



Modification aux conditions de service

Demande d'approbation provisoire de l'article 13.1.1 des Conditions de service d'électricité

ALIMENTER L'AVENIR

R-3964-2016 – Demande relative à la modification des conditions de service d'électricité et des frais afférents d'Hydro-Québec

19 juillet 2016

HQD-18, document 1

Régie de l'énergie

DOSSIER: R-3964-2016

DÉPOSÉE EN AUDIENCE

Date: 19 juillet 2016

Pièces n°: B-0076



ALIMENTER
L'AVENIR

PORTRAIT DE LA SITUATION

- Plus de 3,7 M de compteurs de nouvelle génération (compteurs communicants) installés
- Objectif : Finaliser dans les meilleurs délais le déploiement du projet Lecture à distance (LAD) afin de concrétiser plus rapidement tous les gains liés à la relève
- Installation d'un compteur communicant impossible à l'heure actuelle pour 129 000 abonnements en raison de difficultés d'accès :
 - 60 % négligence ou refus par le client de donner accès, incluant les compteurs barricadés
 - 35 % travaux requis pour permettre à Hydro-Québec d'accéder au compteur
 - Compteur emmuré ou obstacle permanent
 - Embase mal fixée ou installation non conforme
 - 5 % motif non déterminé (autres causes demandant une analyse plus poussée)

PORTRAIT DE LA SITUATION (SUITE)

Accès dangereux : accès physique au compteur portant atteinte à la sécurité de l'installateur, dangereux de se rendre au compteur ou impossibilité d'atteindre le compteur



Hauteur excessive



Hauteur et pente



3 Excavation



Toiture affaissée

PORTRAIT DE LA SITUATION (SUITE)

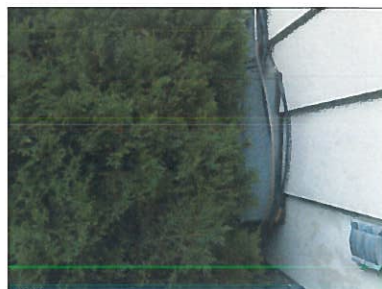
Installation nécessitant des modifications par le client : Obstacle permanent, modification par le client de l'environnement de l'installation électrique empêchant l'installateur d'exécuter son travail



Patio



Encastré - revêtement

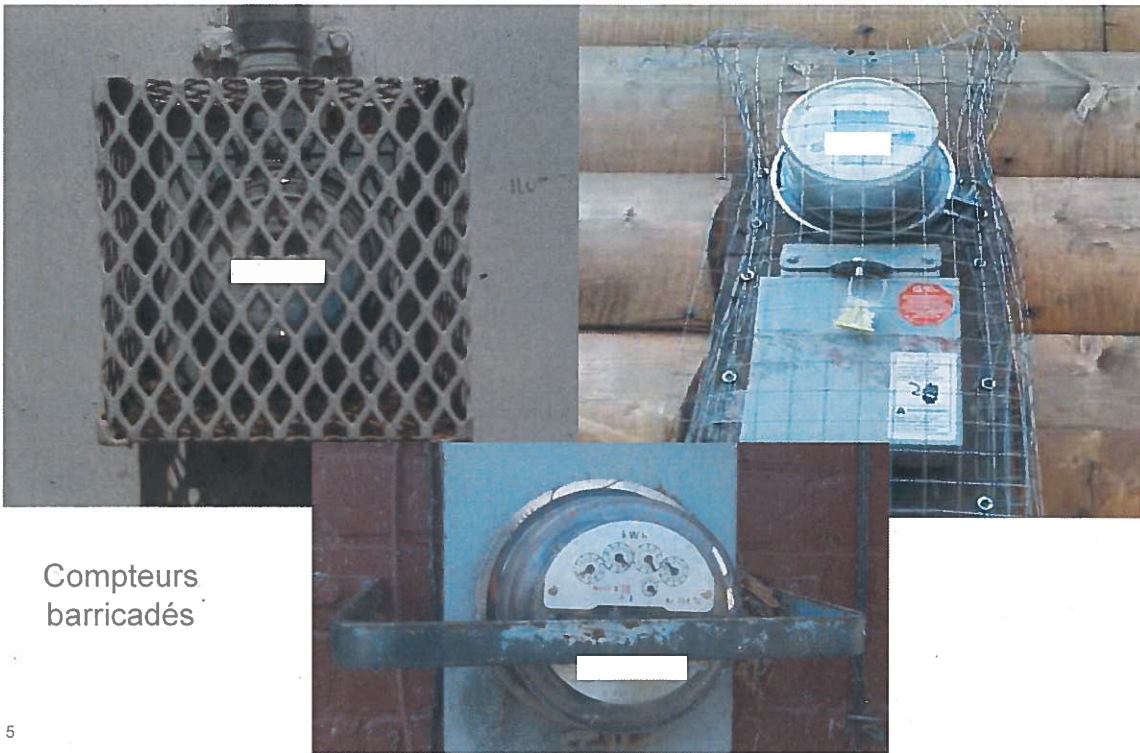


Arbuste



Dégagement – cadre fenêtre

PORTRAIT DE LA SITUATION (SUITE)



Compteurs
barricadés

5

PROPOSITION

- Actuellement, une seule option permettant de régler la situation :
 - Interruption du service en vertu des conditions de service en vigueur
- Proposition : adopter provisoirement l'article 13.1.1 des CSÉ sans renoncer à l'interruption de service
 - Application des frais de l'option de mesurage sans émission de radiofréquences (option de compteur non communicant) en cas de refus d'accès ou de mise à niveau requise par le client aux installations
 - si l'abonnement est admissible à l'option de compteur non communicant
- Avantages de la proposition
 - Incite les clients à communiquer avec le Distributeur afin de régler le problème des compteurs inaccessibles
 - Mitige les inconvénients pour les clients
 - Mesure temporaire adaptée au problème des compteurs inaccessibles
 - Assure une équité avec les clients
 - ✓ qui ont demandé un compteur non communicant
 - ✓ qui ont accordé les accès pour permettre à Hydro-Québec de remplacer le compteur
 - ✓ qui ont payé les frais liés à l'option de compteur non communicant
 - Permet dès maintenant d'enclencher une solution aux compteurs inaccessibles

6

PORTÉE DE LA DEMANDE

- Parmi les 129 000 abonnements visés :
 - 86 % installations électriques monophasées d'au plus 200 A
- Maintien du processus d'interruption notamment dans les situations suivantes :
 - Sceau échu (exigence de Mesures Canada)
 - Compteur défectueux ou stationnaire
 - Compteur brisé (châssis, vitre ou boîtier brisé)
 - Abonnement non admissible à l'option de compteur non communicant

7

MOYENS DE COMMUNICATION

- **Maintien de l'obligation de transmettre au client un avis de 8 jours afin que celui-ci, selon le cas, donne accès ou modifie son installation afin qu'elle soit conforme aux normes**
 - Installation admissible à l'option de compteur non communicant :
Avis indiquant qu'Hydro-Québec facturera les frais initiaux d'installation de 85 \$ et les frais de relève de 5 \$ par mois
 - Installation non admissible à l'option de compteur non communicant :
Avis indiquant que le service d'électricité sera interrompu
- **Préalablement à l'application de l'article 13.1.1, mise en place de moyens de communication adaptés aux différentes situations**
 - Inciter le client à communiquer avec le Distributeur
 - Réduire significativement le nombre de cas de compteurs inaccessibles
 - Personnaliser la communication au client selon sa situation (mise aux normes de ses installations, travaux préalables au remplacement du compteur, refus d'accès ou négligence du client à donner accès au compteur)
 - Adapter la communication selon les résultats

8

SOMMAIRE DES COMMENTAIRES DES INTERVENANTS

ALIMENTER
L'AVENIR

CORPIQ, OC et UPA	En accord avec la proposition
ACEF de Québec	Ajout d'un avis de 8 jours ➤ Article proposé modifié en conséquence
UC	En accord lorsque le client « refuse ou néglige de donner accès à l'appareillage de mesure » Préoccupations concernant la mise aux normes des installations par le client notamment celles près d'un réservoir de propane ➤ Respect par le Distributeur des normes en vigueur
RAPLIQ et SÉ-AQLPA	Préoccupations concernant les compteurs avec sceaux échus ➤ Cas non couverts par l'article 13.1.1 ➤ Compteurs doivent être remplacés Ajout à l'article du processus mis en place en amont de l'application de l'article 13.1.1 ➤ Processus de communication précédent l'avis de 8 jours évolutif

9

ALIMENTER
L'AVENIR

PROPOSITION (SUITE)

- Article 13.1.1 - Accès pour installation de l'appareillage de mesure et travaux préalables

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, aux fins de l'application des frais prévus à l'article 10.4, 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.

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

Si, lors du remplacement du compteur, le client opte pour l'installation d'un compteur sans émission de radiofréquences selon les conditions prévues à l'article 10.4, Hydro-Québec ne lui facture pas à nouveau les « frais initiaux d'installation ».

10

