

MODIFICATIONS AUX CONDITIONS DE SERVICE D'ÉLECTRICITÉ



TABLE DES MATIÈRES

1. DEI	MANDES RELATIVES À L'ALIMENTATION	5
1.1.	Modalités d'alimentation des installations électriques de plus de 260 A	5
1.2.	· ·	
	Modifications des modalités relatives aux abandons de projet	
2. Au	TRES MODIFICATIONS	9
2.1.	Modifications aux articles liés à l'abonnement	9
2.2.	Autres modifications	11
3. S UI	IVIS DEMANDÉS PAR LA RÉGIE	11
3.1.	Facturation lors des demandes d'alimentation	11
3.2	Discussions avec la ECEI relatives aux demandes de dépôt	12



5

6

17

18

19

20

21

22

23

24 25

26 27

28

29

30

33

1. DEMANDES RELATIVES À L'ALIMENTATION

- Dans cette section, le Distributeur propose de :
 - préciser les modalités relatives aux demandes d'alimentation des clients en haute tension et en moyenne tension de plus de 260 A;
 - demander aux clients une garantie financière à l'occasion d'une demande d'alimentation d'au moins 1 MW n'excédant pas 260 A;
 - mieux encadrer les situations pour lesquelles le client abandonne ou modifie son projet d'alimentation.

1.1. Modalités d'alimentation des installations électriques de plus de 260 A

- Dans le but de préciser les règles qui s'appliquent lorsqu'il reçoit des demandes d'alimentation en haute tension et en moyenne tension de plus de 260 A, le Distributeur propose de bonifier l'article 1.1 des *Conditions de service d'électricité* (CDSÉ). Le nouvel article 1.1 indique également les éléments que doit contenir l'entente en vue de répondre à une demande d'alimentation. Cela reflète d'ailleurs la pratique courante en vigueur chez le Distributeur lorsqu'il répond aux demandes d'alimentation des grands clients.
- Le Distributeur tient à souligner que cette entente fait l'objet de garanties financières fournies par le demandeur, et ce, afin de couvrir le coût des travaux pour lesquels une allocation, calculée sur la base de l'appel de puissance prévu, lui est accordée.
 - Vu ce qui précède, le Distributeur propose la modification suivante à l'article 1.1 des CDSÉ :
 - **1.1** Les dispositions du présent texte établissent les conditions de service d'électricité d'Hydro-Québec.
 - Advenant que le demandeur requiert l'alimentation pour une installation au service d'électricité en moyenne tension lorsque le courant maximum excède 260 A à une tension triphasée ou en haute tension, les dispositions de la partie III des présentes conditions de service s'appliquent avec les ajustements nécessaires lorsque pertinents. Une entente entre le demandeur et Hydro-Québec doit alors consigner par écrit les conditions applicables ainsi que lesdits ajustements, avant le début des travaux, y compris les éléments suivants :
 - 1º la date prévue de mise sous tension de l'installation électrique;
 - 2º la description des travaux de l'offre de référence et des options qui seront réalisées par Hydro-Québec;
- 30 la contribution financière du demandeur au coût des travaux et les modalités de paiement;
 - 4º l'engagement de puissance du demandeur;

- 5º les garanties financières à fournir par le demandeur;
- 6º les conditions relatives au report ou à l'abandon de la demande d'alimentation.
- Les garanties financières exigées par Hydro-Québec doivent être suffisantes
 pour couvrir le montant de l'allocation accordée en contrepartie d'un
 engagement de consommation de la part du demandeur.
- 7 (Les ajouts sont soulignés)

1.2. Exigence de garanties financières pour les installations d'au moins 1 MW n'excédant pas 260 A

Dans sa décision D-2011-024¹, la Régie mentionne « [être soucieuse] des pertes importantes que peut encourir le Distributeur en raison de la détérioration de la solvabilité d'un client de grande puissance ». Dans cette même décision, la Régie donne suite à certaines demandes du Distributeur et autorise diverses mesures afin de diminuer le risque financier lié aux abonnements des grands consommateurs d'électricité.

Ainsi, constatant que les demandes d'alimentation de plus de 1 MW n'excédant pas 260 A² 13 peuvent se traduire en pertes financières importantes, le Distributeur désire mettre en place 14 des mécanismes de gestion du risque pour protéger ses investissements lors des demandes 15 d'alimentation pour une nouvelle installation ou pour permettre un accroissement de charges. 16 Ces demandes d'alimentation seront visées par une demande de garantie compte tenu du 17 coût élevé des projets de par leur envergure. La proposition du Distributeur s'inscrit dans la 18 foulée d'une saine gestion du risque associé aux grands consommateurs, entreprise depuis 19 2010 et à laquelle la Régie a adhéré. 20

Par ailleurs, l'article 16.9 des CDSÉ actuelles prévoit que le Distributeur exige du demandeur qui effectue une demande d'alimentation une contribution financière en fonction du coût des travaux. Une allocation est consentie au demandeur sur la base de la puissance moyenne annuelle à facturer, laquelle est déterminée par le Distributeur. L'excédent du coût des travaux qui n'est pas couvert par le montant de cette allocation, correspondant au montant alloué de l'article 16.9, doit alors être versé par le demandeur au Distributeur avant le début des travaux. En cas d'abandon de projet et d'insolvabilité du demandeur lors des cinq années suivant la mise sous tension initiale de l'installation électrique, le Distributeur se trouve dans une situation où il lui sera impossible de récupérer les sommes relatives à l'allocation consentie. Compte tenu de la nature des projets réalisés dans le cadre des demandes d'alimentation d'au moins 1 MW n'excédant pas 260 A, les investissements du Distributeur pourraient alors ne pas être récupérés.

_

21

22

23

24

25

26

27

28

29

30

31

32

Paragraphe 29 de la décision D-2011-024 du dossier R-3733-2010, Demande relative à la gestion du risque de crédit de la clientèle grande puissance.

² Les demandes pour les installations électriques de plus de 260 A sont traitées dans l'entente proposée à l'article 1.1.



De plus, le Distributeur souhaite non seulement maintenir le mécanisme de suivi actuel, mais également le bonifier en exigeant une garantie afin de s'assurer du paiement de la prime d'ajustement. Le Distributeur rappelle que le demandeur paie la « *prime d'ajustement de l'allocation pour usage autre que domestique* » (prime d'ajustement) prévue aux *Tarifs d'électricité*³ pour le différentiel entre l'estimation de la puissance moyenne annuelle à facturer pour l'installation électrique et la moyenne des kW réellement facturés pour cette même installation.

Vu ce qui précède, le Distributeur demande d'apporter des modifications à la modalité liée à la contribution du demandeur (article 16.9) afin de prévoir une garantie financière pour une demande d'alimentation de plus de 1 MW n'excédant pas 260 A. Ces modifications ont pour objectif de couvrir le montant alloué tel que défini à l'article 16.9, ainsi qu'un montant équivalent aux taxes. Ces ajustements permettront au Distributeur de disposer de mesures appropriées afin de couvrir la totalité du risque financier. Trois paragraphes seront ajoutés à l'article 16.9 qui se lit comme suit :

16.9 [...]

Pour une demande d'alimentation d'au moins 1 MW, le demandeur doit fournir une garantie financière à la date de la signature de l'entente de contribution. Celle-ci doit être valide pour une période de 5 ans à compter de la date de mise sous tension, afin de couvrir le montant alloué ainsi qu'un montant équivalent aux taxes.

Pour les organismes publics et les institutions financières visés à l'annexe II des Conditions de service d'électricité, cette garantie peut prendre la forme d'une lettre d'engagement du conseil d'administration.

Le montant de la garantie est révisé annuellement.

(Les ajouts sont soulignés)

Le Distributeur précise que le suivi annuel de la garantie financière, s'il y a lieu, sera réalisé en fonction de l'application de la prime d'ajustement sur une période de cinq ans, et conformément à l'entente cosignée par le demandeur et le Distributeur. Dans ce cas, dans un délai de soixante jours ouvrables suivant la confirmation de l'encaissement du paiement de la facture de la prime d'ajustement, une partie sera libérée, soit le cinquième du montant total de la garantie financière. Si la facture est impayée, le Distributeur pourra alors se prévaloir, sans autre avis ni délai, de la garantie financière de façon à couvrir toute somme impayée. De plus, si la consommation cesse de façon définitive et que le demandeur ne paie pas la facture de la prime d'ajustement, le Distributeur pourra également se prévaloir de la garantie financière et conserver la totalité du montant garanti à cette date pour compenser le montant alloué pour lequel le demandeur ne pourra remplir son engagement de puissance.

_

Voir la section 3.9 de la pièce HQD-14, document 2.



1.3. Modifications des modalités relatives aux abandons de projet

- Le Distributeur propose que les règles relatives à l'abandon de projet d'alimentation par un
- demandeur soient précisées dans les CDSÉ afin de couvrir les cas de report ou de
- modification du projet. Cette précision permettra au Distributeur d'être en mesure de facturer
- les coûts encourus lors de ses travaux, conformément à l'article 16.15.
- 5 En effet, lorsque le demandeur accepte les termes d'une évaluation sommaire en en
- retournant une copie signée au Distributeur, celui-ci entame des travaux en débutant par
- ⁷ l'ingénierie requise pour réaliser le projet du demandeur. Si celui-ci l'abandonne par la suite,
- 8 le Distributeur est alors en mesure de facturer les coûts réels encourus. Or, le Distributeur
- 9 constate qu'au cours des dernières années, les projets des demandeurs ne sont pas
- nécessairement abandonnés, mais modifiés de façon substantielle. Cette situation entraîne
- alors des coûts supplémentaires pour le Distributeur qui doit alors refaire l'ingénierie du
- projet. Or, les modalités actuelles des CDSÉ ne prévoient pas de façon explicite la
- récupération par le Distributeur du coût des travaux déjà effectués et qui ne seront plus
- 14 utiles.

22

23

24

25

26

27

28

29

30

31

32

33

- À la lumière de son expérience, le Distributeur estime de plus que le délai de douze mois
- prévu actuellement à l'article 16.15 pour que la requête du demandeur soit réputée
- abandonnée, est trop long. À titre d'exemple, il arrive parfois que la réalisation d'autres
- travaux, à l'intérieur de ce délai d'un an, rende techniquement impossible la solution
- d'alimentation initialement proposée par le Distributeur.
- Vu ce qui précède, le Distributeur souhaite remplacer le quatrième alinéa de l'article 16.15
- des CDSÉ par le paragraphe suivant :
 - 16.15 [...]
 - La demande d'alimentation est abandonnée lorsque :
 - 1º le demandeur avise par écrit Hydro-Québec qu'il abandonne sa demande;
 - 2º le demandeur modifie sa demande, abandonnant ainsi une partie ou la totalité des travaux qui ne serviront pas;
 - 3º le demandeur ne retourne pas à Hydro-Québec l'entente de contribution signée dans un délai de 90 jours suivant son envoi par Hydro-Québec, à moins d'un report convenu;
 - 4º la mise sous tension initiale n'a pas eu lieu à la date prévue à l'entente de contribution, à moins d'un report convenu.
 - Dans tous les cas où Hydro-Québec facture des coûts relatifs à l'abandon, ceuxci sont payables avant qu'Hydro-Québec procède à l'étude d'un nouveau projet.
- 34 (Les ajouts sont soulignés)



2. AUTRES MODIFICATIONS

- Dans la présente section, le Distributeur propose des changements au texte des CDSÉ
- visant principalement à améliorer la compréhension des modalités et diminuer le risque
- d'interprétation erronée. La majorité des modalités ayant trait à l'abonnement ont par ailleurs
- été fixées par la Régie il y a maintenant près de 15 ans. Dans sa révision du texte proposé,
- 5 le Distributeur a également pris en compte l'augmentation de l'utilisation des nouvelles
- 6 technologies de l'information et de la communication.
- Par ailleurs, le Distributeur souhaite ajuster les libellés sans égard aux types d'usage tout en
- 8 respectant les pratiques actuelles en matière de traitement des abonnements et en
- 9 atteignant les objectifs à l'origine de ces distinctions. Ces ajustements aux libellés s'intègrent
- dans la continuité des changements amorcés pour les articles 11.1, 11.2, 11.3 et 11.5 relatifs
- à la facturation et au paiement qui ont été approuvés par la Régie dans la décision
- 12 D-2013-037⁴.

13

14

15

17

18

19

21

22

23

24

26

27

28

29

31

33

2.1. Modifications aux articles liés à l'abonnement

- Le Distributeur propose les changements suivants à la partie Abonnement des CDSÉ, lesquels n'ont pas d'impact sur le sens des articles :
 - L'utilisation des nouvelles technologies de l'information et de la communication amène le Distributeur à proposer l'introduction d'un préambule au nouvel article 2.0 et l'ajout d'une précision sur la façon dont il pourra aviser ses clients à l'article 2.1.
 - La très grande majorité des clients amorcent leurs relations d'affaires avec le Distributeur par une demande d'abonnement. Afin de refléter cette situation, toute l'information relative à cette demande est regroupée à l'article 5.1. Les articles 5.3, 5.4 et 5.6 sont supprimés.
 - Le texte de l'article 5.2 est simplifié substantiellement, mais conserve les éléments essentiels en éliminant les redondances.
 - L'information de l'article 5.5 étant transférée à l'article 5.1, l'article 5.5 est revu afin de sensibiliser le client à la durée minimale de son abonnement et à l'impact de ne pas la respecter.
 - Le Distributeur propose de préciser les cas représentant une modification à l'abonnement tel que défini à l'article 6.5.
 - Toutes les informations relatives à la fin d'un abonnement sont regroupées sous l'article 7.1 et dans le nouvel article 7.2 proposé. Le retrait de la notion d'usage permet un allègement significatif de l'article 7.1. Le Distributeur propose également de préciser le motif de refus dans cet article. Le nombre de jours de préavis pour mettre fin à son abonnement demeure inchangé.

.

Original: 2014-08-01

⁴ Décision D-2013-037 du dossier R-3814-2012, *Demande relative à l'établissement des tarifs d'électricité de l'année tarifaire 2013-2014.*

2 3

1

- 8 10 11
- 14 15 16

12

13

18 19 20

17

- 21 22 23 24
- 26 27

28

30 31 32

- Le Distributeur précise à l'article 7.1 le motif de refus de résilier un abonnement à la demande du client présentement indiqué à l'article 6.3. L'article 6.3 est supprimé.
- o Le Distributeur ajoute une précision sur un motif de refus de résiliation d'abonnement, et par conséquent, sur le refus de la demande d'abonnement subséquente liée. Cette modification sert à contrer les demandes de changement de titulaire d'un client pour un autre client faisant partie du même groupe corporatif ou qui ont des administrateurs, dirigeants ou actionnaires en commun, afin de se soustraire aux règles d'application de la puissance à facturer minimale fixée par la Régie. Les clients s'appuient sur la formulation des articles de puissance à facturer minimale des Tarifs d'électricité qui lie la puissance à facturer minimale à un client et à la définition de « client ».
- Le Distributeur propose de déplacer l'article 12.12 à un nouvel article 7.2 afin de regrouper les informations relatives à une fin d'abonnement dans une même section. L'article 12.12 est supprimé.
- La reformulation de l'article 9.2 vise à faciliter sa lecture et à refléter les pratiques actuelles du Distributeur en matière de recouvrement.
- Afin de regrouper en un seul article les modalités relatives à l'envoi des factures, l'article 11.3 est fusionné à l'article 11.2. L'article 11.2 est maintenant présenté dans la suite logique des évènements d'affaires. L'article 11.3 est supprimé.
- Afin d'en faciliter la lecture, la nouvelle version de l'article 11.5 présente les informations liées aux corrections des erreurs de facturation de façon plus schématique selon que la correction entraîne un débit ou un crédit. De plus, des précisions y sont apportées sur les situations qui ne sont pas assujetties à une erreur de facturation.
- Les informations concernant le délai de paiement (article 11.6 actuellement) et le paiement de la facture (article 11.7 actuellement) se retrouvent maintenant à l'article 11.6. Le texte est présenté en fonction de la suite des événements d'affaires. L'article 11.6 est aussi actualisé afin de refléter la possibilité de faire ses paiements par voie électronique. Le Distributeur remplace également l'expression « fermeture des services à la clientèle » par « un jour de fin de semaine ou un jour férié », puisqu'il n'est plus possible de payer sa facture en personne. L'article 11.7 est supprimé.



3

4

5

8

9

10

11

12

13

14

15

2.2. Autres modifications

Le Distributeur propose des modifications mineures à certains autres articles des CDSÉ :

- Le Distributeur propose à l'article 9.2 de retirer l'exclusion prévue aux abonnements pour la vente à forfait.
- Le Distributeur propose d'ajouter une précision à l'article 16.5 afin de s'assurer de l'efficacité du recouvrement lorsque le client n'effectue pas ses versements à la suite de la signature de l'entente de contribution. Sur le même principe que l'entente du mode de versements égaux, le Distributeur pourra mettre fin à l'entente si le client a plus d'un versement impayé et le solde deviendra exigible en totalité.
- L'annexe I est simplifiée en précisant les renseignements obligatoires à un seul endroit. Le Distributeur ajoute également la possibilité de demander l'adresse courriel et un autre numéro de téléphone. Le Distributeur propose ainsi de simplifier le texte en supprimant la distinction liée à l'usage de l'abonnement.

Enfin, le Distributeur procède à l'harmonisation d'autres articles et des libellés, devenue nécessaire suite à la simplification des articles proposés ci-dessus. Cette harmonisation est également en lien avec celle des *Tarifs d'électricité*⁵.

3. SUIVIS DEMANDÉS PAR LA RÉGIE

3.1. Facturation lors des demandes d'alimentation

Dans sa décision D-2014-037⁶, la Régie mentionne « qu'il est raisonnable d'obtenir une facture plus détaillée de la part du Distributeur [quant au coût des travaux], que le demandeur soit ou non une municipalité ». Elle demande ainsi au Distributeur de présenter une preuve à cet effet dans le présent dossier, en intégrant les préoccupations soulevées par l'UMQ.

Le Distributeur rappelle que, dans sa décision D-2006-116⁷, la Régie souligne que la mention des coûts et frais dans les CDSÉ, ainsi que la soumission d'une évaluation au client sont des moyens qui satisfont à l'obligation du Distributeur d'informer sa clientèle. Elle lui demande d'indiquer dans les dispositions générales des CDSÉ que l'information fournie au client doit lui permettre de prendre une décision éclairée.

En réponse à cette demande, le Distributeur propose l'ajout de l'article 2.2, lequel est accepté par la Régie dans sa décision D-2007-81⁸. Cette dernière note à cet effet que

Original: 2014-08-01

-

Voir la section 3.9 de la pièce HQD-14, document 2.

Paragraphe 667 de la décision D-2014-037 du dossier R-3854-2013, *Demande relative à l'établissement des tarifs d'électricité de l'année tarifaire 2014-2015.*

Dossier R-3535-2004, Demande relative à la modification de certaines conditions de service d'Hydro-Québec liées à l'alimentation en électricité et des frais afférents.

Dossier R-3535-2004 phase 2.



15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

27

28

29

30

32

33

34

« cette proposition traduit l'engagement du Distributeur envers son client de lui fournir l'information utile lui permettant de décider en toute connaissance de cause de faire réaliser des travaux par le Distributeur, lorsque le coût de ces travaux excède les frais de mise sous tension ». L'article 2.2 précise ainsi le devoir d'information à la clientèle et les renseignements devant être divulgués par le Distributeur.

Le Distributeur soumet que toutes les exigences contenues aux articles 2.1 et 2.2 sont respectées dans ses façons de faire relatives au coût de travaux. Il rappelle qu'un sommaire détaillé permettant d'établir la contribution au coût des travaux est d'abord envoyé au client. Si le client accepte la proposition du Distributeur, l'entente de contribution est signée. Par la suite, la facture référant au numéro de projet et incluant, pour renseignements, l'adresse de service et les coordonnées d'un représentant du Distributeur lui est envoyée. En cas de besoin, le client bénéficie alors d'un canal de communication privilégié et personnalisé grâce auquel il peut adresser toute question relative à sa facturation.

Le Distributeur soumet enfin que le processus de facturation actuel permet d'informer adéquatement et de façon suffisamment détaillée sa clientèle. Pour cela il ne considère pas souhaitable d'apporter des modifications relativement au processus de facturation actuel.

3.2. Discussions avec la FCEI relatives aux demandes de dépôt

Dans sa décision D-2014-037, « [l]a Régie invite le Distributeur à poursuivre le dialogue avec la FCEI et lui demande de revenir avec une proposition, dans le prochain dossier tarifaire, afin que le dépôt exigé tienne compte du niveau de risque de défaut de paiement du client⁹ ». Les discussions entre la FCEI et le Distributeur ont permis de comprendre les préoccupations et les attentes de chacun et de développer des solutions satisfaisantes pour les clients dont l'usage de l'abonnement n'est pas domestique. Le Distributeur a aussi modifié certaines pratiques d'affaires en matière de dépôt de garantie. Ces mesures sont déjà implantées, car elles sont applicables dans le cadre actuel des CDSÉ. Elles se résument ainsi :

- Lors d'une nouvelle demande d'abonnement, offrir la possibilité de prendre une entente de paiement échelonnée sur une période de trois mois;
- Lors d'une nouvelle demande d'abonnement, calculer le montant du dépôt et sa période de rétention, selon le niveau de risque du client;
- Créer un canal de communication exclusif à la FCEI (boîte courriel), afin de répondre aux diverses questions des clients en matière de dépôt et de garantie de paiement ;
- Solliciter les divers partenaires tels que Service Québec, les centres locaux de développement du Québec et les sociétés d'aide au développement de la collectivité, pour l'ajout des informations relatives au dépôt sur les différents sites Web.

Original: 2014-08-01

HQD-13, document 2 Page 12 de 12

Paragraphe 543 de la décision D-2014-037.