

**RÉPONSES D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION
À LA DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS N° 1
DE LA RÉGIE**

**DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS NO 1 DE LA RÉGIE DE L'ÉNERGIE (LA RÉGIE)
RELATIVE À LA DEMANDE D'APPROBATION PROVISOIRE DE L'ARTICLE 13.1.1
DES CONDITIONS DE SERVICE D'ÉLECTRICITÉ**

- 1. Références :**
- (i) Pièce B-0059, Demande d'approbation provisoire de l'article 13.1.1 des Conditions de service;
 - (ii) Articles 12.3 et 13.1 des Conditions de service en vigueur.

Préambule :

- (i) Au paragraphe 6 de la référence (i), le texte de l'article 13.1.1 des Conditions de service proposé par le Distributeur est le suivant :

« 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 ».

Au paragraphe 47 de la référence (i), le Distributeur indique :

« Outre l'interruption de service, l'adoption provisoire de l'article 13.1.1 des CSE serait de nature à ajouter une solution plus adéquate au problème des compteurs inaccessibles que la seule possibilité actuellement prévue aux CSE que constitue l'interruption de service ».

[nous soulignons]

- (ii) Les articles 12.3 et 13.1 des Conditions de service en vigueur actuellement prévoient notamment :

« Refus ou interruption de service

12.3 Sous réserve de l'article 20 de la Loi sur le mode de paiement des services d'électricité et de gaz dans certains immeubles, Hydro-Québec refuse de fournir ou de livrer l'électricité ou en interrompt le service ou la livraison dans les cas suivants:

1° un organisme fédéral, provincial ou municipal ayant juridiction en la matière l'ordonne ;

2° la sécurité publique l'exige ;

3° il y a manipulation ou dérangement de l'appareillage de mesure ou de tout autre appareillage d'Hydro-Québec, entrave au service ou à la livraison de l'électricité ou contravention aux dispositions de l'article 13.2 ;

4° les modifications ou les ajustements nécessaires pour que l'installation électrique de la propriété desservie soit conforme aux exigences techniques prévues aux présentes conditions de service ne sont pas apportés, ou malgré la demande d'Hydro-Québec, les causes de perturbation au réseau ne sont pas éliminées ;

5° le client n'utilise pas l'électricité conformément aux dispositions contenues aux articles 8.1, 8.2, 18.8, 18.16 et 18.19 ;

6° Hydro-Québec n'est pas autorisée à installer ses équipements sur la propriété desservie, dont l'appareillage de mesure et de contrôle ou les droits et installations requis pour le scellage, le mesurage et le contrôle n'ont pas été consentis à Hydro-Québec ;

7° l'installation électrique a été raccordée au réseau sans l'autorisation d'Hydro-Québec ;

8° l'installation électrique de la propriété desservie n'a pas été approuvée ou autorisée par toute autorité ayant juridiction en la matière en vertu de toute disposition législative ou réglementaire applicable ;

9° l'occupant, le locataire, l'administrateur ou le propriétaire visé à l'article 6.6 utilise ou peut utiliser l'électricité sans avoir conclu un abonnement.

Hydro-Québec peut également refuser de fournir ou de livrer de l'électricité ou en interrompre le service ou la livraison dans les cas suivants :

1° le client ne paie pas sa facture à échéance ou ne se conforme pas aux conditions d'une entente de paiement ;

2° le client refuse de fournir à Hydro-Québec les renseignements exigibles en vertu des présentes conditions de service ou fournit des renseignements erronés ;

3° le client refuse de fournir le dépôt ou toute autre garantie exigible en vertu des présentes conditions de service ;

4° les représentants d'Hydro-Québec n'ont pas les accès prévus à l'article 13.1 ».

[nous soulignons]

« Accès aux installations d'Hydro-Québec

13.1 L'accès à l'appareillage de mesure est une condition préalable à la livraison de l'électricité à un client.

Hydro-Québec et ses représentants doivent pouvoir pénétrer sur la propriété desservie dans les cas suivants :

- 1° pour rétablir ou interrompre le service ou la livraison de l'électricité ;
- 2° pour procéder à l'installation, l'exploitation, l'inspection, l'entretien, la réparation, la modification ou l'enlèvement de l'équipement appartenant à Hydro-Québec ;
- 3° pour vérifier si l'utilisation de l'électricité par le client est conforme aux dispositions contenues aux articles 8.1, 8.2, 18.8, 18.16 et 18.19 ;
- 4° pour effectuer le relevé des compteurs.

Hydro-Québec peut pénétrer sur la propriété desservie, en tout temps, lorsque la continuité du service et de la livraison de l'électricité ou la sécurité l'exigent, et entre 8 h et 21 h tous les jours, sauf les dimanches et jours fériés, pour toute autre raison.

L'autorisation préalable d'Hydro-Québec doit être obtenue avant de procéder à des travaux d'aménagement ou de modification sur la propriété desservie ou sur les installations, de nature à empêcher ou à entraver l'exercice du droit d'accès prévu au présent article ».

[nous soulignons]

Demandes :

- 1.1 Veuillez indiquer si, selon la proposition du Distributeur, ce dernier conserve le pouvoir d'interrompre le service d'électricité, en vertu des articles 12.3 et 13.1 des Conditions de service, du client « *considéré comme ayant opté pour un compteur sans émission de radiofréquences* ». Veuillez justifier votre proposition.

Réponse :

1 **Le Distributeur le confirme. Le pouvoir d'interrompre le service d'électricité du**
2 **client « *considéré comme ayant opté pour un compteur sans émission de***
3 ***radiofréquences* » serait conservé avec la proposition présentée dans la**
4 **demande d'approbation provisoire de l'article 13.1.1 des CSÉ (B-0059). De**
5 **plus, il rappelle que l'interruption de service représente une solution de**
6 **dernier recours.**

7 **Il est important de préciser que la proposition représente une mesure**
8 **temporaire qui serait mise en place pour permettre de compléter l'installation**
9 **des compteurs qui font partie de son offre de référence, soit les compteurs de**
10 **nouvelle génération, le tout afin de finaliser le projet LAD. En effet, le**
11 **Distributeur anticipe que les mesures qui seront prises pour régler les 129 000**
12 **abonnements restants vont nécessiter une approche personnalisée prenant**
13 **un certain temps.**

1 De ce fait, la proposition vise d'abord à permettre au Distributeur de facturer
2 les frais prévus à l'article 10.4 des CSÉ aux clients n'ayant toujours pas donné
3 accès au Distributeur pour remplacer le compteur, à ceux n'ayant pas effectué
4 les travaux requis pour permettre le remplacement du compteur ou qui ont
5 négligé de mettre leur installation électrique aux normes avant le
6 remplacement du compteur. L'article 13.1.1 est ainsi complémentaire au
7 pouvoir d'interruption du Distributeur.

8 Par ailleurs, s'ajoute à cela l'objectif de réduire l'iniquité avec les clients ayant
9 déjà adhéré à l'option de compteurs sans émission de radiofréquences
10 (option de compteur non communicant) en facturant, aux clients visés par
11 l'article 13.1.1 proposé, les frais initiaux d'installation et les frais mensuels de
12 relève. En effet, c'est actuellement l'ensemble de la clientèle qui assume les
13 frais liés à la relève des compteurs pour les 129 000 cas. L'objectif de la
14 mesure proposée est donc de s'assurer qu'un client qui ne donne pas l'accès
15 à l'appareillage de mesure ne puisse bénéficier d'un avantage indu.
16 Autrement, cette situation serait inéquitable tant à l'égard de l'ensemble des
17 clients pour lesquels un compteur de nouvelle génération est installé que des
18 clients ayant adhéré à l'option de compteur non communicant.

19 De plus, le Distributeur rappelle que le compteur est un appareil essentiel au
20 mesurage et à la facturation. Le Distributeur a ainsi la responsabilité de
21 s'assurer du bon fonctionnement de l'appareillage de mesure et, pour se faire,
22 il est nécessaire qu'il puisse y avoir accès. L'obligation du client de fournir
23 l'accès aux équipements d'Hydro-Québec demeure une condition préalable à
24 la fourniture du service d'électricité qu'un client soit « considéré comme ayant
25 opté pour un compteur sans émission de radiofréquences », qu'il ait opté pour
26 un compteur n'émettant pas de radiofréquences ou encore que l'appareillage
27 de mesure soit un compteur de nouvelle génération. D'ailleurs, le Distributeur
28 poursuivra ses démarches visant à régler le problème de l'inaccessibilité des
29 compteurs chez les clients qui seront « considérés[s] comme ayant opté pour
30 un compteur sans émission de radiofréquences ».

31 Enfin, la proposition représente aussi une alternative à l'interruption de
32 service, présentement la seule mesure possible en vertu des conditions de
33 service en vigueur. Cette alternative permettrait également d'accorder un délai
34 aux clients visés afin qu'ils puissent mettre leur installation électrique aux
35 normes sans qu'une interruption de service ne soit requise.

- 1.2 Si le Distributeur conserve le pouvoir d'interrompre le service d'électricité des clients visés par l'article 13.1.1, veuillez préciser comment le Distributeur entend appliquer ce pouvoir.

Réponse :

1 **Le Distributeur tient d'abord à préciser que l'interruption de service est un**
2 **processus régulièrement utilisé notamment dans les cas de recouvrement,**
3 **sécurité et bris. Ainsi, il n'y a pas lieu d'élaborer un nouveau processus.**

4 **Advenant que l'installation du client ne soit pas admissible à l'option de**
5 **compteur non communicant, que le client néglige de donner accès ou**
6 **d'effectuer les travaux requis, le Distributeur devra procéder à une**
7 **interruption de service électrique du client. Dans ces cas, le Distributeur**
8 **compte octroyer au client un délai raisonnable avant de procéder à une**
9 **interruption de service, soit un délai minimum de 8 jours suivant l'envoi de**
10 **l'avis d'interruption.**

11 **Voir également la réponse à la question 1.1.**

1.3 En permettant aux clients qui paieront les frais d'installation et de relève de refuser l'accès au compteur, le Distributeur voit-il une contradiction entre l'article proposé et les articles 12.3 et 13.1 des Conditions de service, qui prévoient notamment :

- qu'Hydro-Québec doit pouvoir pénétrer sur la propriété desservie notamment pour procéder à l'enlèvement et à l'installation de l'équipement lui appartenant; (article 13.1)
- que l'accès à l'appareillage de mesure est une condition préalable à la livraison d'électricité à un client; (article 13.1)
- que le Distributeur peut interrompre le service lorsque les représentants n'ont pas les accès prévus à l'article 13.1; (article 12.3)
- qu'Hydro-Québec interrompt le service lorsqu'il n'est pas autorisé à installer ses équipements sur la propriété desservie, dont l'appareillage de mesure. (article 12.3)

Réponse :

12 **L'article proposé ne confère d'aucune façon au client un droit de refuser**
13 **l'accès au compteur.**

14 **Les obligations du client prévues à l'article 13.1 doivent demeurer, notamment**
15 **pour permettre d'effectuer la relève manuelle du compteur aux fins de la**
16 **facturation, de procéder à une interruption de service pour un motif autre que**
17 **celui du non accès ou installer, retirer ou entretenir d'autres équipements que**
18 **l'appareillage de mesure.**

19 **Voir également les réponses aux questions 1.1, 1.2 et 1.5.**

1.4 Veuillez préciser si, le client « *considéré comme ayant opté pour un compteur sans émission de radiofréquences* », contrevient tout de même à l'article 13.1 des Conditions de service en ne permettant pas à Hydro-Québec d'avoir accès à l'appareillage de mesure.

Réponse :

- 1 **Le Distributeur le confirme.**
2 **Voir également la réponse à la question 1.1.**

1.5 Veuillez expliquer si, selon le Distributeur, l'article proposé a pour effet d'accorder un droit aux clients visés de refuser l'accès à l'appareillage de mesure moyennant le paiement des frais associés à l'option de retrait.

Réponse :

3 **Le Distributeur soumet que l'article 13.1.1 proposé n'a d'aucune façon comme**
4 **effet de créer ou d'accorder un droit aux clients de refuser l'accès à**
5 **l'appareillage de mesure. Au contraire, par cet article, le Distributeur désire**
6 **s'assurer qu'un client refusant ou négligeant de lui donner l'accès à**
7 **l'appareillage de mesure ne se voit pas avantaagé en étant exempté des frais**
8 **relatifs à la relève manuelle.**

9 **Il importe de rappeler que la nouvelle offre de référence du Distributeur en**
10 **matière de mesurage de l'électricité est le compteur de nouvelle génération,**
11 **lequel ne nécessite pas de relève manuelle. Par ailleurs, la Régie a fixé les**
12 **termes et les frais d'une option de compteur non communicant assortie d'une**
13 **relève manuelle. Cette option répond aux principes de neutralité tarifaire et de**
14 **l'utilisateur-payeur.**

15 **Qui plus est, il s'agit d'une situation de transition et donc à caractère**
16 **temporaire qui vise à compléter dans les meilleurs délais le déploiement des**
17 **compteurs de nouvelle génération. En effet, d'une part, le Distributeur est**
18 **d'avis que les moyens de communication qu'il mettra en place permettront de**
19 **réduire le nombre de cas problématiques. Ces moyens, comprenant**
20 **notamment l'envoi de lettres incitant le client à corriger la situation**
21 **d'inaccessibilité, seront personnalisés selon la situation du client (travaux**
22 **requis par le client, refus d'accès ou négligence du client de donner accès).**
23 **D'autre part, dès le moment où le compteur en place chez un client devra être**
24 **remplacé, le Distributeur devra prendre les mesures requises, incluant**
25 **l'interruption de service d'électricité, pour reprendre son compteur.**

2. **Référence :** Pièce B-0059, Demande d'approbation provisoire de l'article 13.1.1 des Conditions de service.

Préambule :

Aux paragraphes 53 et 54 de la référence, le Distributeur indique :

« 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 sceaue arrivera à échéance ou toute autre raison nécessitant son changement par un compteur non communicant ».

Demandes :

- 2.1 Veuillez justifier l'application des «frais initiaux d'installation » alors que le Distributeur ne procède à aucune installation.

Réponse :

1 **Dans la majorité des cas visés par l'application de l'article 13.1.1 proposé, le**
2 **Distributeur a effectué plus d'une visite infructueuse chez le client dans le but**
3 **de procéder au remplacement du compteur. Les frais initiaux d'installation**
4 **étant essentiellement basés sur le coût de transport des employés, ces frais**
5 **sont appropriés et correspondent bien aux coûts déjà encourus par le**
6 **Distributeur.**

7 **Si sa proposition est acceptée, le Distributeur rappelle que les frais serviront**
8 **aussi à recouvrer en partie le coût du lourd processus administratif, incluant**
9 **les futurs déplacements qui seront requis pour le remplacement du compteur.**
10 **L'ensemble de la clientèle n'a pas à supporter des coûts qui seraient**
11 **recouverts uniquement lors du remplacement du compteur.**

12 **Le Distributeur rappelle également que les frais initiaux d'installation ne**
13 **seraient facturés qu'une seule fois et ce, aussi longtemps que le choix du**
14 **client demeure un compteur non communicant pour un lieu de consommation**
15 **donné.**

16 **De plus, le Distributeur souhaite, par l'application de l'article 13.1.1, inciter le**
17 **client à communiquer avec lui afin de régler le problème d'inaccessibilité.**

18 **Par ailleurs, considérant les frais déjà encourus et par souci d'équité avec les**
19 **clients ayant déjà choisi l'option de compteur non communicant, le**

1 Distributeur juge opportun de facturer dès maintenant les frais initiaux
2 d'installation plutôt que lors du remplacement du compteur.

3 Enfin, le Distributeur mentionne que s'il procédait plutôt à l'interruption du
4 service d'électricité dans tous les cas visés par sa proposition, des frais
5 d'interruption seraient facturés aux clients. Dans les cas où le Distributeur n'a
6 pas accès au compteur, ces frais seront de 361 \$, tel qu'il est indiqué dans les
7 *Tarifs d'électricité* en vigueur. Si le Distributeur a accès au compteur, ces frais
8 seront de 50 \$.

2.2 En lien avec les paragraphes 53 et 54 de la demande, veuillez justifier l'application de
frais pour des interventions passées dont les frais n'étaient pas prévus.

Réponse :

9 Voir la réponse à la question 2.1.

2.3 Veuillez préciser pourquoi le texte proposé par le Distributeur ne contient aucune
disposition à l'effet que « *le Distributeur ne facturera pas de nouveau les frais initiaux
d'installation lorsque viendra le temps de changer le compteur* ».

Réponse :

10 Le Distributeur estime que les frais d'installation ne pourraient être facturés
11 deux fois au même client pour un lieu de consommation donné, en autant que
12 le choix du client demeure un compteur non communicant. Il n'a cependant
13 pas d'objection à modifier le texte proposé comme suit :

14 Lorsque le client refuse ou néglige de donner accès à l'appareillage de mesure
15 autre qu'un compteur de nouvelle génération pour qu'Hydro-Québec le
16 remplace par un compteur de nouvelle génération ou que le client n'effectue pas
17 les travaux requis pour permettre le remplacement du compteur ou pour rendre
18 conforme son installation électrique, le client est considéré, aux fins de
19 l'application des frais prévus à l'article 10.4, comme ayant opté pour un
20 compteur sans émission de radiofréquences si les conditions prévues à l'article
21 10.4 sont remplies.

22 Dans ce cas, Hydro-Québec l'avise par écrit et les « frais initiaux d'installation »
23 ainsi que les « frais mensuels de relève » indiqués dans les *Tarifs* deviennent
24 applicables après 8 jours francs de l'envoi de cet avis, si le client n'a pas
25 apporté les correctifs nécessaires.

26 Les « frais mensuels de relève » cesseront de s'appliquer lorsqu'Hydro-Québec
27 aura procédé au remplacement du compteur par un compteur de nouvelle
28 génération ou jusqu'à ce que le service soit interrompu en vertu de l'article 12.3,
29 selon la première de ces éventualités à survenir.

30 Si, lors du remplacement du compteur, le client opte pour l'installation d'un
31 compteur sans émission de radiofréquences selon les conditions prévues à

1 l'article 10.4, Hydro-Québec ne lui facture pas à nouveau les « frais initiaux
2 d'installation ».
3 **[nous soulignons]**

2.4 Veuillez préciser si le Distributeur entend rembourser les « frais d'installation » payés par un client qui opérerait pour un compteur de nouvelle génération après le délai de 8 jours prévu à l'article 13.1.1 ou par un client qui mettrait fin à son abonnement. Veuillez justifier votre position.

Réponse :

4 **Le Distributeur n'entend pas rembourser les frais initiaux d'installation payés**
5 **par le client qui, à l'instar de la pratique actuelle, demande un compteur de**
6 **nouvelle génération après avoir choisi un compteur sans émission de**
7 **radiofréquences ou qui met fin à son abonnement.**

2.5 Veuillez fournir l'information la plus précise possible à l'égard des différentes dates d'échéances des sceaux ainsi que du nombre de compteurs visé par ces différentes échéances.

Réponse :

8 **Le Distributeur n'est pas en mesure de présenter l'information demandée**
9 **dans le délai imparti. À ce jour, sur les 129 000 clients pour lesquels le**
10 **Distributeur n'a pas été en mesure de remplacer le compteur, environ 2 200**
11 **compteurs avaient un statut dit de « sceau périmé ».**

2.6 Veuillez confirmer que le client « *considéré comme ayant opté pour un compteur sans émission de radiofréquences en vertu de la proposition* » pourra conserver son compteur électromécanique jusqu'à l'expiration de son sceau. Dans la négative, veuillez expliquer. Dans l'affirmative, veuillez expliquer pourquoi le texte proposé par le Distributeur ne prévoit aucune mention à cet effet.

Réponse :

12 **Le Distributeur ne peut le confirmer. Un client pourrait ne pas conserver son**
13 **compteur électromécanique jusqu'à l'expiration de son sceau puisqu'il y a**
14 **plusieurs raisons qui font en sorte qu'un compteur doit être remplacé avant**
15 **que le sceau ne soit échu. Parmi elles, il y a les compteurs stationnaires qui**
16 **n'enregistrent aucune consommation, les compteurs brisés (vitre ou boîtier)**
17 **et les anomalies techniques détectées lors de la facturation.**

1 De plus, l'article 13.1.1 proposé vise à permettre la facturation des frais et non
2 à permettre au client de conserver un compteur électromécanique ni de
3 refuser l'accès au Distributeur pour le remplacer. Le Distributeur a d'ailleurs
4 précisé cette modalité dans le texte proposé à la réponse à la question 2.3.

5 Ainsi, une interruption de service pourrait avoir lieu à tout moment dans le
6 respect des modalités prévues à l'article 12.3 y compris pour cause de non-
7 accès.

3. Références :
- (i) Pièce B-0059, Demande d'approbation provisoire de l'article 13.1.1 des Conditions de service;
 - (ii) Article 12.3 des Conditions de service en vigueur.

Préambule :

(i) Le Distributeur à l'article 13.1.1 des Conditions de service prévoit deux situations, soit celle où le client n'effectue pas les travaux requis pour permettre le remplacement du compteur et celle du client qui n'effectue pas les travaux requis pour rendre son installation électrique conforme :

« 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. [...] ».
[nous soulignons]

Au paragraphe 10 de la demande, le Distributeur indique qu'il :

« [...] 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 ».

[nous soulignons]

(ii) L'article 12.3 des Conditions de service stipule notamment ce qui suit :

« 12.3 Sous réserve de l'article 20 de la Loi sur le mode de paiement des services d'électricité et de gaz dans certains immeubles, Hydro-Québec refuse de fournir ou de livrer l'électricité ou en interrompt le service ou la livraison dans les cas suivants:

1° un organisme fédéral, provincial ou municipal ayant juridiction en la matière l'ordonne ;

2° la sécurité publique l'exige ;

3° il y a manipulation ou dérangement de l'appareillage de mesure ou de tout autre appareillage d'Hydro-Québec, entrave au service ou à la livraison de l'électricité ou contravention aux dispositions de l'article 13.2 ;

4° les modifications ou les ajustements nécessaires pour que l'installation électrique de la propriété desservie soit conforme aux exigences techniques prévues aux présentes conditions de service ne sont pas apportés, ou malgré la demande d'Hydro-Québec, les causes de perturbation au réseau ne sont pas éliminées ».

[nous soulignons]

Demandes :

3.1 Veuillez expliquer la différence entre les deux cas exposés à la référence (i).

Réponse :

1 **Les deux énoncés mentionnés à la référence (i) présentent les mêmes**
2 **situations qui requièrent l'intervention du client.**

3 **Dans l'article 13.1.1, la mention « les travaux requis pour permettre le**
4 **remplacement du compteur » signifie par exemple une hauteur excessive du**
5 **compteur ou un obstacle permanent nécessitant des travaux de construction.**
6 **Quant aux « travaux requis [...] pour rendre conforme son installation**
7 **électrique », cela signifie par exemple une embase mal fixée ou la présence de**
8 **chaleur autour du compteur (point chaud). Tous ces correctifs doivent**
9 **respecter différentes normes.**

10 **Au paragraphe 10 de la demande (B-0059), le Distributeur fait plutôt référence**
11 **aux normes notamment la Norme E.21.10 *Service d'électricité en basse***
12 ***tension* (Livre bleu) qui doivent être respectées préalablement au**
13 **remplacement du compteur.**

3.2 Veuillez préciser ce que le Distributeur entend, à la référence (i), par la « mise aux normes » des installations des clients.

Réponse :

14 **Voir la réponse à la question 3.1.**

3.3 Veuillez justifier le fait de permettre à un client de maintenir en place une installation électrique qui n'est pas conforme aux normes.

Réponse :

1 **La proposition du Distributeur ne vise pas à permettre le maintien d'une**
2 **installation électrique qui n'est pas conforme aux normes. Le Distributeur**
3 **souhaite plutôt, par sa proposition, accorder un délai aux clients pour qu'ils**
4 **apportent les modifications nécessaires préalablement au remplacement du**
5 **compteur. La facturation des frais a ainsi pour but, dans ces cas, d'inciter le**
6 **client à effectuer les changements requis. Si le client n'effectue pas ces**
7 **changements, le Distributeur procédera, à la suite de l'avis préalable, à une**
8 **interruption du service lorsque le remplacement du compteur sera planifié.**

9 **Le Distributeur rappelle qu'il n'a pas la juridiction de contrôler la conformité**
10 **des installations électriques au Québec, cette responsabilité étant dévolue à**
11 **la Régie du bâtiment du Québec. Toutefois, la sécurité demeure une priorité**
12 **pour le Distributeur et, en vertu de l'article 12.3, lorsqu'il constate une**
13 **situation dangereuse, il peut interrompre le service d'électricité sans avis.**

3.4 Veuillez indiquer si la proposition du Distributeur va à l'encontre de l'article 12.3 des Conditions de service qui stipule que le Distributeur interrompt le service d'électricité lorsqu'un client n'apporte pas les modifications ou ajustements nécessaires pour que son installation électrique soit conforme aux exigences techniques prévues aux Conditions de service. Veuillez expliquer.

Réponse :

14 **La proposition du Distributeur vise une alternative autant pour les situations**
15 **de nonaccès que pour des modifications ou ajustements nécessaires pour**
16 **que le client rende conforme son installation électrique ou possible le**
17 **remplacement du compteur. Le Distributeur ajoute qu'il n'y a aucune**
18 **contradiction avec l'article 12.3 des CSÉ, car cet article permet l'interruption**
19 **de service dans certaines circonstances, mais ne prévoit pas l'obligation de le**
20 **faire.**

21 **Voir également la réponse à la question 3.3.**

- 4. Références :** (i) Pièce B-0059, Demande d'approbation provisoire de l'article 13.1.1 des Conditions de service;
(ii) Article 10.4 des Conditions de service en vigueur actuellement.

Préambule :

(i) L'article proposé stipule que « *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* ».

(ii) L'article 10.4 des Conditions de service prévoit les conditions préalables suivantes :

« 1° le client doit prendre les mesures et obtenir les autorisations nécessaires pour qu'Hydro-Québec puisse pénétrer sur la propriété desservie pour les motifs et aux conditions prévus à l'article 13.1.

[...]

3° aucun avis d'interruption de service en vertu des paragraphes 1° à 4° du second alinéa de l'article 12.3 n'a été transmis au client dans les 45 jours de sa demande et auquel le client n'a pas remédié en totalité ou pour lequel le client n'a pas conclu d'entente de paiement avec Hydro-Québec ».

Demandes :

4.1 Veuillez expliquer comment un client qui refuse l'accès à l'appareillage de mesure selon l'article 13.1.1 proposé peut remplir la condition préalable prévue à l'article 10.4 selon laquelle « *le client doit prendre les mesures et obtenir les autorisations nécessaires pour qu'Hydro-Québec puisse pénétrer sur la propriété desservie pour les motifs et aux conditions prévus à l'article 13.1* ».

Réponse :

1 **Le Distributeur réitère que sa proposition vise d'abord à facturer des frais aux**
2 **clients n'ayant toujours pas donné accès au Distributeur pour remplacer le**
3 **compteur, n'ayant pas effectué les travaux requis pour permettre le**
4 **remplacement du compteur ou qui ont négligé de mettre leur installation**
5 **électrique aux normes avant le remplacement du compteur.**

6 **Voir également la réponse à la question 1.1.**

4.2 En lien avec la condition préalable portant sur l'interruption de service, veuillez préciser comment le Distributeur sera en mesure d'appliquer cette condition et de déterminer si un avis d'interruption de service a été transmis dans les 45 jours de la demande du client?

Réponse :

7 **Le processus actuel pour déterminer l'éligibilité du client à l'option de**
8 **compteur non communicant sera maintenu en fonction des informations**
9 **contenues dans le dossier du client du système d'entreprise.**

5. **Référence :** Pièce B-0059, Demande d'approbation provisoire de l'article 13.1.1 des Conditions de service.

Préambule :

Le Distributeur soumet, au paragraphe 17 de sa demande, que sa proposition est équitable envers les clients ayant exercé l'option de retrait, lesquels assument les frais associés à cette option :

« 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 à l'article 10.4 des CSÉ ».

[nous soulignons]

Le Distributeur indique au paragraphe 12 de sa demande ce qui suit :

« 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 ».

Demandes :

5.1 Veuillez expliquer si le Distributeur juge que sa proposition est équitable eu égard aux clients qui ont respecté les Conditions de service et opté pour un compteur qui n'émet pas de radiofréquences, mais qui auraient préféré conserver un compteur électromécanique jusqu'à l'échéance de son sceau.

Réponse :

1 **Par sa proposition, le Distributeur vise à réduire l'iniquité entre les clients**
2 **ayant déjà choisi un compteur sans émission de radiofréquences et les clients**
3 **n'ayant toujours pas donné accès au Distributeur pour remplacer le compteur,**
4 **n'ayant pas effectué les travaux requis pour permettre le remplacement du**
5 **compteur ou qui ont négligé de mettre leur installation électrique aux normes**
6 **avant le remplacement du compteur.**

7 **Par ailleurs, le Distributeur tient à mentionner que le compteur**
8 **électromécanique ne fait plus partie de son offre de référence. Le compteur**
9 **électromécanique n'est également pas un compteur sans émission de**
10 **radiofréquences déterminé par Hydro-Québec dans son option de compteur**
11 **non communicant.**

12 **De plus, la date d'échéance du sceau n'est pas le seul élément qui permet au**
13 **Distributeur de laisser temporairement en place un compteur**
14 **électromécanique. Le Distributeur réitère que la mesure transitoire qu'il**
15 **demande de mettre en place lui permettra de finaliser le déploiement des**
16 **compteurs de nouvelle génération dans les meilleurs délais.**

1 **Voir également les réponses aux questions 1.1, 1.5 et 2.6.**

5.2 Dans l'éventualité où la Régie refusait la demande d'approbation provisoire, veuillez expliquer comment le Distributeur traitera les cas visés par cette demande. Veuillez notamment préciser les différentes étapes envisagées par le Distributeur afin de traiter la problématique des compteurs inaccessibles et des installations qui ne sont pas conformes.

Réponse :

2 **Dans l'éventualité où la Régie refuserait la demande du Distributeur, seule**
3 **l'interruption de service d'électricité serait applicable selon les conditions de**
4 **service actuelles pour les cas de refus d'accès ou de modifications requises**
5 **par le client. Dans ces cas, le Distributeur octroierait au client un délai**
6 **minimum de 8 jours suivant l'envoi de l'avis avant de procéder à une**
7 **interruption de service.**

8 **Le Distributeur réitère que sa proposition représente une solution adéquate**
9 **au problème d'inaccessibilité de 129 000 abonnements. Cette mesure**
10 **temporaire est requise pour compléter dans les meilleurs délais le**
11 **déploiement des compteurs de nouvelle génération. Cette alternative à**
12 **l'interruption de service accorderait également un délai aux clients visés afin**
13 **de rendre leur installation électrique aux normes et de permettre le**
14 **remplacement du compteur. Sa proposition vise à réduire l'iniquité envers**
15 **l'ensemble de la clientèle et, plus particulièrement, les clients ayant choisi**
16 **l'option de compteur non communicant et défrayé les frais y afférents.**