

CANADA

RÉGIE DE L'ÉNERGIE

PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

N° : R-3964-2016

HYDRO-QUÉBEC, personne morale de droit public légalement constituée en vertu de la *Loi sur Hydro-Québec* (L.R.Q., c. H-5), ayant son siège social au 75, boul. René-Lévesque Ouest, dans les cité et district de Montréal, province de Québec, H2Z 1A4

Demanderesse

**DEMANDE D'APPROBATION PROVISOIRE DE L'ARTICLE 13.1.1
DES CONDITIONS DE SERVICE D'ÉLECTRICITÉ**

[Articles 31 al. 1 (1), (5), 34 de la *Loi sur la Régie de l'énergie*
(RLRQ, c. R-6.01)]

AU SOUTIEN DE SA DEMANDE, HYDRO-QUÉBEC DANS SES ACTIVITÉS DE DISTRIBUTION D'ÉLECTRICITÉ (LE « DISTRIBUTEUR ») SOUMET RESPECTUEUSEMENT CE QUI SUIT :

Introduction

1. Hydro-Québec est une entreprise dont certaines de ses activités, notamment celles relatives à la distribution d'électricité, sont assujetties à la compétence de la Régie de l'énergie (la « Régie »), dans la mesure prévue à la *Loi sur la Régie de l'énergie* (la « LRÉ »).
2. Aux termes de la LRÉ, la Régie a compétence exclusive pour fixer ou modifier les tarifs et les conditions auxquels l'électricité est distribuée par le Distributeur.
3. Le 2 mars 2016, le Distributeur déposait auprès de la Régie sa *Demande relative à la modification des conditions de service d'électricité et des frais afférents*.
4. Dans le cadre de cette demande, le Distributeur propose certaines modifications aux droits et obligations de sa clientèle, notamment quant à l'accès à ses équipements afin d'installer le type de compteur faisant dorénavant partie de son service de base.

5. Par la présente requête, le Distributeur demande à la Régie d'adopter provisoirement l'article 13.1.1 des *Conditions de service d'électricité* (les « CSÉ ») s'appliquant aux compteurs inaccessibles pour les raisons plus amplement expliquées ci-après.

6. L'article 13.1.1 proposé prévoit :

Accès pour installation de l'appareillage de mesure et travaux préalables

13.1.1 Lorsque le client refuse ou néglige de donner accès à l'appareillage de mesure autre qu'un compteur de nouvelle génération pour qu'Hydro-Québec le remplace par un compteur de nouvelle génération ou que le client n'effectue pas les travaux requis pour permettre le remplacement du compteur ou pour rendre conforme son installation électrique, le client est considéré comme ayant opté pour un compteur sans émission de radiofréquences si les conditions prévues à l'article 10.4 sont remplies. Dans ce cas, Hydro-Québec l'avise par écrit et les « frais initiaux d'installation » ainsi que les « frais mensuels de relève » indiqués dans les *Tarifs* deviennent applicables après 8 jours francs de l'envoi de cet avis, si le client n'a pas apporté les correctifs nécessaires.

7. Cet article 13.1.1 correspond, compte tenu des adaptations nécessaires, à l'article 12.4, ligne 4, soumis à la pièce HQD-13, document 2 (B-0051).

Contexte

8. À la suite des décisions de la Régie d'autoriser la réalisation des phases 1 et 2 et 3 du projet Lecture à distance (« LAD »), le Distributeur a procédé au déploiement massif des compteurs de nouvelle génération auprès de 3,7 M de clients et est à parachever le remplacement des compteurs résiduels.

9. Aux bénéfices de l'ensemble des clients, le Distributeur entend compléter le déploiement des compteurs le plus rapidement possible.

10. Malgré les tentatives effectuées afin de procéder au changement du compteur, le Distributeur demeure incapable de procéder à l'installation d'un compteur de nouvelle génération chez environ 129 000 clients pour des raisons liées à la non accessibilité au compteur ou parce que les installations du client doivent faire l'objet d'une mise aux normes par celui-ci préalablement à l'installation d'un nouveau compteur.

11. Plusieurs raisons expliquent cette incapacité du Distributeur, comme par exemple : le compteur peut être situé à l'intérieur et il a été impossible, malgré différentes tentatives, de convenir d'un rendez-vous avec le client ou le client a manifesté clairement son désir d'empêcher le changement du compteur ou encore le client doit effectuer des travaux pour permettre l'installation du compteur de nouvelle génération.

12. Parmi les clients restants, 86 % auraient une installation électrique monophasée d'au plus 200 A, donc admissible selon les modalités actuelles de l'option d'installation d'un compteur sans émission de radiofréquences (l'« option de compteur non communicant ») avec la possibilité d'opter pour celle-ci.
13. Dans la mesure où un client ne se conforme pas à l'article 13.1 des CSÉ ou empêche l'accès à l'appareillage de mesurage, une condition reconnue par la Régie¹ comme le préalable à la livraison de l'électricité, le Distributeur est en droit, suivant le paragraphe 4 du deuxième alinéa de l'article 12.3 des CSÉ, d'interrompre le service.
14. L'interruption de service constitue présentement le seul outil à la disposition du Distributeur prévu aux CSÉ lorsqu'un client lui refuse ou néglige de fournir les accès nécessaires à l'appareillage de mesure.
15. Qui plus est, des délais et des coûts importants peuvent être liés à la mise en place des procédures d'interruption, plus particulièrement dans les situations où le Distributeur n'a pas accès à l'appareillage de mesure.
16. Les clients qui refusent ou négligent de donner accès au Distributeur à l'appareillage de mesure aux fins de remplacement du compteur existant par un compteur de nouvelle génération ou un compteur non communicant génèrent des coûts et retardent la concrétisation de certains gains du projet LAD, principalement liés à la lecture des compteurs.
17. À l'heure actuelle, ces coûts sont récupérés auprès de l'ensemble de la clientèle et non auprès des clients qui les causent, ce qui constitue également une situation inéquitable pour les clients qui ont opté pour l'option de compteur non communicant, ont payé les frais initiaux d'installation et paient les frais mensuels de relève prévus à l'article 10.4 des CSÉ.

Projet pilote

18. Le Distributeur a récemment mis en place un projet pilote de communication auprès d'un échantillon de 600 clients chez qui il n'a pas été en mesure d'avoir accès au compteur afin d'installer un compteur de nouvelle génération et pour qui le client n'a jamais communiqué afin qu'un compteur non communicant soit installé suivant les CSÉ présentement en vigueur.
19. Dans un premier temps, le Distributeur a fait parvenir aux 600 clients une lettre leur donnant 30 jours afin de communiquer avec le Distributeur pour la prise de rendez-vous. À la suite de cette première lettre, 72 cas représentant 12 % de l'échantillon ont été résolus.
20. Après l'envoi de la lettre, un suivi téléphonique a été effectué auprès des clients permettant la résolution de 90 cas supplémentaires.

¹ Décisions D-2015-077 (P-110-2847), D-2015-089 (P-110-2839) et D-2015-112 (P-110-2883).

21. S'en est suivi l'envoi d'une seconde lettre, laquelle a permis la résolution de 17 cas supplémentaires.
22. Ainsi, environ 30 % des dossiers se sont réglés après l'envoi des deux lettres et du suivi téléphonique.
23. Malgré tout, il demeure un nombre important de compteurs qui demeurent non-accessibles après l'envoi de ces deux lettres et du suivi téléphonique.

Les modalités proposées

24. Considérant que l'interruption du service d'électricité est une solution de dernier recours, en tenant compte du contexte et des résultats du projet pilote, le Distributeur demande à la Régie d'adopter de façon provisoire l'article 13.1.1 des CSÉ.
25. Plus particulièrement, le Distributeur propose d'appliquer les frais de l'option de compteur non communicant et facturer au client les *frais initiaux d'installation* et les *frais mensuels de relève* en cas de refus d'accès ou de mise à niveau requise aux installations du client dans la mesure où l'abonnement est admissible à l'option de compteur non communicant suivant les CSÉ présentement en vigueur.
26. Préalablement à la facturation des frais initiaux d'installation et des frais mensuels de relève prévus dans les *Tarifs d'électricité* (Tarifs), un *avis écrit* indiquant au client que ces frais seront facturés, lui sera envoyé tel que prévu à l'article 13.1.1. Cet avis précisera que les frais s'appliqueront 8 jours francs de l'envoi dudit, si le client n'a pas apporté les correctifs nécessaires.

La demande d'application provisoire

27. Comme précédemment mentionné, le Distributeur soumet respectueusement qu'une demande de décision provisoire pour adopter l'article 13.1.1 des CSÉ constitue un outil plus adéquat que l'interruption de service, dans les cas qui s'y prêtent. Qui plus est, la présente demande du Distributeur rencontre les critères généralement appliqués par la Régie pour une demande de nature provisoire.
28. En vertu des articles 31 (1), 31 (5) et 34 de la LRÉ, la Régie a la discrétion nécessaire et la compétence pour adopter de façon provisoire tout article des CSÉ jusqu'à ce qu'une décision sur le fond soit rendue.
29. Le Distributeur soumet que la Régie peut référer et considérer, sans toutefois se lier, aux critères développés pour l'injonction interlocutoire à savoir :
 - a) l'apparence de droit;
 - b) l'urgence;

- c) le préjudice sérieux ou irréparable ou un état de fait ou de droit de nature à rendre un jugement final inefficace;
- d) la balance des inconvénients.

Apparence de droit

- 30. La Régie a compétence exclusive pour fixer les conditions auxquelles l'électricité est distribuée, suivant l'article 31 de la LRÉ. C'est dans le cadre de cette compétence que le présent dossier a été initié.
- 31. La Régie possède également, suivant l'article 34 de la LRÉ, la compétence pour rendre des décisions provisoires.
- 32. À la pièce HQD-13, document 2 (B-0051), le Distributeur propose l'ajout de l'article 12.4, ligne 4. Cet article prévoit, dans les cas où un client refuse ou néglige de donner accès à l'appareillage de mesurage, la possibilité suivant les conditions énoncées, de facturer les frais d'intervention au compteur ainsi que les frais mensuels de relève. Pour les fins de sa demande d'application provisoire, le Distributeur a adapté cet article, lequel devient l'article 13.1.1 des CSÉ présentement en vigueur.
- 33. Cette nouvelle condition de service est de nature à répondre à une situation réelle, soit celle de trouver une solution aux compteurs qui demeurent, malgré les différents efforts du Distributeur, inaccessibles et pour laquelle, outre l'interruption de service, rien n'est prévue aux CSÉ actuellement en vigueur.
- 34. Il est soumis que la présente demande revêt une importance particulière en ce qu'elle s'inscrit dans la volonté de finaliser le déploiement du projet LAD autorisé par la Régie par ses décisions D-2012-127 et D-2014-101 et vise à répondre à un besoin réel.
- 35. La présente demande d'application provisoire s'inscrit également dans un contexte d'équité envers les clients du Distributeur qui ont adhéré à l'option de compteur non communicant en respectant les dispositions des CSÉ et qui assument les frais fixés par la Régie.
- 36. Tout comme les clients qui adhèrent à l'option de compteur non communicant, les clients, dont l'abonnement est admissible, qui refusent ou négligent de donner accès à leur compteur devraient payer les mêmes frais initiaux d'installation et de relève, car ils sont dans la même situation.
- 37. La négligence ou le refus d'accès ne devraient pas être récompensés par une immunité d'application des frais liés à l'option de compteur non communicant.

Urgence-Préjudice sérieux

- 38. Le déploiement massif du projet LAD est terminé. Malgré ceci, environ 129 000 compteurs demeurent inaccessibles pour différentes raisons. Pour le bénéfice de

- l'ensemble de la clientèle, il importe que le déploiement se finalise le plus rapidement possible, d'autant plus que le Distributeur dispose encore des infrastructures du projet.
39. L'adoption provisoire de l'article 13.1.1 permettra une solution adaptée au problème des compteurs inaccessibles lorsque l'abonnement des clients est admissible à l'option de compteur non communicant.
 40. L'attente d'une décision finale de la Régie approuvant l'article 12.4, ligne 4 aurait nécessairement comme conséquence de ralentir la résolution du problème de ces compteurs inaccessibles et partant, de retarder indûment la fin du déploiement des compteurs.
 41. Qui plus est, une telle adoption provisoire rapide serait nécessairement à l'avantage des clients puisque la seule alternative que possède le Distributeur actuellement pour répondre aux situations de compteurs non-accessibles est l'interruption de service.
 42. Le Distributeur ne serait pas en mesure de procéder rapidement à l'interruption du service d'une telle quantité d'installations électriques.
 43. Ni le Distributeur ni la clientèle n'ont intérêt à ce qu'une interruption de service massive soit pratiquée sur ces installations électriques.
 44. De plus, le Distributeur ne sera pas en mesure de récupérer quelque coût que ce soit en raison des visites infructueuses qu'il effectue pour constater ou vérifier que le compteur est réellement inaccessible.
 45. Il y a donc absence de préjudice pour la clientèle du Distributeur.

Balance des inconvénients

46. Le Distributeur soumet que l'application du critère de la balance des inconvénients milite fortement en faveur de l'adoption provisoire de l'article 13.1.1 des CSÉ.
47. Outre l'interruption de service, l'adoption provisoire de l'article 13.1.1 des CSÉ serait de nature à ajouter une solution plus adéquate au problème des compteurs inaccessibles que la seule possibilité actuellement prévue aux CSÉ que constitue l'interruption de service.
48. Il s'agit également d'une solution qui peut se révéler moins onéreuse que certaines situations d'interruption de service, notamment celles où il faut interrompre au poteau et qui nécessitent le déplacement d'une équipe ou encore les situations où l'accès au compteur se fait à la suite d'une ordonnance d'un tribunal.
49. La mise en œuvre de l'article 13.1.1 se fera, de plus, de façon transparente puisqu'il est prévu l'obligation pour le Distributeur d'aviser par écrit le client, ayant un abonnement admissible à l'option de compteur non communicant, des frais

qui lui seront éventuellement facturés. Ainsi, dans cette situation, un client ne désirant pas que ces frais lui soient facturés aura la possibilité de réagir dans un délai de 8 jours et demander l'installation d'un compteur de nouvelle génération. De cette façon, seuls les clients ne désirant pas l'installation d'un compteur de nouvelle génération se verront facturer les frais initiaux d'installation et ceux liés à la relève manuelle.

50. L'adoption provisoire de l'article 13.1.1 est également à l'avantage de l'ensemble de la clientèle puisqu'il permet de mieux récupérer les coûts liés à la relève manuelle, celle-ci ne constituant plus le service de base.
51. L'entrée en vigueur provisoire de l'article 13.1.1 des CSÉ n'aura par ailleurs pas pour effet d'empêcher les intervenants de présenter leurs arguments et preuves sur l'article 12.4, ligne 4 à l'occasion des étapes subséquentes du présent dossier, en vue d'une décision finale.
52. Finalement, il n'y a aucun préjudice pour les clients découlant d'une application provisoire puisque si la disposition devait ne pas être approuvée à l'occasion de la décision finale, les clients seront remboursés avec intérêts.

La justification des frais

53. Le Distributeur soumet également que l'application des frais d'intervention au compteur (frais initiaux d'installation aux CSÉ actuelles) est également justifiable puisque c'est à la suite d'au moins un déplacement et différentes tentatives d'entrer en contact avec les clients afin de procéder au remplacement du compteur ou encore le traitement du refus exprimé par les clients qu'il a pu considérer que le compteur était inaccessible.
54. Ceci étant, le Distributeur ne facturera pas de nouveau les frais initiaux d'installation lorsque viendra le temps de changer le compteur, soit que son sceau arrivera à échéance ou toute autre raison nécessitant son changement, par un compteur non communicant.

Traitement de la présente demande

55. Pour l'ensemble de ces motifs, le Distributeur demande exceptionnellement à la Régie de rendre une décision relativement à la présente demande d'application provisoire d'ici le 1^{er} août 2016.
56. Le Distributeur a présenté sa proposition au personnel de la Régie ainsi qu'aux différents intervenants présents à l'atelier numéro 6 tenu le 22 juin 2016 aux bureaux de la Régie.
57. Le Distributeur a également demandé aux intervenants de se prononcer sur sa proposition tant à l'occasion de l'atelier numéro 6 que par le biais d'un formulaire de positionnement *ad hoc* sur cette question.

58. La présente demande du Distributeur prend en considération les différents commentaires reçus.
59. La présente demande est bien fondée en faits et en droit.

POUR CES MOTIFS, PLAISE À LA RÉGIE :

ACCUEILLIR la présente demande;

APPROUVER de façon provisoire l'article 13.1.1 à une date déterminée par la Régie;

LE TOUT, RESPECTUEUSEMENT SOUMIS.

Montréal, le 7 juillet 2016

(s) Affaires juridiques Hydro-Québec

Affaires juridiques Hydro-Québec