

C A N A D A

PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

RÉGIE DE L'ÉNERGIE

NO : R-3964-2016

HYDRO-QUÉBEC, personne morale de droit public légalement constituée en vertu de la *Loi sur Hydro-Québec* (RLRQ. c. H-5) ayant son siège social au 75, René Lévesque Ouest, dans les ville et district de Montréal, province de Québec

Demanderesse

**DEMANDE RELATIVE À LA MODIFICATION DES CONDITIONS DE SERVICE
D'ÉLECTRICITÉ ET DES FRAIS AFFÉRENTS**

{Article 31 al. 1 (1°) de la *Loi sur la Régie de l'énergie*
(RLRQ, c. R-6.01)}

**AU SOUTIEN DE SA DEMANDE, LA DEMANDERESSE EXPOSE
RESPECTUEUSEMENT CE QUI SUIT :**

1. Elle est une entreprise dont certaines des activités, telle la distribution d'électricité, sont assujetties à la juridiction de la Régie de l'énergie (la « Régie ») dans la mesure prévue à la *Loi sur la Régie de l'énergie* (la « **Loi** »).
2. Aux termes de la Loi, la Régie a compétence exclusive pour fixer ou modifier les tarifs et les conditions auxquels l'électricité est distribuée par Hydro-Québec dans ses activités de distribution (le « **Distributeur** »).
3. La présente demande vise à initier le processus réglementaire d'audience publique concernant la révision des Conditions de service d'électricité et des frais afférents (les « **CSÉ** »).

Contexte

4. Dans le dossier R-3905-2014, le Distributeur a annoncé qu'il souhaitait présenter dans un dossier ultérieur une refonte globale des **CSÉ** afin d'en simplifier la compréhension et d'en moderniser le contenu et qu'à cet effet, il souhaitait consulter au préalable les associations de clients intéressées.

5. Dans sa décision D-2015-018 rendue le 6 mars 2015, la Régie a encouragé le Distributeur dans cette voie.
6. Un groupe de travail a été mis sur pied en 2014 à la demande de la Régie et d'intervenants afin d'étudier les modalités de l'offre de référence du Distributeur en matière de déploiement du réseau de distribution d'électricité.
7. Les travaux de ce groupe de travail multipartite sont maintenant terminés et le rapport est déposé au présent dossier comme pièce HQD-5, document 2.
8. Le Distributeur a tenu compte des résultats des travaux du groupe de travail multipartite dans l'élaboration de sa proposition qui sera soumise à la Régie dans le présent dossier.
9. Par ailleurs, au cours des dernières années, le Distributeur a reçu les commentaires et suggestions des propriétaires d'immeubles locatifs et en a également tenu compte.
10. Le 16 octobre 2015 et le 18 novembre 2015, le Distributeur a tenu des séances de travail avec le personnel de la Régie et certaines associations de clients intéressées où les principaux changements qu'il envisage aux CSÉ ont été présentés et discutés. L'ensemble de la documentation liée à ces séances de travail est déposé respectivement aux pièces HQD-5, document 3 et HQD-5, document 4.

OBJECTIFS ET PROPOSITION DU DISTRIBUTEUR

11. Le Distributeur propose une nouvelle structure des CSÉ et fournit les explications pertinentes à la pièce HQD-1, document 1. Les modifications les plus importantes portent principalement sur deux parties des CSÉ, à savoir la partie abonnement au service d'électricité, qui prévoit les règles relatives à l'abonnement, à la facturation, au mesurage, au dépôt de garantie et au recouvrement et la partie alimentation en électricité, qui prévoit les règles relatives à l'alimentation des nouvelles installations électriques, des accroissements de puissance et des travaux à réaliser.
12. Le Distributeur complète la révision des CSÉ par l'examen de la base d'établissement de nouveaux frais et prix liés au service d'électricité (afférents au chapitre 12 des tarifs d'électricité) découlant des modifications proposées, tel qu'il appert des pièces HQD-4, documents 1 à 4.
13. Les modifications proposées aux CSÉ aux frais et prix liés au service d'électricité refléteront les actions du Distributeur visant à :
 1. améliorer la satisfaction de la clientèle ;
 2. réduire les délais et les coûts de réalisation des demandes.
14. Les principaux objectifs du Distributeur dans le cadre de sa révision de la **partie abonnement** des CSÉ sont les suivants :

1. Simplifier l'accès à ses services et rendre les clients autonomes dans la gestion de leurs comptes et le suivi de leurs demandes ;
 2. Optimiser la gestion des lieux de consommation alimentés sans abonnement ;
 3. Moderniser le traitement des demandes des propriétaires d'immeubles locatifs quant à la gestion des abonnements des locaux ;
 4. Tirer profit des nouvelles technologies et des moyens de communication électroniques afin de transmettre des documents et informer les clients des fonctionnalités de l'infrastructure de mesurage avancée du Distributeur ;
 5. Revoir certains frais de nature administrative en favorisant notamment l'utilisation des services Web par une modulation de certains frais.
- 15.** Les principaux objectifs du Distributeur dans le cadre de sa révision de la **partie alimentation** des CSÉ sont les suivants :
1. Définir un nouveau concept de service de base en matière de déploiement du réseau de distribution (alimentation en avant-lot et arrière-lot accessible, aérienne et souterraine, allocation au client selon la distance et la puissance) ;
 2. Revoir la structure des frais et prix liés à l'alimentation électrique afin de favoriser la prévisibilité des coûts pour les clients et en simplifier l'application par l'utilisation de prix unitaires ou forfaitaires, plutôt qu'un calcul détaillé des coûts ;
 3. Utiliser les mêmes paramètres pour toutes les clientèles, sans égard à l'usage de l'électricité.
- 16.** Le Distributeur a également revu la structure et la rédaction des CSÉ de manière à :
1. Refléter le parcours du client dans le cadre de sa relation contractuelle avec le Distributeur afin de faciliter la consultation des CSÉ par les clients et ses employés ;
 2. Utiliser un langage clair pour favoriser la compréhension des dispositions ;
 3. Minimiser les possibilités d'interprétation, faciliter l'application et par conséquent, réduire les plaintes ;
 4. Présenter dans des sections distinctes les droits et obligations et les dispositions à caractère technique ;
 5. Éviter le plus possible les renvois d'un article à l'autre.

PROPOSITION DE DÉROULEMENT RÉGLEMENTAIRE

17. Dans le passé, deux dossiers d'importance ont été consacrés spécifiquement à la révision des conditions de service d'électricité (R-3439-2000 et R-3535-2004), l'un initié par la Régie et l'autre par le Distributeur. L'expérience vécue dans ces dossiers amène le Distributeur à proposer à la Régie un déroulement du présent dossier qui comprend plusieurs étapes, comme expliqué dans les paragraphes qui suivent et tel que plus amplement détaillé à la pièce HQD-2, document 1.
18. Le Distributeur propose la tenue de six (6) séances de travail avec le personnel technique de la Régie et les intervenants couvrant les différents volets du dossier qui pourraient avoir lieu en avril et mai 2016. Lors de ces séances de travail, le Distributeur présentera d'abord sa démarche et ses propositions et les illustrera par des exemples, puis répondra aux questions des participants. À la fin de chacune des séances de travail, le Distributeur présentera le texte des CSÉ proposées et répondra aux demandes de précisions des participants. Des engagements pourront être envisagés.
19. Le Distributeur déposera le texte des CSÉ pertinent avant le début des séances de travail et avec suffisamment de temps pour permettre aux participants de se préparer adéquatement.
20. Le Distributeur propose également qu'à la fin de chacune des séances de travail, les intervenants transmettent leur positionnement sur les principaux aspects traités et leurs commentaires. Par la suite, le Distributeur déposera un bilan et un complément de preuve, le cas échéant, afin de cerner les enjeux et bonifier sa preuve sur les aspects du dossier qui le requerront.
21. Après le processus réglementaire usuel comprenant des demandes de renseignements, une preuve des intervenants, une audience et une décision de la Régie, le Distributeur propose de fournir une nouvelle version en français et la version en anglais correspondante des CSÉ, ainsi qu'une mise à jour des nouvelles grilles des frais et prix, afin de donner suite aux éventuelles ordonnances de la Régie, pour approbation par celle-ci.

PAR CES MOTIFS, PLAISE À LA RÉGIE :

ACCUEILLIR la présente demande ;

FIXER un calendrier de déroulement du présent dossier en tenant compte de la proposition de déroulement réglementaire déposée à la pièce HQD-2, document 1 ;

MODIFIER les Conditions de service d'électricité et les Tarifs d'électricité selon le texte et les grilles des frais et prix qui seront déposés par le Distributeur ;

APPROUVER les textes des Conditions de service d'électricité et les grilles des frais et prix des Tarifs d'électricité ainsi modifiés et **ORDONNER** leur entrée en vigueur à une date qui sera déterminée à la suite des représentations du Distributeur à cet égard.

Montréal, le 2 mars 2016

(S) Affaires juridiques Hydro-Québec

Affaires juridiques Hydro-Québec
(Me Jean-Olivier Tremblay et
Me Éric Fraser)

AFFIRMATION SOLENNELLE

Je, soussigné, François G. Hébert, directeur – Affaires réglementaires et environnement pour la division Hydro-Québec Distribution, au 75, boul. René-Lévesque Ouest, 22^e étage, à Montréal, province de Québec, affirme solennellement ce qui suit :

1. La présente demande du Distributeur a été préparée sous ma supervision et mon contrôle ;
2. J'ai une connaissance personnelle des faits relatifs à la demande;
3. Tous les faits relatifs à la présente demande et allégués par le Distributeur sont vrais.

Et j'ai signé à Montréal, Québec,
ce 2 mars 2016

(S) François G. Hébert

François G. Hébert

Déclaré solennellement devant moi,
à Montréal, Québec, ce 2 mars 2016

(S) Hélène Lacoste

Hélène Lacoste, # 208746
Commissaire à l'assermentation
pour tous les districts du Québec

AFFIRMATION SOLENNELLE

Je, soussigné, Marcel Côté, directeur – Tarifs et conditions de service pour la division Hydro-Québec Distribution, au 75, boul. René-Lévesque Ouest, 22^e étage, à Montréal, province de Québec, affirme solennellement ce qui suit :

1. La présente demande du Distributeur a été préparée sous ma supervision et mon contrôle ;
2. J'ai une connaissance personnelle des faits relatifs à la demande;
3. Tous les faits relatifs à la présente demande et allégués par le Distributeur sont vrais.

Et j'ai signé à Montréal, Québec,
ce 2 mars 2016

(S) Marcel Côté

Marcel Côté

Déclaré solennellement devant moi,
à Montréal, Québec, ce 2 mars 2016

(S) Hélène Lacoste

Hélène Lacoste, # 208746
Commissaire à l'assermentation
pour tous les districts du Québec