

**DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS N° 3 DE LA RÉGIE DE L'ÉNERGIE (LA RÉGIE) RELATIVE À LA
DEMANDE DE MODIFICATION DES CONDITIONS DE SERVICE ET DES FRAIS AFFÉRENTS**

PARTIE II – Abonnement au service d'électricité

- 1. Références :** (i) Pièce [B-0106](#), p. 71;
(ii) Pièce [B-0163](#), p. 5.

Préambule :

(i) « *demande d'alimentation : une demande visant l'alimentation en électricité d'une installation électrique nouvelle ou existante qui nécessite la réalisation de travaux*; »

(ii) « *Le choix du Distributeur d'utiliser le terme « demande d'alimentation » a été effectué en adoptant la perspective du client lorsqu'il s'adresse au Distributeur. Dans la grande majorité des cas, le demandeur qui s'adresse au Distributeur souhaite obtenir l'alimentation en électricité pour son installation électrique. Même si des travaux du Distributeur peuvent être requis pour donner suite à cette demande d'alimentation en électricité, l'objectif du demandeur sera généralement d'obtenir le service d'électricité et non de faire réaliser des travaux* ». [nous soulignons]

Demande :

- 1.1 Il ressort de la référence (i) qu'une « demande d'alimentation » implique dans tous les cas la réalisation de travaux. Or, selon la référence (ii) tel ne semble pas être le cas. Veuillez expliquer et modifier, s'il y a lieu, le texte de la référence (i).

- 2. Références :** (i) Pièce [B-0106](#), p. 41;
(ii) Pièce [B-0163](#), p. 6.

Préambule :

- (i) Article 10.1.2 des Conditions de service : Travaux mineurs.

Les *travaux mineurs* sont des travaux normalisés par Hydro-Québec qui ne nécessitent aucune nouvelle ingénierie.

(ii) « *Les travaux normalisés par Hydro-Québec ne nécessitent pas une ingénierie personnalisée. Ils correspondent à des modèles de montages d'ingénierie scellés par des ingénieurs. L'utilisation de ces modèles a pour objectif d'optimiser et de rationaliser les choix*

d'équipement ainsi que de permettre une plus grande flexibilité pour faire évoluer le réseau de distribution ».

Demande :

2.1 Veuillez commenter la possibilité de modifier le texte de la référence (i) comme suit :

Les *travaux mineurs* sont des travaux normalisés par Hydro-Québec, c'est-à-dire des travaux qui ne nécessitent pas d'ingénierie personnalisée.

- 3. Références :**
- (i) Pièce [B-0106](#), p. 75;
 - (ii) Pièce [B-0106](#), p. 51;
 - (iii) Pièce [B-0163](#), p. 9.

Préambule :

(i) « *par écrit : toute communication transmise par le client à Hydro-Québec au moyen du site Web d'Hydro-Québec, notamment à partir de l'espace client, ainsi que par courriel, par la poste ou par télécopieur, et par Hydro-Québec au client au moyen de l'espace client, par courriel, par la poste ou par télécopieur; »*

(ii) Le Distributeur définit à l'article 11.2 « par téléphone » comme suit : « Toute conversation de vive voix ».

(iii) « *Oui. La définition de l'expression « par téléphone » inclut la possibilité pour un client de faire sa demande d'abonnement en personne au siège social. Toutefois, le Distributeur souligne que l'article 2.1 apporte une distinction entre les demandes complétées au moyen des libres-services et celles complétées par « tout autre moyen ». Dans ce cas, le client peut non seulement présenter sa demande d'abonnement par téléphone, mais aussi par la poste, par télécopieur, par courriel ou en personne, le cas échéant. Dans toutes ces situations, la demande d'abonnement doit être traitée manuellement par un représentant et des frais d'abonnement de 25 \$ s'appliqueraient ».* [nous soulignons]

Demandes :

3.1 Veuillez préciser si l'expression « par téléphone » comprend la « réponse vocale interactive ».

3.2 Dans l'affirmative, veuillez confirmer que la demande « par téléphone » implique des frais (référence iii), à l'exclusion de celle faite par le biais de la réponse vocale interactive.

- 4. Références :**
- (i) Pièce [B-0105](#), p. 11;
 - (ii) Pièce [B-0163](#), p. 9;
 - (iii) Article 7.1 des Conditions de service en vigueur.

Préambule :

(i) Le Distributeur mentionne « *En complément, le Distributeur propose de retirer la notion de terme initial minimum pour l'ensemble des abonnements étant donné qu'elle est déjà traitée dans les Tarifs d'électricité d'Hydro-Québec (les Tarifs) et que son retrait a peu d'impact sur les activités du Distributeur* ».

(ii) « *Le Distributeur fait référence aux différents articles des Tarifs dans lesquels la structure est liée à un abonnement hebdomadaire, annuel ou de courte durée, notamment les domaines d'application de chaque tarif, ainsi que les définitions s'y rattachant (notamment les articles 1.1 2.7, 2.29, 2.37, 3.2, 3.4 et 10.1). Comme la notion du terme figure dans les Tarifs, il n'y a pas lieu de les répéter dans les CSÉ et, par conséquent, le retrait du terme initial minimum n'a pas d'impact sur les activités du Distributeur* ».

(iii) « *Terme de l'abonnement*

7.1 L'abonnement commence à la date prévue pour le début de la livraison de l'électricité et, le cas échéant, si la livraison commence plus tôt, à la date effective du début de la livraison. Sous réserve des catégories d'usage prévues aux paragraphes 1° à 4° du troisième alinéa :

1° l'abonnement pour un usage domestique est conclu pour un terme initial d'au moins une semaine et il se continue jusqu'à ce que le client ou Hydro-Québec le résilie en donnant un avis d'au moins 7 jours francs à cet effet;

2° l'abonnement pour un usage autre que domestique est conclu pour un terme initial d'au moins un an et il se continue selon le terme convenu entre le client et Hydro-Québec ou, s'il n'y en a pas, de mois en mois jusqu'à ce que le client ou Hydro-Québec le résilie en donnant un avis écrit d'au moins 30 jours francs à cet effet avant l'échéance du terme.

Pour les catégories d'usage suivantes :

1° l'abonnement de courte durée est conclu pour un terme initial d'au moins un mois et il se continue jusqu'à ce que le client ou Hydro-Québec le résilie en donnant un avis écrit d'au moins 30 jours francs à cet effet;

2° l'abonnement pour un service temporaire se continue de jour en jour jusqu'à ce que le client le résilie en donnant à Hydro-Québec un avis d'au moins un jour franc à cet effet;

3° l'abonnement pour le service complet d'éclairage public défini dans les Tarifs est conclu pour un terme initial d'au moins un an et il se continue selon le terme convenu entre le client et Hydro-Québec ou, s'il n'y en a pas, d'année en année jusqu'à ce que le client ou Hydro-Québec le résilie en donnant un avis écrit d'au moins 30 jours francs à cet effet avant l'échéance du terme;

4° l'abonnement pour le service général d'éclairage public défini dans les Tarifs est conclu pour un terme initial d'au moins un mois lorsque l'abonnement comporte seulement le service d'électricité et pour un terme initial d'au moins un an dans les autres cas. Il se continue jusqu'à ce que le client ou Hydro-Québec le résilie en donnant un avis écrit d'au moins 30 jours francs à cet effet avant l'échéance du terme ». [nous soulignons]

Demande :

4.1 En lien avec la référence (iii), veuillez indiquer si les précisions relatives au terme de l'abonnement qui sont soulignées se retrouvent dans le texte des Tarifs. Dans l'affirmative, veuillez préciser les articles. Dans la négative, veuillez justifier le retrait de ces notions.

5. **Référence :** Pièce [B-0163](#), p. 10.

Préambule :

Dans sa réponse à la question 6.7, le Distributeur propose d'ajouter ce qui suit :

« À cet effet, le Distributeur propose la formulation suivante :

[...]

- *si l'installation électrique est éloignée et difficile d'accès : au moins 1 fois par année ;*

- *Si le compteur est inaccessible ou qu'Hydro-Québec n'a pas les accès prévus à l'article 14.3 : Hydro-Québec établit votre facture d'après une estimation, selon les modalités prévues à l'article 4.1.2. [nous soulignons] ».*

Demande :

5.1 Veuillez commenter la possibilité de remplacer le texte souligné en préambule par ce qui suit :

« *Si le compteur est inaccessible ou qu'Hydro-Québec n'a pas les accès prévus à l'article 14.3 : aucune fréquence de déplacement minimale n'est applicable* ».

- 6. Références :**
- (i) Pièce [B-0106](#), p. 18;
 - (ii) Pièce [B-0163](#), p. 12;
 - (iii) Pièce [B-0163](#), p. 13 et 14.

Préambule :

(i) « e) tout changement d'utilisation de l'électricité ou changement de tarif, auxquels cas la rectification tarifaire est apportée selon les modalités prévues dans les Tarifs ».

(ii) « Les cas actuellement traités comme une erreur de facturation et qui seraient traités en vertu des Tarifs sont principalement ceux où un client a changé l'usage de sa consommation et n'a pas avisé le Distributeur, mais également les cas où le client ne répond plus aux critères d'admissibilité d'un tarif, tel le tarif DT. D'ailleurs, pour le cas précis du tarif DT, il n'est pas toujours facile à déterminer si l'article 11.5 des CSÉ s'applique plutôt que les articles 2.37 ou 2.38 des Tarifs ». [nous soulignons]

(iii) « L'analyse des décisions mentionnées en préambule ii) permet de constater qu'il y a plusieurs cas où l'abonnement du client n'était pas au bon tarif depuis le début de son abonnement. Depuis mai 2002, le Distributeur avise le client du tarif appliqué à son abonnement principalement par le biais de la confirmation d'abonnement. Dans ses processus de travail, le Distributeur considère qu'un usage erroné pour un abonnement contracté avant mai 2002 est considéré comme une erreur de facturation.

De même, si le Distributeur avait effectué un changement du tarif D au tarif G, sans en aviser le client ou sans que le client le demande, ce cas serait considéré comme une erreur administrative. L'application, soit la correction de la facturation, serait inchangée pour les cas visés par les décisions D-2007-108, D-2010-107, D-2012-098 et D-2014-157 et ces types de cas seraient considérés comme des erreurs de facturation.

Dans le cas où le client aurait reçu une confirmation d'abonnement lui demandant de contacter le Distributeur pour corriger une information et que le client aurait omis de le faire, le cas ne serait pas considéré comme une erreur de facturation, ce faisant il n'y aurait aucune correction rétroactive pour le cas visé par la décision D-2010-155.

En ce qui concerne la décision D-2016-001, le cas visé ne serait pas considéré comme une erreur de facturation et serait couvert par la demande de modification du Distributeur au nouvel article 2.47 des Tarifs comme demandé dans le dossier R-3980-2016 à la pièce HQD-14, document (B-0054) ». [nous soulignons]

Demandes :

- 6.1 Le texte proposé par le Distributeur est à l'effet que tout changement de tarif ou d'usage est exclu des modalités de corrections de facture. Or, la référence (iii) n'est pas au même effet. Veuillez justifier et concilier.
- 6.2 Veuillez commenter la possibilité de limiter l'exclusion aux seuls cas prévus à la référence (ii).
7. **Référence :** Pièce [B-0163](#), p. 15.

Préambule

« Le Distributeur a analysé les données des cas de correction de facture pour l'année 2016, selon une période de réclamation de 6, 12, 36 mois ou correspondant à toutes les périodes. Les résultats de cette analyse, présentés au tableau R-8.1, montrent que près de 80 % des cas seraient couverts par la proposition du cycle annuel de 12 mois ». [nous soulignons]

Demande :

- 7.1 En lien avec la référence, veuillez produire la même analyse mais sur une période de 3 ans.

8. **Référence :** Pièce [B-0163](#), p. 17.

Préambule

« Le Distributeur considère que le délai de 36 mois est, d'une part, cohérent avec le délai de prescription de trois ans prévu au Code civil du Québec et, d'autre part, permet d'alléger le processus de correction de facture ».

Demande :

- 8.1 En ce qui a trait à la cohérence avec le délai prévu au Code civil du Québec, veuillez indiquer si la période de rétrofacturation serait limitée à 36 mois, en vertu de Code civil du Québec, dans le cas d'un client qui prendrait connaissance en 2017 d'un défaut de mesurage ayant affecté sa consommation depuis plus de dix ans.

9. Référence : Pièce [B-0163](#), p. 18.

Préambule

« Généralement, dès qu'il est informé du décès d'un client par une personne autorisée, que ce soit le liquidateur, le conjoint survivant, le propriétaire de l'immeuble ou le nouveau client, le Distributeur met fin à l'abonnement en date du décès du client.

Toutefois, si le décès du client est survenu depuis un certain nombre d'années sans qu'il en ait été informé (en raison notamment du paiement régulier des factures), le Distributeur accepte de mettre fin à l'abonnement du client défunt à une date ultérieure, dans la mesure où cela n'a pas pour effet d'ajouter des sommes impayées au compte du client défunt. Dans ce cas, le Distributeur met fin à l'abonnement à la date du dernier paiement effectué au compte ».

Demande :

9.1 Lorsque le Distributeur met fin à l'abonnement en date du décès et qu'il y a des sommes impayées pour la période s'échelonnant entre la date du décès et le moment où Hydro-Québec est informé du décès, veuillez préciser qui est responsable du paiement de ces sommes et en vertu de quelle(s) disposition(s) légale(s).

PARTIE III – Demandes d'alimentation

10. Références : (i) Pièce [B-0106](#), article 8.1;
(ii) Pièce [B-0106](#), article 19.1.1.

Préambule

(i) L'article 8.1 prévoit notamment :

« Travaux requis pour répondre à la demande d'alimentation

Hydro-Québec établit le tracé du réseau de distribution et détermine les travaux requis pour répondre à votre demande d'alimentation en favorisant la solution technique la moins coûteuse ».

[nous soulignons]

(ii) « **19.1.1. Alimentation en aérien**

Si vous faites une demande d'alimentation en aérien qui vise une puissance apparente projetée de 5 MVA ou plus en moyenne tension, le montant que vous devez payer pour les travaux requis est déterminé selon le calcul détaillé du coût des travaux.

Pour les travaux de modification ou de prolongement d'une ligne de distribution aérienne, vous avez droit à une réduction du montant à payer pour les travaux, qui correspond à l'« allocation pour alimentation en aérien de 5 MVA ou plus en moyenne tension » du tableau II-M du chapitre 12 des Tarifs, et ce jusqu'à concurrence du montant pour les travaux qui auraient été inclus dans la solution technique la moins coûteuse déterminée par Hydro-Québec. Cette réduction est calculée selon la formule suivante : ». [nous soulignons]

Demandes :

- 10.1 Veuillez confirmer que le terme « favorisant » utilisé à l'article 8.1 implique que la solution technique la moins coûteuse ne sera pas toujours l'« offre de référence ».
- 10.2 Dans l'affirmative à la question 10.1, veuillez justifier l'emploi de l'expression « solution technique la moins coûteuse » pour désigner l'offre de référence du Distributeur dans le texte des Conditions de service, notamment à l'article 19.1.1 (référence (ii)).

- 11. Références :**
- (i) Pièce [B-0163](#), p. 25;
 - (ii) Décision D-2015-054, par. 33 et 34;
 - (iii) Articles 1, 53 et 54 de la Loi sur la Régie de l'énergie.

Préambule

(i) « 15.2 Veuillez préciser qui peut, suivant ces nouveaux articles, demander des travaux de sécurisation du réseau. Veuillez notamment préciser si le mot « vous » désigne le client titulaire d'un abonnement ou le propriétaire de l'installation électrique qu'il soit ou non titulaire d'un abonnement, ou toute autre personne.

Réponse :

Le mot « vous », indiqué aux articles 8.5 et 9.7.7 des CSÉ, désigne la personne qui fait une demande de sécurisation du réseau. Toute personne voulant se prévaloir et assumer la responsabilité d'une mesure de sécurisation du réseau peut en faire la demande. Il peut s'agir d'un citoyen, d'un propriétaire d'immeuble, d'un entrepreneur ou de toute autre personne». [nous soulignons]

- (ii) *Décision D-2015-054 :*

« [33] Suivant l'article 31 (4°) de la Loi, la Régie a une compétence d'attribution limitée à l'examen d'une plainte « d'un consommateur portant sur l'application d'un tarif ou d'une condition [...], de distribution d'électricité par le distributeur d'électricité ».

[34] La Régie constate que les Plaignants soumettent leur plainte, non pas en tant que consommateurs d'électricité insatisfaits du service ou du tarif dont ils bénéficient, mais plutôt en tant que propriétaires d'un terrain, incommodés par des équipements du Distributeur qui ne servent pas à alimenter leur propriété en électricité. La plainte ne porte donc pas sur les Conditions de service ni sur les Tarifs et conditions du Distributeur (les Tarifs) et, en conséquence, elle ne relève pas de la compétence de la Régie. Ce motif est suffisant à lui seul pour déclarer la plainte irrecevable ».

(iii) « 1. La présente loi s'applique à la fourniture, au transport et à la distribution d'électricité ainsi qu'à la fourniture, au transport, à la distribution et à l'emmagasinage du gaz naturel livré ou destiné à être livré par canalisation à un consommateur.

53. Le transporteur ou le distributeur d'électricité ou un distributeur de gaz naturel ne peut convenir avec un consommateur ou exiger de celui-ci un tarif ou des conditions autres que ceux fixés par la Régie ou par le gouvernement.

Il ne peut discontinuer ou suspendre le service au consommateur pour la raison que ce dernier refuse de payer un montant autre que celui résultant de l'application d'un tarif ou d'une condition fixé par la Régie ou par le gouvernement.

54. Toute stipulation d'une convention dérogeant à celle d'un tarif fixé par la Régie ou par le gouvernement est sans effet ». [nous soulignons]

Demandes :

- 11.1 Veuillez confirmer que la proposition du Distributeur est à l'effet qu'une personne pourrait demander la sécurisation d'équipements du Distributeur n'ayant aucun lien avec l'alimentation en électricité de sa propriété.
- 11.2 Veuillez préciser en quoi cette proposition constitue une condition de service. Veuillez justifier votre proposition au regard de la compétence de la Régie et de la notion de consommateur (références (ii) et (iii)).

- 12. Références :** (i) Pièce [B-0163](#), p. 27;
(ii) Pièce [B-0163](#), p. 23.

(i) « 16.1 L'article 9.7.6 est intitulé : « Travaux occasionnés par le client ». Veuillez préciser si cet article ne vise que le client, soit, selon l'article 20.1, « une personne physique ou une personne morale, une société, une fiducie agissant par son fiduciaire ou une organisation, qui est responsable d'un ou de plusieurs abonnements au service d'électricité ».

Réponse :

Selon la situation, l'article 9.7.6 peut viser le client, qu'il soit locataire ou propriétaire, ou le propriétaire de l'installation électrique. Dans le cas d'un propriétaire, le Distributeur s'appuie sur les décisions D-2002-261 et D-2013-037 de la Régie qui confirment notamment que le propriétaire conserve des obligations à l'égard du Distributeur en tant que responsable de la conformité de l'installation électrique alimentée. Le Distributeur estime donc que le propriétaire d'un immeuble alimenté en électricité continue d'avoir des obligations contractuelles tant que cette alimentation se poursuit ».

(ii) « *Le Distributeur le confirme. L'objectif du Distributeur est de désigner par le terme « client » à la fois le responsable d'un abonnement et celui qui demande l'alimentation ou demande ou occasionne des travaux, selon le cas, la distinction entre « client » et « requérant » étant source de confusion. Il constate que la définition du terme « client » dans sa proposition n'est pas adéquate et propose la modification suivante :*

« client » : une personne physique ou une personne morale, une société, une fiducie agissant par son fiduciaire, ou une organisation, qui est responsable d'un ou plusieurs abonnements au service d'électricité, qui demande l'alimentation d'une installation électrique ou qui demande ou occasionne la réalisation de travaux.

Dans le cas d'une demande d'alimentation en électricité, l'article 8.1 vient ajouter la condition que celui qui effectue la demande doit être le propriétaire de l'installation électrique ou son mandataire ».

Demande :

12.1 Veuillez préciser en quoi la définition proposée à la référence (ii) est une amélioration par rapport au texte actuel. Veuillez élaborer.

- 13. Références :** (i) Pièce [B-0163](#), p. 27;
(ii) Pièce [B-0163](#), p. 28.

Préambule

(i) « Dans tous les cas, particulièrement en situation d'urgence, le Distributeur effectue les travaux requis pour maintenir ou rétablir l'alimentation en électricité. L'article 18.1 des CSÉ en vigueur prévoit que les installations du Distributeur doivent être « faciles d'accès ». Ainsi, les coûts supplémentaires en raison de difficultés d'accès sont susceptibles d'être facturés à celui qui occasionne les travaux. Toutefois, cet article étant sujet à interprétation, les coûts de ces travaux sont généralement supportés par l'ensemble de la clientèle ».

(ii) « Le Distributeur appliquera les modalités de l'article 9.7.6 des CSÉ en vigueur au moment où les travaux devront être réalisés ». [nous soulignons]

Demandes :

- 13.1 En lien avec la référence (ii), veuillez préciser si un propriétaire pourrait se voir facturer des frais pour des équipements situés sur sa propriété, dont l'accès avec les équipements raisonnablement requis aurait été rendu impossible, avant l'entrée en vigueur de l'article proposé. Veuillez justifier.
- 13.2 L'expression « équipements raisonnablement requis » semble peu précise. Veuillez commenter et expliquer comment seront déterminés les « équipements raisonnablement requis ».
- 13.3 Veuillez indiquer comment une personne peut savoir l'étendue des accès qu'elle doit maintenir sur sa propriété à partir des termes « équipements raisonnablement requis ».
- 13.4 Veuillez préciser si, selon le Distributeur, le fait de définir l'étendue des accès en fonction « des équipements raisonnablement requis » est suffisamment précis. Veuillez élaborer.

- 14. Référence :** Pièce [B-0165](#), p. 24.

Préambule :

« Un report sera convenu avec le client dans le cas où ce dernier :

- [...];

- *conviendrait et s'engagerait à ce que les raisons du report sous sa responsabilité comportent un échéancier à partir duquel Hydro-Québec pourrait convenir d'une nouvelle date de mise sous tension ». [nous soulignons]*

Demande :

14.1 La Régie considère que le texte proposé n'est pas clair. Veuillez en proposer un nouveau.

PARTIE IV- Droits et obligations d'Hydro-Québec et de ses clients

15. Référence : Pièce [B-0163](#), p. 35.

Préambule

« Oui. Le Distributeur a déjà été confronté à des situations où le client a choisi l'interruption de service et la présentation d'une nouvelle demande d'alimentation, plutôt que d'assumer le coût de déplacement du réseau. Cependant, il n'est pas en mesure de présenter l'information demandée au prix d'efforts raisonnables ».

Demandes :

15.1 Veuillez donner un ordre de grandeur du nombre de situations « où le client a choisi l'interruption de service et la présentation d'une nouvelle demande d'alimentation, plutôt que d'assumer le coût de déplacement du réseau » dans les 5 dernières années.

15.2 Veuillez préciser comment le Distributeur a traité ces cas. Veuillez notamment préciser si le Distributeur a été contraint de déplacer ses équipements sans frais pour le client.

16. Références : (i) Pièce [B-0163](#), p. 29;
(ii) Pièce [B-0163](#), p. 30.

Préambule :

(i) *« Dans sa décision D-2014-037, la Régie a clairement établi que les droits d'accès constituent des modalités essentielles de l'alimentation en électricité ainsi que son maintien. Elle balise toutefois sa compétence de la manière suivante :*

Cependant, la Régie tient à préciser que cette juridiction s'exerce dans le cadre du contrat réglementé entre le Distributeur et son client et se limite aux équipements nécessaires au service de distribution d'électricité, incluant les équipements de la ligne si une partie de celle-ci sert à l'alimentation électrique de la propriété.

Par conséquent, l'installation par le Distributeur sur une propriété privée d'équipements qui ne répondent pas à ces critères n'est pas couverte par les dispositions des CSDÉ. Dans ces circonstances et en l'absence de dispositions législatives spécifiques, le Distributeur doit procéder par voie d'expropriation ou par l'acquisition d'une servitude.

Toutefois, le Distributeur est d'avis que la Régie ne peut se prononcer sur l'interprétation et la portée d'un acte de servitude, que cette servitude grève la propriété desservie ou la propriété d'un tiers. Quant au propriétaire d'une propriété grevée d'une servitude mais non desservie en électricité par le Distributeur, celui-ci estime que les CSÉ et le processus de plainte ne trouvent pas application. Le Distributeur réfère la Régie notamment aux décisions suivantes : D-2016-099 (P-110-3001), D-2016-094 (P-110-3045) et D-2015-078 (P-110-2490).

Par contre, l'exigence applicable au client qui demande l'alimentation d'une propriété de fournir au Distributeur une servitude protégeant la ligne qui serait construite sur la propriété d'un tiers est une exigence valide qui relève des CSÉ. Une fois cette servitude consentie, son interprétation ne relèverait cependant pas de la compétence de la Régie, comme indiqué précédemment ». [nous soulignons]

(ii) « *Veillez préciser si un client qui a payé un coût supplémentaire pour un prolongement de ligne, sans droit de passage par nacelle compacte, devra également payer le coût des travaux liés au non accès au réseau de distribution avec les équipements raisonnablement requis en vertu de l'article 9.7.6. Veuillez justifier votre réponse.*

Réponse :

L'objectif visé par la proposition du Distributeur relative à l'acquisition d'un droit de passage par nacelle compacte est de bénéficier de la même accessibilité au réseau que lorsque celui-ci est situé en avant-lot. Si un client payait un coût supplémentaire pour un prolongement de ligne, sans droit de passage par nacelle compacte, il n'aurait pas à défrayer les coûts supplémentaires pour permettre au Distributeur de se rendre jusqu'au réseau situé en arrière-lot. Toutefois, le client devrait payer les coûts supplémentaires si, une fois que le Distributeur atteindrait le réseau arrière-lot, il n'avait toujours pas accès à ses installations pour effectuer les travaux nécessaires ». [nous soulignons]

Demandes :

16.1 En lien avec la référence (i), veuillez confirmer si la position du Distributeur est à l'effet que la Régie n'aurait pas la compétence pour se prononcer sur l'application de l'article 9.7.6 dans les cas où l'étendue des droits d'accès serait délimitée par une servitude (notamment un droit de passage par nacelle compacte). Veuillez élaborer votre position.

16.2 En lien avec la référence (i), veuillez confirmer si la position du Distributeur est à l'effet que la compétence de la Régie se limiterait à vérifier, dans le cadre d'une plainte, si

l'exigence de fournir une servitude a été satisfaite. La Régie ne pourrait cependant statuer sur le caractère raisonnable de la servitude demandée, ni, par la suite, sur son interprétation dans le cadre d'un litige sur les droits d'accès.

16.3 Veuillez expliquer votre raisonnement pour justifier le fait que la Régie aurait compétence pour permettre au Distributeur d'exiger un démembrement du droit de propriété comme condition d'alimentation, mais qu'elle n'aurait pas compétence pour ensuite examiner l'étendue et les modalités de ce démembrement.

16.4 En lien avec la référence (ii), le Distributeur précise que le client qui paie un coût supplémentaire pour un prolongement de ligne sans droit de passage par nacelle compacte n'aurait pas à payer de coûts supplémentaires en vertu de l'article 9.7.6 pour que le Distributeur puisse se rendre en arrière-lot.

Veuillez indiquer quelle disposition des Conditions de service reflète cette précision.

Veuillez indiquer si les propriétaires subséquents seront également dispensés de payer les coûts supplémentaires pour que le Distributeur puisse se rendre en arrière-lot, même si ce ne sont pas ces derniers qui ont payé le coût supplémentaire au moment du prolongement de la ligne. Veuillez justifier et indiquer la disposition des Conditions de service qui reflète votre réponse.

16.5 Veuillez indiquer quelle disposition des Conditions de service reflète le fait qu'un client qui paie un coût supplémentaire pour un prolongement de ligne sans droit de passage par nacelle compacte, sera assujéti exclusivement aux coûts supplémentaires prévus à l'article 9.7.6 « *si, une fois que le Distributeur atteindrait le réseau arrière-lot, il n'avait toujours pas accès à ses installations pour effectuer les travaux nécessaires* ».

- 17. Références :**
- (i) Pièce [B-0163](#), p. 36;
 - (ii) Pièce [B-0106](#), p. 54;
 - (iii) Pièce [B-0163](#), p. 37.

Préambule

(i) « *Les dégagements prévus à l'annexe V sont tirés du Code de construction du Québec et du Code canadien de l'électricité. Ils reflètent les distances de dégagement à respecter dans la plupart des situations rencontrées par les clients. Le Distributeur estime qu'il est souhaitable d'identifier ces situations dans les CSÉ afin d'assurer un traitement simple des demandes des clients, car elles s'appliquent dans la majorité des cas* ».

(ii) « *Tout bâtiment ou installation, notamment une piscine ou une dépendance, situé à proximité de la ligne de distribution ou de l'appareillage de mesure d'Hydro-Québec doit*

respecter les dégagements prescrits au chapitre V, Électricité, du Code de construction du Québec ainsi que les dégagements indiqués à l'annexe V des présentes conditions de service.

Si vous êtes propriétaire d'un bâtiment ou d'une installation qui contrevient aux normes en vigueur lors de sa construction ou de sa modification, vous devrez payer le coût des travaux de modification de la ligne de distribution nécessaires pour corriger cette non-conformité ».

[nous soulignons]

(iii) « *Le Distributeur constate la non-conformité d'une installation par la prise de mesures sur place des distances de dégagement lors d'une visite sur le terrain ou, dans certains cas, lorsqu'une demande de validation des dégagements est faite par le propriétaire avant le début des travaux.*

Dans le cas d'une construction existante, si le Distributeur constate que des normes de dégagement ne sont pas respectées en vertu du Code de construction du Québec, une lettre de non-conformité est envoyée au client lui demandant de corriger la situation à ses frais. Si la non-conformité n'est pas corrigée dans les délais impartis, le Distributeur procède à l'exécution des travaux et facture le client en conséquence ».

Demandes :

17.1 Veuillez commenter le libellé suivant, lequel remplace « ainsi que » par « dont » :

« Tout bâtiment ou installation, notamment une piscine ou une dépendance, situé à proximité de la ligne de distribution ou de l'appareillage de mesure d'Hydro-Québec doit respecter les dégagements prescrits au chapitre V, Électricité, du Code de construction du Québec dont les dégagements indiqués à l'annexe V des présentes conditions de service ».

17.2 Veuillez commenter la possibilité de donner l'information quant à ses dégagements uniquement sur le site web d'Hydro-Québec.

17.3 En lien avec la référence (iii), veuillez confirmer que le client en désaccord avec la facturation pourrait déposer une plainte à la Régie. Dans l'affirmative, veuillez indiquer si la Régie du bâtiment devra au préalable déterminer si le Code de construction a été respecté ou non.

- 18. Références :** (i) Pièce [B-0106](#), p. 71;
(ii) Pièce [B-0106](#), p. 71.

Préambule :

(i) « compteur communicant : un compteur d'électricité à communication bidirectionnelle, qui peut recevoir et envoyer de l'information par radiofréquences ou au moyen d'une liaison téléphonique. Il peut ainsi interagir avec une infrastructure de mesurage avancée, ce qui permet notamment de recueillir des données de consommation d'électricité; »

(ii) « compteur non communicant : un compteur d'électricité sans émission de radiofréquences, dont la lecture nécessite le déplacement d'un employé d'Hydro-Québec; »

Demande :

18.1 Le Distributeur peut-il confirmer la compréhension de la Régie à l'effet que les compteurs à émissions unidirectionnelles n'entrent dans aucune des deux catégories de compteurs définies en (i) et (ii). Veuillez justifier et indiquer s'il serait approprié d'ajouter une définition pour ce type de compteur.

- 19. Référence :** Pièce [B-0169](#), p. 34.

Préambule :

« Des clients affirment attendre de très longues périodes pour recevoir leur compteur non communicant après l'avoir demandé, en remplacement du compteur communicant installé pendant le déploiement. À titre de « devoir » et de recherche de qualité de service, Hydro-Québec peut-elle s'engager, dans les Conditions de service d'électricité, à installer ces compteurs non communicants dans les 3 semaines suivant la demande par le client ? »

Réponse :

Pour des raisons opérationnelles et de disponibilité de la main-d'œuvre, le Distributeur ne peut s'engager à installer un compteur non communicant dans un délai de trois semaines, pour chacune des demandes de client, et ce, malgré qu'il ait mis en place un processus permettant de traiter une telle demande à l'intérieur de ce délai ».

Dans une optique de qualité du service, la Régie aimerait connaître l'ampleur du problème allégué par SÉ-AQLPA au sujet du délai d'installation des compteurs non communicants.

Demandes :

- 19.1 Dans le contexte de la fin du déploiement du projet LAD, veuillez indiquer quel est le délai d'installation moyen réalisé par le Distributeur pour l'installation des compteurs non communicants. Veuillez commenter.
- 19.2 Toujours dans le contexte de la fin du déploiement du projet LAD, combien de clients ayant choisi l'option de retrait ont dû attendre plus de trois semaines avant qu'un compteur non communicant soit installé? Veuillez commenter.

ANNEXE II – Procédures d'examen des plaintes

20. Référence : *Conditions de service et Tarif de Gaz Métro.*

Préambule :

« *Le contenu du présent document a été fixé par la Régie de l'énergie en vertu de la Loi sur la Régie de l'énergie (L.R.Q., c. R-6.01). Tout client en désaccord avec l'application faite du présent document par le distributeur peut formuler une plainte à celui-ci selon la procédure d'examen des plaintes établie par le distributeur et approuvée par la Régie de l'énergie en vertu de la décision D-98-25, dossier R-3392-97, 13 mai 1998, Annexe M. Si le client est en désaccord avec la décision rendue par le distributeur sur sa plainte, il peut ensuite demander à la Régie d'examiner celle-ci, selon les dispositions prévues au chapitre 7 de la loi précitée (articles 86 à 101)* ». [nous soulignons]

Demande :

- 20.1 Veuillez commenter la possibilité d'ajouter à l'endos de la page couverture du texte des Conditions de service un texte similaire à la note liminaire du texte des Conditions de service et Tarif de Gaz Métro, qui comprend une référence à la procédure d'examen des plaintes et aux articles de la Loi sur la Régie de l'énergie.

Autres

21. Référence : [HQD - Réclamations et plaintes liées à la qualité de l'onde](#) (Suivi de la décision D-2011-041).

Préambule :

Aux pages 7 et 8 de la référence, le Distributeur fait état des réclamations portées en appel pour les années 2011, 2012 et 2013.

Selon les tableaux 5, 6 et 7 de la référence, 94 réclamations sont en moyenne portées en appel.

À la page 8 de la référence, le Distributeur mentionne que « *sur les dossiers de réclamations portées en appel pour les années 2011, 2012 et 2013, en moyenne 7 % sont révisés à la faveur des clients* ».

Demande :

21.1 En ce qui a trait aux réclamations non réglées dans le cadre de l'instance d'appel, veuillez indiquer le nombre de clients qui ont déposé des recours devant les tribunaux judiciaires et le montant payé par le Distributeur en lien avec ces recours.

22. Référence : Décision D-2011-042, par. 33 (Dossier R-3725-2010).

Préambule :

« Dans le contexte actuel, la Régie ne juge pas opportun de codifier des caractéristiques de l'électricité livrée dans les Conditions de service. Toutefois, elle demande au Distributeur de compiler les informations annuelles sur le nombre et les sommes versées aux clients à la suite de plaintes, réclamations et règlements liés à la qualité de l'onde, selon la nature de l'évènement. Ces informations, compilées sur une base annuelle, devront être transmises à la Régie tous les trois ans, en suivi administratif de la présente décision ». [nous soulignons]

Demande :

22.1 Veuillez indiquer à quelle date le Distributeur compte déposer le prochain suivi administratif en lien avec la référence.