

Montréal, 2 décembre 2013

PAR COURRIEL ET SDE

Me Véronique Dubois
Régie de l'énergie
Tour de la Bourse
800, Place Victoria, bureau 255
Montréal (Québec)
H4Z 1A2

OBJET : R-3863-2013 : *Demande d'autorisation du projet Lecture à distance – Phases 2 et 3.*

Chère consœur,

La présente fait suite à la lettre du 28 novembre 2013 de Me Hogue (B-0008), dans laquelle il est fait part des commentaires du Distributeur au sujet des demandes d'intervention déposées dans le cadre du dossier mentionné en rubrique. Au sujet de sa demande d'intervention, l'ACEF de l'Outaouais communique à la Régie ce qui suit.

À la p.20 de cette lettre (B-0008), le Distributeur demande à la Régie de rejeter la demande d'intervention de l'ACEFO ou de la baliser clairement.

Avec égards, l'ACEF de l'Outaouais demande respectueusement à la Régie de l'énergie d'accorder la demande d'intervention de l'ACEFO, celle-ci ayant l'intention d'intervenir de façon pertinente, utile et ciblée, dans le cadre du présent dossier et conformément aux instructions et directives qui seront émises par la Régie lors d'une décision procédurale à venir.

L'ACEF de l'Outaouais considère son intervention pertinente au présent dossier, notamment compte tenu des territoires concernés par les phases 2 et 3 du projet LAD, ainsi que des questionnements que le projet LAD continue de susciter auprès des consommateurs ou de la clientèle résidentielle à faible ou moyen revenu. L'ACEFO souligne qu'elle ne cherche pas à refaire de débat ayant déjà été traité ou ayant fait l'objet d'une décision dans la première phase du projet LAD. L'ACEF de l'Outaouais a préparé et ciblé sa demande d'intervention selon le dossier R-3863-2013, tel que présenté par le Distributeur.

L'ACEFO possède un intérêt clair et manifeste en ce qui a trait à la demande d'autorisation des phases 2 et 3 du projet LAD et son intervention est justifiée.

En premier lieu, aux paras. 19 à 21 de sa demande d'intervention, l'ACEFO allègue :

19. En ce qui a trait à l'acceptabilité de la clientèle au remplacement des compteurs, l'ACEFO note que le processus ayant eu cours lors de la phase 1 a suscité un

certain nombre de plaintes de la part des consommateurs (HQD-1, doc. 2, p.18 et ss.);

20. L'ACEF de l'Outaouais souhaite questionner le Distributeur relativement aux plaintes suscitées et à leur traitement, notamment afin de s'assurer de la protection des droits et des intérêts de la clientèle résidentielle, incluant les ménages à faible et moyens revenu. Le cas échéant, l'ACEFO présentera ses recommandations quant à des pistes de solutions susceptibles de permettre une satisfaction accrue de la clientèle, notamment quant au déploiement du projet LAD dans le cadre des phases 2 et 3;
21. En outre, il y a lieu de s'assurer que ces résultats ne représentent pas une augmentation des plaintes et une réduction du taux de satisfaction de la clientèle comparativement à la situation qui prévalait avant le déploiement de la phase 1;

Dans le cadre de la demande d'autorisation des phases 2 et 3 du projet LAD, et avec égards pour l'opinion contraire, nous considérons entièrement pertinent, utile et tout à fait fondé, pour l'ACEFO, dont la mission, entre autres, vise la promotion et la protection des droits et intérêts des consommateurs résidentiels, incluant les ménages à faible ou moyen revenu, de s'enquérir du degré de satisfaction de la clientèle ou des plaintes ayant été générées dans le cadre et suite au déploiement de la première phase du projet LAD.

Le Distributeur mentionne, à la p.20 (B-0008), qu'il : «a déjà indiqué que le processus de plaintes est un sujet hors périmètre en ce qu'il n'est pas propre à une demande d'autorisation d'un projet d'investissement».

L'ACEFO précise qu'elle ne souhaite, en aucun temps, remettre en question le processus d'examen des plaintes, tel que prévu et établi actuellement, notamment, au chapitre VII, art. 86 à 101 de la *Loi sur la Régie de l'énergie* (ou « LRE ») et ce, bien que le mot « traitement » soit utilisé au para. 20 de sa demande d'intervention. Il s'agit plutôt de questionner le Distributeur et de faire des représentations, entre autres, au sujet de la nature des plaintes reçues, de leur nombre et, le cas échéant, des solutions qui sont offertes par le Distributeur à ses clients relativement auxdites plaintes.

À la pièce B-0004, HQD-1, doc.1, à la p.28 (section 6.2) et à la pièce B-0005, HQD-1, doc.2, aux pp. 18 et suivantes (section 6 et annexe A), le Distributeur aborde le sujet des plaintes. L'ACEFO considère pertinent et utile qu'elle intervienne sur cet enjeu, en ayant la possibilité de déposer une demande de renseignements au Distributeur, de déposer un mémoire, de faire part à la Régie de ses préoccupations et de ses recommandations et de présenter une argumentation finale, à l'issue de l'audience.

Ainsi, l'ACEF de l'Outaouais demande respectueusement à la Régie de l'énergie de lui permettre d'intervenir sur cet enjeu, fort important pour les consommateurs résidentiels, particulièrement les ménages à faible ou moyen revenu.

En second lieu, aux paras. 17 et 18 de sa demande d'intervention, l'ACEFO indique :

17. De plus, le Distributeur indique que le projet LAD doit également permettre l'interruption et la remise en service à distance et donc, une plus grande efficacité du service. Les processus liés à la fonction d'interruption et de remise en service seront implantés dès le premier semestre de 2014 (HQD-1, doc. 1, p. 35);
18. L'ACEFO souhaite intervenir sur ce sujet car elle entrevoit que la mise en service de cette fonction, dès 2014, pourrait être préjudiciable aux consommateurs rebranchés, compte tenu de l'absence d'ajustement au niveau des conditions de service et tarifs ou des coûts que doivent déboursier le client devant être rebranché;

L'ACEF de l'Outaouais prend acte des intentions du Distributeur d'implanter, dès le premier semestre de 2014, la fonction d'interruption et de remise en service à distance. Toutefois, des questionnements demeurent et des représentations sont à effectuer de la part de l'ACEF de l'Outaouais, notamment quant aux conséquences, pour les consommateurs résidentiels, incluant les ménages à faible ou moyen revenu, des frais qu'ils devront continuer de déboursier relativement à cet aspect du dossier.

Encore une fois, et contrairement à ce qui est indiqué par le Distributeur à la p. 20 de sa lettre (B-0008), l'ACEFO précise qu'elle ne cherche pas à refaire de débat ayant déjà été fait dans le cadre d'une première phase ni à remettre en question le protocole menant à l'interruption ou à la remise en service.

L'ACEF de l'Outaouais souhaite pouvoir intervenir sur cet enjeu afin de questionner le Distributeur et dans le but de faire part à la Régie, de façon pertinente et utile, de ses analyses et recommandations, le cas échéant, dans le cadre de la demande d'autorisation des phases 2 et 3 du projet LAD. Elle demande respectueusement à la Régie de lui permettre d'intervenir sur cet enjeu, dont il est question à la pièce B-0004, HQD-1, doc.1, p.35 de la preuve déposée par HQD, à ce jour.

En troisième lieu, aux paras. 11 à 15 de sa demande d'intervention, l'ACEF de l'Outaouais indique :

11. De plus, le Distributeur indique que, lors du dépôt de la demande d'autorisation de la phase 1, il avait envisagé l'emploi de liens satellites pour établir la communication avec les compteurs de nouvelle génération là où la couverture cellulaire n'était pas disponible (HQD-1, doc.1, à la p.19);
12. Or, considérant l'augmentation de la couverture cellulaire des dernières années, le Distributeur a décidé d'utiliser les liens cellulaires pour une grande majorité des collecteurs des territoires visés par les phases 2 et 3 (HQD-1, doc.1, à la p.19);
13. L'ACEFO est préoccupée par ce changement de technologie dans l'établissement des communications avec les compteurs de nouvelle génération,

notamment en ce qui a trait aux impacts techniques qui pourraient résulter de cette façon de faire;

14. En autres, pour l'ACEFO, il y a lieu de s'assurer que la communication sans fil existante dans certaines régions ne soit pas comprise [*sic; compromise*] par cette façon de faire du Distributeur, causant ainsi un préjudice à la clientèle résidentielle bénéficiant de cette communication sans fils (voir, par exemple, le document déposé au présent dossier par *Communautel inc.*, le ou vers le 19 novembre 2013, pièce C-CI-0001);
15. De plus, l'ACEFO se questionne quant à l'impact sur les coûts relatifs au choix de procéder par liens cellulaires plutôt que satellites, incluant, notamment, les coûts reliés à des mesures de mitigation visant à s'assurer que les clients résidentiels des régions rurales ne soient pas affectés ou ne subissent aucune conséquence négative relativement à leur accès à un service de communication sans fil, incluant internet;

L'ACEF de l'Outaouais est préoccupée relativement au changement annoncé par le Distributeur dans la preuve qu'il a déposé au soutien de sa demande d'autorisation (B-0004, HQD-1, doc. 1, p.19). Pour l'ACEFO et malgré l'affirmation du Distributeur quant au fait que cette modification « ne saurait avoir un impact appréciable » (B-0008, p.20), des interrogations demeurent et il y a lieu d'avoir la possibilité de déposer une demande de renseignements et de présenter analyses, recommandations et argumentation finale, le cas échéant. Par ailleurs, il s'agit d'une modification à ce qui avait antérieurement été prévu. L'ACEF de l'Outaouais demande respectueusement à la Régie de l'énergie de lui permettre de traiter des enjeux dont il est question aux paras. 11 à 15 de sa demande d'intervention, reproduits ci-dessus.

En quatrième lieu, l'ACEFO est préoccupée et considère pertinent et utile à la présente demande d'autorisation, la question des risques associés au projet, ainsi que le suivi dit « serré » qu'effectue le Distributeur relativement à ces risques. Ainsi, au para. 16 de sa demande d'intervention, l'ACEFO indique :

16. Par ailleurs, l'ACEFO souhaite interroger le Distributeur relativement aux principaux risques associés au projet, notamment quant à la nature du « suivi serré » que le Distributeur indique effectuer relativement à ces risques et ce, bien que la possibilité qu'ils se concrétisent soit considérée comme faible par le Distributeur (HQD-1, doc.1, p.26 et ss);

À la pièce B-0004, HQD-1, doc.1, à la section 6, à la p.26, aux lignes 2 à 15, le Distributeur soulève ces enjeux, soit la question des risques et leur suivi, de façon plutôt laconique. Pour l'ACEF de l'Outaouais, il y a lieu de s'enquérir sur les risques qui demeurent lors du déploiement des phases 2 et 3 du projet LAD et des façons prévues, par le Distributeur, afin de contenir ou de maîtriser ces risques, notamment suite au déploiement de la phase 1 et aux constats y étant reliés. L'ACEF de l'Outaouais souhaite intervenir sur ces questions, notamment afin d'interroger le Distributeur, de présenter un mémoire, des recommandations ainsi qu'une argumentation finale à l'issue de l'audience, le cas échéant. Elle demande respectueusement à la Régie de l'énergie de lui permettre de le faire.

En cinquième lieu, l'ACEF de l'Outaouais prend acte que les sujets dont il est question aux paras. 8 à 10 et 22 de sa demande d'intervention n'ont pas fait l'objet de commentaire direct de la part du Distributeur :

8. Le Distributeur indique que dans le cadre du dossier R-3770-2011, il avait choisi de présenter le projet LAD en trois phases distinctes, chacune des phases faisant l'objet d'une demande d'autorisation spécifique en vertu de l'article 73 de la Loi. Le choix des phases se justifiait par l'ampleur et la durée du projet LAD. Dans sa décision D-2012-127, « la Régie considère que cette approche est adéquate et prudente » (HQD-1, doc.1 à la p.19);
9. Or, dans le cadre du présent dossier R-3863-2013, le Distributeur indique vouloir procéder par une demande d'autorisation unique pour les phases 2 et 3 du projet LAD (HQD-1, doc.1 à la p.20);
10. L'ACEF de l'Outaouais est préoccupée par cet éventuel changement dans la façon de procéder de la part du Distributeur. Elle souhaite s'assurer que cette nouvelle démarche ne sera pas préjudiciable à la clientèle résidentielle, tant dans les façons de faire du Distributeur que d'un point de vue économique, notamment quant aux impacts sur le revenu requis du Distributeur. Dans le cas contraire, l'ACEFO souhaite présenter ses recommandations à l'issue de l'étude du présent dossier;

[...]

22. Enfin, l'ACEFO souhaite intervenir, questionner le Distributeur et faire des représentations relativement au suivi de la décision D-2012-127, incluant le suivi trimestriel au 30 décembre [*sic*; *septembre*] 2013 (HQD-2, doc.1) [*sic*; HQD-1, doc.2], afin de s'assurer de la conformité des façons de procéder du Distributeur dans le cadre des phases 2 et 3 et du respect des droits et intérêts des consommateurs résidentiels, incluant les ménages à faible et moyen revenu affectés par le déploiement des compteurs nouvelle génération et de la technologie y étant reliée;

D'une part, le fait d'intégrer les phases 2 et 3 en une seule demande d'autorisation constitue un changement important; d'autre part, le suivi de la décision D-2012-127, ainsi que le suivi trimestriel au 30 septembre 2013 sont des enjeux intrinsèques au dossier mentionné en rubrique. En conséquence, l'ACEF de l'Outaouais considère ces enjeux comme étant essentiels à l'étude de la demande d'autorisation des phases 2 et 3 du projet LAD et elle considère important d'y intervenir, notamment de façon ciblée, pertinente et utile et dans le but, entre autres, de représenter, promouvoir et défendre les droits et intérêts des consommateurs résidentiels, incluant les ménages à faible ou moyen revenu.

Enfin, l'ACEF de l'Outaouais tient à rappeler l'importance et la raison d'être du processus réglementaire, incluant la procédure à suivre relativement à une demande d'autorisation d'investissement en vertu de l'art.73 LRE. Nous percevons la rapidité avec laquelle le Distributeur souhaite procéder quant à l'autorisation, par le tribunal, des phases 2 et 3 du projet LAD.

Toutefois, nous sommes d'avis qu'il n'y a pas lieu d'en faire un processus expéditif. Au contraire, il y a lieu de prendre le temps nécessaire à l'étude de ladite demande, tout en procédant de façon efficace. Il est primordial que la Régie de l'énergie puisse procéder pleinement et adéquatement à l'analyse et à l'examen des dossiers qui lui sont présentés, notamment afin d'être en mesure d'exercer correctement ses pouvoirs de surveillance et de contrôle et de rendre des décisions éclairées, à l'issue du processus et du délibéré. Il en va de même concernant la demande d'autorisation relative aux phases 2 et 3 du projet LAD, présentée par le Distributeur à la Régie de l'énergie.

En conclusion, l'ACEF de l'Outaouais demande respectueusement à la Régie de l'énergie de lui accorder le statut d'intervenant et de lui permettre d'intervenir sur les enjeux identifiés dans la demande d'intervention déposée le 22 novembre 2013 (C-ACEFO-0002), dans le cadre du dossier mentionné en rubrique.

Veillez agréer, chère consœur, l'expression de nos meilleures salutations.

Me Stéphanie Lussier

10127, rue d'Iberville

Montréal (Québec), H2B 2T7

Tél.: 514.761.0032

Courriel : stephanie.lussier@sympatico.ca

cc : Me Marie-Josée Hogue, *Heenan Blaikie*
Me Jean-Olivier Tremblay, *Hydro-Québec*