

CANADA

RÉGIE DE L'ÉNERGIE

---

PROVINCE DE QUÉBEC  
DISTRICT DE MONTRÉAL

N° : R-3964-2016

Régie de l'énergie
DOSSIER: R-3964-2016
DÉPOSÉE EN AUDIENCE
Date: 19 juillet 2016
Pièces n°: non coté

**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

---

## PLAN D'ARGUMENTATION

### Introduction et contexte

1. 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 («CNG») auprès de 3,7 M de clients. Le déploiement massif est terminé et le Distributeur demeure à ce jour incapable de procéder à l'installation d'un compteur de nouvelle génération chez environ 129 000 clients.
2. Les raisons liées à cette incapacité sont 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.
3. Il s'agit de situations problématiques qui ne pouvaient pas être traitées dans le cadre d'un déploiement massif puisqu'ils nécessitent, pour plusieurs d'entre eux, des interventions davantage personnalisées. À titre d'exemple, prise de rendez-vous, explications données au client quant aux correctifs nécessaires à apporter pour une mise aux normes, etc.
4. Malgré cette réalité, il y a nécessité pour le Distributeur de finaliser le projet LAD dans les meilleurs temps afin de concrétiser les gains liés à la relève.

5. Pour ce faire, le Distributeur doit disposer des outils appropriés afin de finaliser le projet LAD dans les meilleures conditions possibles, en toute transparence et respect des clients, tant les 129 000 clients pour qui l'installation d'un CNG est impossible que ceux qui ont déjà un CNG ou qui ont adhéré à l'option de compteurs sans émission de radiofréquences et assument les frais liés.

La situation actuelle

6. La seule option dont dispose présentement le Distributeur pour traiter ces dossiers et finaliser le déploiement du projet LAD est l'interruption de service. Il s'agit d'une solution de dernier recours et qui, de plus, ne peut être utilisée à l'année.
7. Il s'agit également d'une solution qui peut être onéreuse et comporter des délais (interruptions au compteur généralement impossibles).
  - nécessité d'avoir recours à une saisie de compteurs;
  - interruption au poteau.

Iniquité

8. Le temps requis afin de traiter adéquatement ces situations entraînera également une iniquité pour la clientèle.
9. Ces 129 000 clients continuent de nécessiter une relève manuelle suivant les CSÉ.
10. Toutefois, l'offre de référence du Distributeur est dorénavant l'installation d'un CNG, soit un compteur ne nécessitant plus de relève manuelle.
11. Par ailleurs, la Régie a fixé les termes et les frais d'une option de retrait qui consiste en l'installation d'un compteur non communicant assortie d'une relève manuelle. Cette option répond aux principes de neutralité tarifaire et d'utilisateur-payeur.
12. L'iniquité est à deux niveaux :
  - En regard de ceux qui ont fait le choix d'avoir un compteur non communicant et assument les frais liés à une telle option, respectant ainsi les CSÉ;
  - En regard des autres clients qui continuent d'assumer par l'entremise des tarifs les coûts nécessaires pour la relève de ces compteurs.
13. Le Distributeur estime à cet effet que de rendre son compteur inaccessible ne devrait pas être récompensé.

La demande

14. Afin de permettre la finalisation du déploiement du projet LAD de façon efficace, le Distributeur demande l'adoption provisoire de l'article 13.1.1 des CSÉ.

15. L'article 13.1.1 proposé prévoit :

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 ».

16. Suivant cet article, le Distributeur aurait, suite à l'envoi d'un avis écrit à cet effet, la possibilité de facturer les «frais mensuels de relève» et les «frais initiaux d'installation».

17. La facturation des frais mensuels de relève se justifie par le fait que ces compteurs continuent de nécessiter une relève manuelle alors que l'offre de référence actuelle implique l'absence de relève manuelle.

18. Les frais initiaux d'installation s'expliquent du fait que dans la majorité des cas, le Distributeur a effectué plus d'une visite infructueuse au client dans le but de procéder au remplacement du compteur. Un déplacement supplémentaire en plus de ceux déjà effectués sera également nécessaire éventuellement pour l'installation du nouveau compteur.

19. Le Distributeur souligne que s'il procédait plutôt à l'interruption du service d'électricité dans tous les cas visés par sa proposition, des frais d'interruption seraient facturés aux clients. Dans les cas où le Distributeur n'a pas accès au compteur, ces frais sont actuellement de 361 \$ alors que si le Distributeur a accès au compteur, ces frais sont de 50 \$.
20. Le Distributeur ne facturera pas de nouveau les frais initiaux d'installation lorsque viendra le temps de changer le compteur par un compteur non communicant pour un lieu de consommation donné.

Les avantages de la proposition

21. Le Distributeur soumet que l'adoption de cet article serait bénéfique pour l'ensemble des clients.
22. La proposition permettrait la souplesse nécessaire afin de permettre une approche personnalisée pour chaque situation. Notamment pour entrer en communication avec les clients qui doivent apporter des modifications à leurs installations pour la rendre conforme ou accessible.
23. Le risque de se voir facturer des frais constituerait également un incitatif pour les clients, particulièrement ceux qui ne refusent pas véritablement l'installation d'un CNG mais sont «négligents» à appeler le Distributeur pour prendre rendez-vous ou effectuer les travaux requis.
24. La proposition permettrait de palier l'iniquité, pour l'ensemble des clients qui assument les coûts de relève des 129 000 clients par l'entremise des tarifs et pour les clients qui adhèrent à l'option de retrait.
25. C'est une solution qui possède également un caractère transitoire, afin de finaliser le projet LAD.

Les critères

26. Aux fins d'examen de la demande d'approbation provisoire de l'article 13.1.1 des CSÉ, 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*

27. La Régie possède suivant l'article 34 de la LRE, la compétence pour rendre des décisions provisoires.
28. Cette nouvelle condition de service est de nature à répondre à une situation réelle, soit celle de finaliser efficacement le projet LAD.
29. 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. Permet le respect des concepts de neutralité tarifaire et d'utilisateur-payeur.
30. Tout comme les clients qui adhèrent à l'option de compteur sans radio-fréquences, 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.
31. La négligence ou le refus d'accès ne devraient pas être avantagés par une exemption du paiement des frais liés à l'option de compteur sans radio-fréquences.
32. En effet, l'offre de référence du distributeur est le compteur de nouvelle génération, lequel ne nécessite pas de relève manuelle. La Régie a fixé les termes et frais d'une option de compteur non-communicant assortie d'une relève manuelle. La situation actuelle des clients qui refusent ou négligent de donner accès est ainsi inéquitable pour l'ensemble de la clientèle.

*Urgence-Préjudice sérieux*

33. 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.
34. 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 de plusieurs mois et partant, de retarder indûment la fin du déploiement des compteurs.

35. 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.
36. L'interruption de service ne peut être réalisée qu'entre le 1<sup>er</sup> décembre et le 1<sup>er</sup> avril, ce qui réduit l'efficacité de cette mesure durant cette période.
37. Le Distributeur ne serait pas en mesure de procéder rapidement à l'interruption du service d'une telle quantité d'installations électriques.
38. Ni le Distributeur ni la clientèle n'ont intérêt à ce qu'une interruption de service soit pratiquée sur ces installations électriques.
39. 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.
40. Il y a donc absence de préjudice pour la clientèle du Distributeur.

*Balance des inconvénients*

41. Le Distributeur soutient 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.
42. L'adoption provisoire de l'article 13.1.1 des CSÉ serait de nature à ajouter une alternative à l'interruption de service en accordant un délai aux clients afin qu'ils puissent mettre leur installation électrique aux normes.
43. 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.
44. Le Distributeur est d'avis que l'application de l'article 13.1.1 pourrait permettre de diminuer le nombre de situations où le Distributeur devra avoir recours à l'interruption de service.
44. 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. 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. Il s'agit d'un incitatif pour les clients simplement négligents.

45. 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.
46. 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.

**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 19 juillet 2016

*(s) Affaires juridiques Hydro-Québec*

---

Affaires juridiques Hydro-Québec

