.15 à 22; C-ACEFO-0031);

9. Bien que le consommateur ou le client n'ait pas à donner à HQD la justification sous-jacente à son choix d'exercer l'option de retrait (ce que l'ACEF de l'Outaouais ne remet pas en question et ne conteste pas), il reste que le consommateur ou le client demeure conscient des raisons pour lesquelles il exerce(ra)it l'option de retrait;
10. L'ACEF de l'Outaouais est d'avis et souligne qu'il demeure injustifié et injuste (voire difficile ou impossible dans le cas de certains ménages dont le revenu ne le permet pas) de payer HQD, compte tenu de préoccupations ou de craintes que le client résidentiel puisse avoir, en lien avec la protection de valeurs aussi fondamentales que celles ayant trait à sa santé et à sa vie privée, considérant également que la demeure est inviolable (notamment, *Charte des droits et liberté de la personne*, L.R.Q. ch. C-12, préambule et articles 1, 5, 7, 8, entre autres);
11. L'ACEF de l'Outaouais constate et salue l'initiative de l'état américain du Vermont, lequel permet aux clients d'exercer une option de retrait gratuitement (SÉ-AQLPA-0007). La gratuité de l'option de retrait s'avère être une solution davantage appropriée que celle suggérée par le Distributeur, en ce qu'elle permet aux consommateurs ou clients de prendre une décision en fonction de leurs préoccupations réelles, lesquelles touchent leurs valeurs ou droits fondamentaux, au lieu de devoir prendre une décision en fonction de leur revenu, au détriment de ces mêmes valeurs ou droits fondamentaux;
12. Les consommateurs ou clients d'HQD qui ne veulent pas vivre avec des radiofréquences au niveau de leur maisonnée devraient être en mesure de pouvoir le faire et ce, indépendamment de l'ampleur de leur budget; les frais ou les coûts suggérés par HQD ne doivent pas constituer une barrière;
13. Par exemple, un travailleur, salarié, père monoparental de trois enfants et qui effectue un retour aux études, ne devrait pas avoir à se priver d'exercer l'option de retrait, s'il est préoccupé par la santé de ses enfants et de sa famille ainsi que par le respect de sa vie privée, parce qu'il est déjà trop endetté ou parce que son budget est beaucoup trop serré. Aussi, qu'en est-il de ceux dont le(s) compte(s) est à l'intérieur, par exemple, dans la cuisine, à un mètre ou à moins d'un mètre de la table où les repas sont pris? HQD cherche à les faire payer? Les illustrations divergent et les exemples sont nombreux; l'ACEF de l'Outaouais est d'avis qu'il est essentiel, voire primordial, que l'on évite de restreindre la possibilité d'exercer de l'option de retrait par le paiement de frais et de coûts, tel que le suggère HQD;
14. Or, selon l'ACEF de l'Outaouais, il appert que ce que recherche le Distributeur, c'est l'efficacité de son projet; une efficacité à tout prix; laquelle semble se traduire par un souhait que le moins de personnes possibles se prévalent de l'option de retrait; on cherche à conserver le caractère dissuasif de la mise en

application de l'option de retrait, alors que l'on doit plutôt trouver et mettre en application une ou des mesures de précaution ou de prévention, notamment considérant les préoccupations de certaines personnes en lien avec la santé (entre autres, R-3770-2011, N.S., 2 février 2012, vol.1, aux pp. 6-9);

15. L'ACEF de l'Outaouais déplore cette approche ou cette « façon de faire » de la part du Distributeur dont la suggestion ne représente pas une option de retrait véritable avec toute sa fonction de mesure de précaution. Pour plusieurs, il s'agira donc d'une « fausse option » (entre autres, R-3770-2011, N.S., 4 avril 2012, vol.12, aux pp. 17-22);

### **III. L'utilisateur/payeur = le pollueur/payeur**

16. L'ACEF de l'Outaouais considère que le Distributeur interprète et applique le principe de l'utilisateur-payeur de façon inadéquate, inappropriée, erronée et inacceptable. L'utilisateur de la chaumière de ses clients, c'est le Distributeur. C'est le Distributeur qui souhaite utiliser cet espace privé du consommateur et dans lequel le client a le choix et le droit de vivre de sorte à ce que soit respectée sa santé ou sa vie privée, par exemple;

17. Tel que souligné par l'ACEF de l'Outaouais lors de l'audience :

Il [le Distributeur] va utiliser cet espace-là pour transmettre par radiofréquences des données. Alors, il va utiliser donc un espace, il va porter atteinte au confort de son client. Il va porter préjudice à certains clients qui vont peut-être avoir des maux de tête, des maladies, je ne sais pas, en termes [sic] qu'est ce qu'on va rencontrer comme problèmes, mais la crainte, elle est là. Alors, ici, l'utilisateur-payeur, c'est Hydro-Québec. C'est un utilisateur, c'est un pollueur aussi parce que, en utilisant cet espace-là, il est en train d'introduire une pollution électromagnétique aux alentours ou dans l'environnement du client. Alors, le principe de l'utilisateur-payeur, il doit être appréhendé de cette façon-là.

(N.S., 15 juin 2012, vol.3, aux pp. 56-57) ;

18. Ainsi, si le client souhaite conserver ou préserver son logis ou sa chaumière exempte de radiofréquence, il en va de son choix et de son droit les plus strictes. Or, lorsqu'il s'avère diligent, prudent et raisonnable de mettre en application des mesures adéquates et appropriées de précaution ou de prévention, incluant une option de retrait, les coûts reliés à cette mesure ne doivent pas être un frein ou une dissuasion visant à imposer un fardeau tel que l'exercice ou la mise en application de la mesure pourrait en être compromise; il est donc essentiel que le principe de l'utilisateur-payeur soit appliqué avec justesse (C-ACEFO-8, aux pp. 7 à 11; N.S., 15 juin 2012, vol.3, aux pp. 56-60);
19. À ce sujet, l'OCDE, à la directive C(72)128 du 26 mai 1972, précise ses principes directeurs relatifs aux aspects économiques des politiques de l'environnement

sur le plan international et, en ce qui a trait à l'imputation des coûts, il est précisé au paragraphe 4 de ladite directive que :

Ce principe signifie que le pollueur devrait se voir imputer les dépenses relatives aux susdites mesures arrêtées par les pouvoirs publics pour que l'environnement soit dans un état acceptable. En d'autres termes, le coût de ces mesures devrait être répercuté dans le coût des biens et services qui sont à l'origine de la pollution du fait de leur production et/ou de leur consommation.

[C-ACEFO-0014, *Recommandation du Conseil sur les principes directeurs relatifs aux aspects économiques des politiques de l'environnement sur le plan international*, OCDE, 26 mai 1972 - C (72)128]

20. L'ACEF de l'Outaouais considère que s'il y avait lieu d'appliquer le principe de l'utilisateur-payeur, la définition ou l'application adéquate, juste et correcte du principe consiste en ce que le Distributeur, utilisateur ou pollueur de l'espace du consommateur ou du client à des fins de transmission de données de consommation par radiofréquences, paie pour les coûts reliés à l'option de retrait, laquelle constitue une mesure de précaution ou de prévention suggérée par le Distributeur au présent dossier, suite à la demande formulée par la Régie de l'énergie le 2 février 2012 relativement à la nécessité de trouver des solutions compte tenu de préoccupations reliées à la santé (C-ACEFO-8, aux pp. 7 à 11 ; N.S., 15 juin 2012, vol.3, aux pp. 57-60);
21. De plus, l'ACEF de l'Outaouais considère que si le Distributeur souhaite refléter les coûts véritables de son projet, il y a lieu que soient inclus non seulement les coûts relatifs à l'infrastructure de mesurage, mais également les coûts reliés aux mesures de précaution ou de prévention devant être mises en place, incluant les coûts qui sont associés à l'option de retrait (C-ACEFO-8, aux pp. 7 à 11 ; N.S., 15 juin 2012, vol.3, aux pp. 61-62);
22. En conséquence, l'ACEF de l'Outaouais s'oppose à la demande du Distributeur lorsqu'il suggère que le consommateur ou le client défraie les coûts reliés à l'option de retrait. Le principe de l'utilisateur-payeur doit s'appliquer au Distributeur et doit concerner tous les coûts, y compris les coûts de l'option de retrait. L'ACEF de l'Outaouais demande que les coûts de la mesure de précaution ou de prévention que constitue l'option de retrait soient intégrés à l'ensemble du projet (C-ACEFO-8, aux pp. 7 à 11; N.S., 15 juin 2012, vol.3, aux pp. 53 à 64; aussi, R-3770-2011, N.S., 4 avril 2012, vol. 12 aux pp. 20 à 22);

#### **IV. 1% : une évaluation sous-estimée de la part de HQD**

23. Quant à l'évaluation à 1% du nombre de clients du Distributeur qui exerceraient l'option de retrait, l'ACEF de l'Outaouais n'en est pas convaincue et elle questionne la justesse de cette estimation. L'Intervenante est plutôt d'avis que ce pourcentage est sous-estimé (notamment, témoignage entendu lors de la

présentation de la preuve de l'ACEF de l'Outaouais dans R-3770-2011, N.S., 4 avril 2012, vol. 12 aux pp. 15 à 20);

24. En effet, pour en arriver à ce résultat, le Distributeur n'a pas procédé par un sondage en bonne et due forme lui permettant d'avoir un portrait plus réel de la situation québécoise, notamment en ce qui a trait à l'exercice de l'option de retrait. Questionné, entre autres, par l'ACEF de l'Outaouais quant aux éléments ayant été pris en considération dans l'évaluation de ce pourcentage, il est précisé que le Distributeur n'a pas tenu compte, notamment :

(a) du sondage réalisé par une tierce partie indépendante, soit le sondage effectué par Léger Marketing daté d'octobre 2011 et déposé comme pièce C-SCFP-FTQ-13 en annexe au mémoire du Syndicat SCFP 2000 (R-3770-2011);

(b) des dix mille (10 000) signatures déposées sous la pièce SCFP-FTQ-16 (R-3770-2011);

(c) d'une pétition ayant été déposée à l'Assemblée nationale le ou vers le 15 février 2012 concernant des craintes au sujet de l'utilisation des compteurs intelligents;

(R-3770-2012, N.S. 20 mars 2012, vol. 3, aux pp. 233 à 236);

25. Également, il est constaté que l'on a terminé ou mis fin à des projets pilotes avant la date indiquée dans la preuve du Distributeur (R-3770-2011, HQD-1-, doc.1, pp. 24 à 26; R-3770-2011, N.S., 22 mai 2012, vol. 18, pp. 94 à 103). Par exemple, c'est le cas du projet pilote mis de l'avant dans le quartier Villeray, à Montréal (R-3770-2011, N.S., 22 mai 2012, vol. 18, aux pp. 94 à 96 et 160), terminé le 23 janvier 2012 (au lieu de mai 2012);

26. Relativement à ce projet pilote, soit celui de Villeray, l'on a pu constater, au 23 janvier 2012, 12 refus fermes quant à l'installation d'un compteur RF. Du 23 janvier 2012 au 21 mars 2012, 17 autres refus quant à l'installation d'un compteur RF se sont manifestés; 37 demandes de retrait de compteurs RF déjà installés ont également été constatées (R-3770-2011, N.S., 21 mars 2012, vol. 4, aux pp. 11 à 12). Des gens sont aussi venus manifester leur mécontentement et leurs inquiétudes, en personne, aux audiences de la Régie, tenues dans le dossier R-3770-2011, notamment les 19 mars 2012 et les 5 avril 2012 (R-3770-2011, N.S., 19 mars 2012, vol. 2, aux pp. 49 à 50; R-3770-2011, N.S., 5 avril 2012, vol. 13, aux pp. 258 à 260). Plusieurs autres ont déposé des observations (déposées sous l'onglet D), dans les dossiers R-3788-2012 et R-3770-2011;

27. Aussi, lorsqu'il évalue à 1% de sa clientèle le nombre d'abonnés refusant de vivre avec un compteur RF, l'ACEF de l'Outaouais est d'avis que le Distributeur omet plusieurs autres éléments; notamment :

- (a) il s'agit d'un taux de refus estimé avant l'installation des compteurs RF et il ne correspond pas nécessairement au taux de refus qui pourrait être constaté, une fois le compteur installé et suite au fait que le client en ressent un impact. Soulignons par ailleurs que des projets pilotes ont été terminés après que le Distributeur ait confirmé certaines de ses hypothèses et ce, sans que l'on ait le temps de faire ressortir les points faibles et cachés du projet LAD que les abonnés seraient en mesure de déceler;
- (b) l'on ne peut se baser, pour le calcul de ce taux et le cas échéant, seulement sur le nombre de clients ayant exprimé un refus ou une renonciation explicite sur les 18 000 installations effectuées; selon l'ACEF de l'Outaouais, même ceux qui n'étaient pas au rendez-vous programmé le jour de l'installation doivent être classés, dans leur grande majorité, parmi ceux ayant signifié implicitement un refus de laisser installer chez eux un compteur RF;
- (c) le Distributeur n'a pas pris les mesures nécessaires pour tester l'acceptabilité sociale de son projet, sachant que des clients ont exprimé leur refus en signant des pétitions contre ces compteurs RF ou par d'autres moyens. Quant au sondage évoqué par *Accenture* dans son rapport d'évaluation (B-88, à la p. 36 du rapport), il porte plutôt sur la satisfaction en lien au service d'installation et non pas par rapport à la technologie elle-même; soulignons également que ledit rapport est daté du 18 janvier 2012; avant la fin d'au moins deux des projets pilotes dont la preuve écrite du Distributeur précise la durée (HQD-1, doc.1, aux pp. 24 à 25);
- (d) les chiffres en volumétrie montrent que HQD a pu installer ses compteurs RF davantage chez les clients avec compteur extérieur, ne nécessitant pas leur présence à domicile, que chez les clients dont les compteurs se situent à l'intérieur;

(R-3770-2011, N.S., 4 avril 2012, vol. 12 aux pp.17-22);

28. Ainsi, l'ACEF de l'Outaouais doute sérieusement de l'exactitude de l'évaluation à 1% comme étant représentative de la clientèle québécoise désirant se prévaloir de l'option de retrait. D'ailleurs, l'une des recommandations de l'ACEF de l'Outaouais, formulée dans le cadre des audiences tenues dans le dossier R-3770-2011 consiste à effectuer un sondage auprès de la population, afin que chaque client ait la possibilité de communiquer ses intentions quant à l'installation ou non d'un compteur à radiofréquences sur les lieux constituant sa demeure inviolable ou son milieu de vie; un tel procédé aurait l'avantage, notamment, de donner une idée plus juste au sujet des intentions de la population québécoise, entre autres en ce qui a trait à l'option de retrait (R-3770-2011, N.S., 4 avril 2012, vol. 12 à la p.19);

29. Aussi, l'ACEF de l'Outaouais réitère sa demande quant au fait de procéder par sondage. L'Intervenante note et souligne également la recommandation d'UC-RNCREQ à ce sujet. Ainsi, l'ACEF de l'Outaouais est d'avis qu'il y a lieu d'effectuer un sondage afin de déterminer le nombre de clients intéressés à se prévaloir de l'option de retrait. L'intervenante recommande donc que la population constituée des consommateurs et clients d'Hydro-Québec soit sondée en bonne et due forme et de façon indépendante à cette fin;

**V. Les modalités : paiements à vie et non-réception d'un avis d'interruption pendant une période injustifiée**

**a) Les coûts de l'option de retrait**

30. Selon l'ACEF de l'Outaouais, les coûts de la relève pourraient être moins élevés. Entre autres, la modification de la fréquence de relève pourrait contribuer à réduire les frais annuels de mesurage appliqués à l'option de retrait. Selon l'ACEF de l'Outaouais, il revient à la clientèle qui adhérerait à l'option de retrait de choisir la fréquence de relève qui lui conviendrait en connaissance de cause de ses impacts sur les coûts de service. L'ACEF de l'Outaouais réitère qu'elle est en faveur d'une consultation par sondage de cette clientèle en vue de bien définir la fréquence la plus adéquate en fonction d'autres alternatives possibles, telle l'auto-relève (C-ACEFO-8, aux pp. 24 à 26);

31. De plus, le Distributeur inclut dans les coûts de l'option de retrait des frais qu'il attribue aux coûts des technologies de l'information. Il estime à 650 000 \$ le coût total de développement en technologie de l'information. Il s'agit d'un montant important au sujet duquel l'ACEF de l'Outaouais continue de s'interroger (C-ACEFO-8, aux pp. 26 à 27);

32. L'Intervenante se questionne sérieusement sur la réalité de ces coûts et sur leur caractère juste et raisonnable. Elle se demande aussi s'il était vraiment nécessaire d'apporter ces développements informatiques pour intégrer tous les frais de l'option de retrait dans la facture du client pour éviter l'envoi d'une facture distincte. L'ACEF de l'Outaouais est d'avis que la preuve au dossier du Distributeur n'éclaire pas suffisamment sur ces questions (C-ACEFO-8, aux pp. 26 à 27);

**b) 24 derniers mois sans avoir reçu d'avis d'interruption**

33. Selon l'ACEF de l'Outaouais, le délai de 24 mois proposé par le Distributeur et pendant lequel un consommateur ou un client ne peut pas avoir reçu un avis d'interruption s'il souhaite exercer l'option, est injustifié;

34. Bien que chacun soit tenu de remplir ses obligations à terme, incluant celle, pour le consommateur, de payer sa facture d'électricité à temps, des raisons peuvent, occasionnellement ou exceptionnellement, expliquer qu'un client ait reçu un avis d'interruption, au cours de sa relation contractuelle avec l'unique distributeur



- d'électricité québécois. La réception par un client d'un avis d'interruption durant les deux années précédant le dépôt de la demande visant à exercer l'option de retrait ne signifie pas nécessairement que le client n'est pas solvable ou qu'il n'a pas réglé sa facture avant qu'il ne soit procédé à son débranchement (C-ACEFO-8 aux pp. 21 à 23);
35. De telles situations ne sauraient justifier ou être à la base de l'impossibilité, pour un consommateur ou un client, d'exercer l'option de retrait, pour des raisons qui lui sont propres, incluant celles de vouloir protéger sa santé ou sa vie privée, valeurs fondamentales (C-ACEFO-8 aux pp. 21 à 23);
  36. Par ailleurs, les données fournies par le Distributeur au soutien de sa suggestion ne justifient pas cette modalité qu'il propose. Dans sa réponse à l'engagement no. 4, il ressort que sur les 141 627 avis d'interruption adressés aux clients qui n'ont pas réglé leurs factures, seulement 20 365 tentatives d'interruption « *ont été infructueuses par manque d'accès au compteur* » (B-0017, HQD-2, doc. 2, p.9). Ce qui ne représente que 14 % de la clientèle visée. L'ACEF de l'Outaouais en conclut qu'il serait injuste de priver au moins 86% des clients ayant reçu un avis d'interruption d'adhérer à l'option de retrait pour la simple raison que chez 14% de clients ayant reçu, comme eux, un avis d'interruption, l'accès au compteur était impossible (C-ACEFO-8 aux pp. 21 à 23);
  37. L'ACEF de l'Outaouais demande que cette modalité suggérée par le Distributeur soit retirée (C-ACEFO-8 aux pp. 21 à 23);
  38. En ce qui a trait à la référence faite par le Distributeur au fait qu'il procéderait à couper l'électricité de son client, à défaut d'avoir accès au compteur pour pouvoir le remplacer par un compteur à radiofréquences, l'ACEF de l'Outaouais considère qu'il s'agit là d'une mesure draconienne et elle constitue une illustration de la volonté de HQD qui cherche, à prime abord, à imposer, à forcer, à contraindre le client résidentiel à vivre avec un compteur RF qui lit ses données de consommation aux quinze (15) minutes, sans quoi le client se voit obligé de payer; à vie;
  39. Aussi, est-il vraiment efficace ou efficient ou nécessaire, comme le prétend le Distributeur, de procéder rapidement et en rafale à un premier remplacement des compteurs actuels par de nouveaux compteurs RF, pour ensuite retourner à la demeure du client souhaitant exercer l'option de retrait, afin d'y retirer le compteur RF, pour y installer un autre compteur en vertu de cette option, ou cela ne constitue-t-il pas plutôt une perte de temps, d'énergie et d'argent, à tout le moins compte tenu du fait que plusieurs compteurs en place sont encore utiles et fonctionnels ? Notamment chez des gens ayant la possibilité de se prévaloir d'une option de retrait. L'ACEF de l'Outaouais demeure non convaincue par cette méthode ou ce procédé suggérés par le Distributeur et elle en questionne le caractère raisonnable;

40. Par ailleurs, l'ACEF de l'Outaouais constate qu'en ce qui a trait à l'option de retrait ainsi qu'à ses modalités et conditions, la réflexion du Distributeur semble inachevée. L'ACEF de l'Outaouais est d'avis qu'il serait dans l'intérêt public et dans l'intérêt des consommateurs résidentiels, notamment, que la conception des éléments (modalités, conditions et mise en application) ayant trait à une telle option, le cas échéant, fasse l'objet de davantage de réflexions et de discussions; afin de bien prévoir, le cas échéant, tous les éléments pertinents à l'option de retrait (laquelle doit faire partie du projet LAD de HQD, le cas échéant) et à sa mise en application par le biais des CDS; lesquelles, il va sans dire, doivent respecter, en tout point et à tout le moins, les dispositions de la *Charte québécoise*, celles du *Code civil du Québec*, ainsi que celles applicables en matière de législation reliée à la protection des renseignements personnels (surtout dans le cadre d'enregistrements, par les compteurs RF, des données de consommation aux quinze (15) minutes, données dont ni le Distributeur ni le consommateur ou client résidentiel n'a d'ailleurs besoin);
41. Aussi et tel que mentionné ci-dessus, l'ACEF de l'Outaouais continue de questionner cette volonté du Distributeur de vouloir changer, en rafale, tous les compteurs électromécaniques pour des compteurs RF, au nom de l'efficacité, à tout prix; alors que plusieurs situations demeurent imprécises et sont susceptibles de créer grands désarrois et conflits de toute nature et de toute ampleur. Par exemple, songeons aux conflits entre locataires et locataires, dans le cas où le compteur du locataire est à l'intérieur, dans la cuisine, et que le locataire refuse de défrayer les frais relatifs à son déplacement (*observations déposées par la CORPIC, D-0013*). Dans un tel cas, le locataire se verrait-il contraint de déménager, alors même qu'il a le droit au maintien dans les lieux, droit consacré et prévu au *Code civil du Québec* ? Ou encore, lors de périodes de déménagements, en l'occurrence, le 1 juillet de chaque année au Québec, l'ACEF de l'Outaouais est d'avis qu'il est essentiel que des façons de procéder raisonnables et appropriées soient clairement déterminées et appliquées, le cas échéant (C-ACEFO-8, à la p.19);
42. De plus, l'ACEF de l'Outaouais observe que le Distributeur semble avoir évalué ses besoins, mais il appert qu'il ait oublié d'apporter ou d'accorder toute l'importance qu'il se doit à ceux des consommateurs, notamment en ce qui a trait aux préoccupations, craintes et risques que le projet LAD peut représenter pour eux. Selon l'ACEF de l'Outaouais, les omettre constituent une erreur; et si le Distributeur les considère comme des externalités, l'ACEF de l'Outaouais, réitère la nécessité qu'elles soient évaluées et intégrées au projet; puisqu'elles en font intrinsèquement partie;

## **VI. Conclusions**

43. En conséquence, l'ACEF de l'Outaouais demande respectueusement à la Régie de l'énergie de prendre en considération ses préoccupations et recommandations, telles qu'indiquées et dans le contexte où elle s'oppose au projet LAD, tel que conçu et présenté par HQD;

44. Bien qu'une option de retrait puisse, en principe, être l'une des solutions envisageables mises en application comme mesure de prévention ou de précaution dans le cas d'un tel projet, l'ACEF de l'Outaouais recommande et demande respectueusement à la Régie de l'énergie de **rejeter les modalités et conditions de l'option de retrait**, telles que conçues et présentées, par HQD;
45. Le tout soumis respectueusement.

Montréal, 5 juillet 2012

---

**ACEF DE L'OUTAOUAIS**

Représentée par : Me Stéphanie Lussier