



Le 1^{er} avril 2016

Par dépôt électronique (SDÉ) et par poste

Me Véronique Dubois
Secrétaire
Régie de l'énergie
800, rue du Square-Victoria
Bureau 2.55
Montréal, Québec
H4Z 1A2

Me Jean-Olivier Tremblay
Avocat

Hydro-Québec – Affaires juridiques
4^e étage
75, boul. René-Lévesque Ouest
Montréal (Québec) H2Z 1A4

Tél. : 514 289-2211, poste 4683
Télec. : 514 289-2007
C. élec. : Tremblay.Jean-Olivier@hydro.qc.ca

OBJET : Demande relative à la modification des conditions de service d'électricité et des frais afférents d'Hydro-Québec
Votre dossier : R-3964-2016/ Notre référence : R051991

Chère consoeur,

Le Distributeur a pris connaissance des demandes d'intervention formulées au présent dossier par les intéressés suivants :

- Association coopérative d'économie familiale de l'Outaouais (« ACEFO »);
- Association coopérative d'économie familiale de Québec (« ACEFQ »);
- Association hôtellerie Québec et Association des restaurateurs du Québec (« AHQ-ARQ »);
- Association des professionnels de la construction et de l'habitation du Québec (« APCHQ »);
- Association des propriétaires d'appartements du Grand Montréal (« APAGM »);
- Association québécoise des consommateurs industriels d'électricité et Conseil de l'industrie forestière du Québec (« AQCIE-CIFQ »);
- Association des redistributeurs d'électricité du Québec (« AREQ »);
- Corporation des propriétaires immobiliers du Québec (« CORPIQ »);
- Fédération canadienne de l'entreprise indépendante (« FCEI »);
- Fédération québécoise des municipalités (« FQM »);
- Groupe de recherche appliquée en macroécologie (« GRAME »);
- Option consommateurs (« OC »);
- Regroupement activistes pour l'inclusion Québec (« RAPLIQ »);
- Stratégies énergétiques et Association québécoise de lutte contre la pollution atmosphérique (« SÉ-AQLPA »);
- Union des consommateurs (« UC »);
- Union des municipalités du Québec (« UMQ »);
- Union des producteurs agricoles (« UPA »).

1. Attribution du statut d'intervenant

Compte tenu que les conditions de service d'électricité constituent un contrat entre le Distributeur et chacun de ses clients, le Distributeur souligne d'entrée de jeu qu'il est satisfait de constater l'intérêt des représentants de sa clientèle à participer au présent dossier. Sous réserve des commentaires qui suivent, il s'en remet à la Régie concernant l'attribution du statut d'intervenant à ces intéressés.

Par voie de conséquence, le Distributeur estime que l'apport des intéressés représentant des groupes environnementaux, comme le GRAME et SÉ-AQLPA, qui ne représentent aucun segment de sa clientèle, serait faible et que ces intéressés ne devraient pas se voir attribuer le statut d'intervenant.

Le Distributeur note que trois des quatre intéressés représentant la clientèle résidentielle, soit l'ACEFQ, OC et UC ont présenté des demandes d'intervention répondant globalement aux exigences de la Régie. Par contraste, comme la demande d'intervention de l'ACEFO est peu justifiée, le Distributeur soumet que la participation des trois premières associations permettrait une représentation adéquate de cette clientèle.

De plus, le Distributeur souligne que la demande d'intervention de l'ACEFO, organisme pourtant rompu aux activités de la Régie, soulève des enjeux et des conclusions très généraux et imprécis. De plus, bien qu'invité à le faire, l'ACEFO n'a pas participé à la rencontre du 16 octobre 2015 portant sur le volet Abonnement des conditions de service d'électricité (les « CSÉ »). Pour ces raisons et par souci d'efficacité et d'allègement réglementaire, le Distributeur demande le rejet de la demande d'intervention de l'ACEFO.

De façon similaire, la demande d'intervention de l'AHQ-ARQ est très générale et ne présente pas de conclusions claires quant aux objectifs poursuivis. Les restaurateurs et les hôteliers sont par ailleurs déjà représentés par la FCEI. Dans un contexte où l'AHQ-ARQ n'identifie pas de préoccupations spécifiques qui auraient un lien direct avec l'intérêt propre de ses membres et qui ne seraient pas autrement couvertes par la FCEI, le Distributeur demande le rejet de la demande d'intervention de l'AHQ-ARQ.

En ce qui concerne la demande d'intervention du RAPLIQ, organisme qui souhaite faire des représentations afin que les personnes qui auraient, selon eux, une condition d'hypersensibilité électromagnétique puissent conserver un compteur électromécanique, le Distributeur en demande le rejet pour les motifs suivants.

D'une part, ce sujet déborde du cadre du présent dossier. D'autre part, le sujet des compteurs communicants et non communicants ainsi que celui de l'option de retrait ont déjà été amplement analysés et débattus devant la Régie avec de nombreux intervenants. Ces analyses et débats, sur lesquels la Régie s'est déjà prononcée, ont notamment porté sur la solution technologique retenue pour les compteurs sans émission de radiofréquences, sur l'offre de référence du Distributeur en matière de mesurage, sur le principe du demandeur-payeur, sur la méthode du coût complet, sur la notion de client et la présence de compteurs multiples dans un logement, sur les effets des radiofréquences sur la santé ainsi que sur les conditions préalables et les

conditions de résiliation¹. L'option de retrait, dont les conditions ont été fixées par la Régie à l'issue de ces débats publics, répond aux préoccupations exprimées et permet déjà à un client, quels que soient ses motivations, de choisir un compteur qui n'émet pas de radiofréquences.

Le Distributeur n'a pas d'objection à faire valoir quant aux demandes des autres intéressés qui ont un intérêt manifeste à participer au présent dossier. Plus particulièrement, le Distributeur estime que les intéressés qui ont participé aux consultations et aux rencontres du Groupe de travail sur l'offre de référence en matière de distribution électrique lors de modification ou de prolongement de réseau, ou encore, à celles tenues sur les volets Abonnement et Alimentation² des CSÉ pourraient contribuer de façon utile au présent dossier.

Considérant l'ensemble de ce qui précède, ainsi que le nombre potentiellement élevé de 17 intervenants, le Distributeur demande à la Régie d'encadrer les interventions comme suit :

- les intervenants qui ont des préoccupations communes et des conclusions communes devraient envisager de se regrouper;
- dans les cas où un regroupement ne serait pas envisageable, les intervenants reconnus qui comptent traiter d'un sujet sous le même angle devraient coordonner leurs efforts.

2. Déroulement du dossier

Le Distributeur constate que les intéressés mentionnent plusieurs sujets sur lesquels ils souhaitent intervenir sans pour autant spécifier leurs préoccupations. C'est particulièrement le cas de la partie « Droits et obligations » mentionnée par plusieurs intéressés (ACEFO, ACEFQ, AHQ-ARQ, SÉ-AQLPA et UPA). Certains sujets suscitent des préoccupations de la part des intéressés (par exemple, le paiement par carte de crédit), ce qui peut s'expliquer par le fait que le dossier en est à sa phase initiale devant la Régie et que le Distributeur n'a pas encore tenu ses rencontres ni déposé le texte des CSÉ. Les rencontres permettront au Distributeur d'expliquer ses propositions et aux intervenants d'approfondir leur compréhension de celles-ci. À cet égard, le Distributeur rappelle que lors de ces rencontres il ne cherchera pas à obtenir un consensus sur ses propositions, mais plutôt à identifier celles pour lesquelles les participants sont favorables et celles pour lesquelles des points de divergence demeurent. Dans sa décision procédurale D-2016-035 (paragr. 10), la Régie mentionne d'ailleurs qu'elle établira ultérieurement les enjeux du dossier.

Le Distributeur propose donc de tenir dans un premier temps les séances de travail annoncées dans sa demande et dans sa preuve, comme prévu à la décision procédurale D-2016-035 de la Régie.

¹ Voir les dossiers R-3770-2011 et R-3788-2012 et plusieurs décisions récentes à cet égard, dont les décisions D-2012-127, D-2012-128, D-2014-004 (décision procédurale) et D-2014-089 (décision procédurale).

² La liste des groupes consultés figure au tableau 1 de la pièce HQD-5, document 1 (B-0013), page 4.

Lorsque les séances de travail seront terminées et que les intervenants auront rempli le formulaire de positionnement du Distributeur, tous les participants, incluant le Distributeur, pourront faire part à la Régie de leur position sur les sujets d'audience qui devraient être retenus. Selon le Distributeur, une décision de la Régie concernant les sujets de l'audience à cette étape permettrait un déroulement efficace du dossier. Chaque participant pourrait alors aborder les sujets qui seront retenus par la Régie dans le cadre de ses demandes de renseignements et de sa preuve.

Le Distributeur rappelle que la Régie a retenu sa proposition de faire remplir par chaque participant un formulaire de positionnement, dans sa décision procédurale D-2016-035, en indiquant que :

« La Régie juge essentiel que les participants aux séances de travail complètent le formulaire de positionnement proposé par le Distributeur afin qu'il soit en mesure de cerner les enjeux et de bonifier sa preuve sur les aspects du dossier qui le requerront. Ce processus proposé par le Distributeur permettra d'alléger le traitement du dossier. (paragr. 18) ».

3. Sujets du présent dossier

Malgré ce qui précède, et afin de prévoir des balises minimales aux discussions et de s'assurer que les ressources des participants soient consacrées aux enjeux appropriés, le Distributeur demande à la Régie d'exclure dès à présent les sujets suivants :

a) Recours des clients

Le Distributeur se questionne sur la pertinence de la proposition d'OC d'examiner l'opportunité d'intégrer des dispositions additionnelles relativement au processus de plainte³ alors que le rôle confié par le gouvernement du Québec à la Régie dans ce domaine n'a pas encore été précisé.

b) Nouvelles technologies

Le Distributeur note que l'AHQ-ARQ⁴, le GRAME⁵ et, dans une certaine mesure, SÉ-AQLPA⁶ veulent s'assurer que les modifications proposées aux CSÉ vont permettre, faciliter, voire maximiser l'utilisation de nouvelles fonctionnalités de l'infrastructure de mesurage avancée (IMA) et autres technologies nouvelles. SÉ-AQLPA souhaite également optimiser les fonctionnalités mises en place, les divers moyens de communication électronique et leurs bénéfices.

Le Distributeur rappelle que la refonte des CSÉ tire profit des solutions technologiques éprouvées et implantées. Toutefois, il ne peut bâtir un cadre réglementaire sur la base de nouvelles fonctionnalités de l'IMA ou de nouvelles technologies dont il n'a pas connaissance pour le moment.

³ Voir le paragraphe 14 de la demande d'intervention d'OC.

⁴ Voir le paragraphe 21 de la demande d'intervention de l'AHQ-ARQ.

⁵ Voir les paragraphes 15 à 17 de la demande d'intervention du GRAME.

⁶ Voir le paragraphe 4 de la page 2 de la demande d'intervention de SÉ-AQLPA.

c) Sujets de nature tarifaire

Le GRAME annonce qu'il souhaite traiter de nombreux sujets qui sont de nature tarifaire.

D'abord, en lien avec l'interruption et la remise en service à distance, le GRAME voudrait que le Distributeur examine la possibilité d'intégrer des exceptions pour l'application des frais afférents (déplacement avec ou sans intervention) pour les équipements résultant d'un programme commercial (par exemple, chauffe-eau interruptibles). Il semble qu'il y ait ici confusion entre la tarification liée à des programmes et l'application de frais relatifs à des interventions prévues dans les CSÉ (paragr. 15 et 16).

De plus, le Distributeur rappelle que la question de la facture mensuelle, proposée par le GRAME dans le dossier R-3933-2015, n'a pas été retenue par la Régie dans sa décision D-2016-033 comme orientation à l'égard de la stratégie relative aux tarifs domestiques. Il n'y a donc pas lieu d'analyser ce sujet dans le cadre du présent dossier.

Finalement, le GRAME veut inclure dans les CSÉ la notion de frais d'usage pour les bornes de recharge alimentées à la pointe (paragr. 25 et 26). Dans la décision D-2016-033, la Régie indiquait ce qui suit :

« Considérant qu'une nouvelle politique énergétique est attendue de la part du gouvernement du Québec, la Régie juge qu'il est prématuré de se prononcer plus en détail sur la tarification des services de recharge dans la présente décision. (D-2016-033, paragr. 1040) ».

Le Distributeur estime également que l'étude des frais d'usage pour les bornes de recharge au présent dossier serait contre-productive, car un suivi a été demandé par la Régie dans le dossier tarifaire 2017-2018, lequel sera déposé à l'été 2016.

d) Modalités spécifiques pour certains clients au nord du 53^e parallèle

Le GRAME exprime des préoccupations en matière de prolongement de ligne au nord du 53^e parallèle (paragr. 27 à 30) qui ne s'appuient sur aucun constat factuel quant à l'existence de quelque problème. Le Distributeur est d'avis que ce sujet tendrait à complexifier les CSÉ, allant ainsi à l'encontre de l'objectif poursuivi par le Distributeur dans son exercice de révision, à savoir la simplification des CSÉ.

e) Refus de mettre fin à un abonnement

Le Distributeur note que la FCEI souhaite obtenir plus d'informations sur les situations et les critères qui sont utilisés pour refuser de mettre fin à un abonnement (paragr. 22). Or, ce sujet a déjà fait l'objet de demandes d'éclaircissements de la part de la FCEI dans le cadre du dossier tarifaire 2015-2016 et l'intéressé s'est déclaré satisfait des explications fournies par le Distributeur à cet égard⁷.

Par ailleurs, contrairement à ce qu'il avait annoncé dans le dossier tarifaire 2016-2017⁸, le Distributeur ne traitera pas de l'approche globale de recouvrement dans le cadre du présent dossier puisqu'il ne propose aucune modification de conditions de service à cet égard. Le sujet sera plutôt traité dans le cadre du prochain dossier tarifaire.

4. Expertises demandées

Plusieurs intéressés parmi lesquels figurent l'AQCIE-CIFQ, la FCEI et OC mentionnent leur volonté d'avoir recours à des experts. Le Distributeur estime que la pertinence de l'expertise demandée par OC en matière linguistique et de design d'information est douteuse. Il rappelle que les CSÉ constituent un contrat entre le Distributeur et ses clients et est d'avis que les orientations du Barreau du Québec relatives à la clarté du langage sont le meilleur guide dans les circonstances.

La simplicité et la lisibilité des articles ne doivent cependant pas primer sur le caractère légal et exécutoire des CSÉ. Les CSÉ s'adressent aux clients et aux représentants d'Hydro-Québec, mais servent également au règlement des insatisfactions des clients. Le Distributeur a d'ailleurs consulté des réviseurs membres de l'Ordre des traducteurs, terminologues et interprètes agréés du Québec pour la rédaction.

Par ailleurs, le Distributeur utilisera également d'autres formes que le contrat le liant à ses clients pour les informer des modalités des conditions de service, et ce, dans un langage plus accessible.

Pour ce qui est des expertises annoncées par l'AQCIE-CIFQ et la FCEI, le Distributeur estime à ce stade-ci que le présent dossier ne s'y prête pas et que cet exercice pourrait être inutile et coûteux. Toutefois, il ne peut autrement en commenter la teneur vu l'absence d'information fournie par ces intéressés.

Veuillez recevoir, chère consœur, l'expression de nos sentiments les meilleurs.

(s) Jean-Olivier Tremblay

JEAN-OLIVIER TREMBLAY, avocat

JOT/sg

⁷ R-3905-2014, Notes sténographiques du 12 décembre 2014, pages 43 à 48.

⁸ R-3933-2015, HQD-8, document 1 (B-0026), page 19.