FORMULAIRES DE POSITIONNEMENT DES PARTICIPANTS AUX ATELIERS SUR LES PROPOSITIONS DU DISTRIBUTEUR ET LEURS PROPOSITIONS ADDITIONNELLES

ATELIER 6

Hydro Québec Distribution

R-3964-2016

Modification aux *Conditions de service d'électricité* et des frais afférents

Atelier du 22 juin 2016
Autres modifications et approche conceptuelle
Formulaire de positionnement

Instructions

1. Complétez la partie identification.

2. Complétez le formulaire en répondant à toutes les propositions comme suit.

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec chacune des modalités proposées par Hydro-Québec Distribution.

Si vous indiquez que vous n'êtes pas d'accord avec une proposition d'Hydro-Québec Distribution, veuillez spécifier les éléments (préoccupations, suggestions d'amélioration) qui vous permettraient d'adhérer à celle-ci dans la section *Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)*.

Si la proposition ne s'applique pas à vous, veuillez cocher à l'endroit indiqué.

N'hésitez pas à nous faire part de vos préoccupations, suggestions d'améliorations et propositions. Si l'espace de la section *Commentaires* de chaque proposition est insuffisante, vous pouvez compléter en utilisant le formulaire prévu à cet effet, *Propositions et suggestions additionnelles*.

3. Sauvegardez le formulaire complété.

4. Transmettez le formulaire complété à l'adresse de courriel suivante : HQDAteliersCSE@hydro.qc.ca

5. Si vous avez des problèmes à compléter les fiches, veuillez nous en faire part par écrit à l'adresse de courriel ci-haut en mettant en objet « Demande d'information sur le formulaire » et en indiquant un numéro de téléphone pour vous rejoindre le cas échéant.

Identification

Date (aaaa-mm-jj)	2016-07-06
Intervenant	ACEF de Québec
Représenté par	Denis Falardeau, Directeur, et Co Pham, analyste externe
Courriel	denis-falardeau-acefque@mediom.qc.ca

Partie V - Clientèle de grande puissance

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.01

Préambule

La proposition vise à remplacer la notion de facturation hebdomadaire par celle de mode de paiement hebdomadaire à l'avance établi sur la base d'une estimation.

Proposition

Dans le cas d'un abonnement très risqué, Hydro-Québec transmet au client une estimation du montant de la facture à venir pour la période de consommation en cours. Ce montant est payable par versements hebdomadaires selon l'échéancier de paiement transmis au client par Hydro-Québec.

Tout écart entre le montant des versements hebdomadaires payés et le coût réel de la consommation du client est indiqué sur la facture mensuelle du client. Ce montant est appliqué comme crédit ou débit, selon le cas, au versement hebdomadaire suivant du client.

- ○ D'accord
- ○ Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)
- ◉ Ne s'applique pas à nous

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

La proposition 6.01 du Distributeur concerne seulement les grandes industries (clientèle de grande puissance).

Partie V - Clientèle de grande puissance (suite)

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.02

Préambule

La proposition vise à utiliser la cote de crédit la plus risquée dans les cas où le Distributeur est confronté à des divergences entre les cotes émises dans les 12 derniers mois par des agences de notation différentes.

Proposition

[...]

En cas de divergence entre des cotes de crédit attribuées au cours des 12 derniers mois par ces agences de notation, Hydro-Québec utilise la cote la plus risquée.

[...]

- ○ D'accord
- ○ Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)
- ◉ Ne s'applique pas à nous

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

La proposition 6.02 du Distributeur concerne seulement les grandes industries (clientèle de grande puissance).

Partie V - Clientèle de grande puissance (suite)

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.03

Préambule

La proposition vise à modifier la période du dépôt demandé de 12 à 14 jours afin de couvrir 7 jours de consommation et un délai de paiement de 7 jours.

Proposition

2. Calcul du montant :
Le montant ne peut excéder une somme égale à une estimation de la facturation la plus élevée pour la puissance et l'énergie, toutes taxes comprises, pour 14 jours consécutifs à l'intérieur des 12 mois qui suivent la date de la détermination du montant du dépôt ou de la garantie de paiement.

- ○ D'accord
- ○ Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)
- ◉ Ne s'applique pas à nous

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

La proposition 6.03 du Distributeur concerne seulement les grandes industries (clientèle de grande puissance).

Partie V - Clientèle de grande puissance (suite)

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.04

Préambule

La proposition vise à ajouter une modalité permettant au Distributeur de demander un dépôt aux clients dont l'abonnement demeure risqué sur au moins deux évaluations consécutives de leur niveau de risque de crédit.

Proposition

Hydro-Québec peut exiger un dépôt ou une garantie de paiement selon les modalités suivantes :
1. Critères d'applicabilité :
[...]
2. Tout abonnement risqué d'un client dont la cote de crédit demeure inchangée dans au moins deux évaluations annuelles consécutives du niveau de risque.

- ○ D'accord
- ○ Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)
- ◉ Ne s'applique pas à nous

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

La proposition 6.04 du Distributeur concerne seulement les grandes industries (clientèle de grande puissance).

Partie V - Clientèle de grande puissance (suite)

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.05

Préambule

La proposition vise à modifier la grille de niveau de risque de crédit des clients de grande puissance. La cote B- passe d'une cote risquée à très risquée et la cote BB- passe d'une cote peu risquée à risquée.

Proposition

	Source de la notation	Très peu risqué	Peu risqué	Risqué	Très risqué
1	Standard & Poor's	AAA à A-	BBB+ à BB	BB- à B	B- à D
2	Moody's	Aaa à A3	Baa1 à Ba2	Ba3 à B2	B3 à D
3	DBRS (LTO)	AAA à A bas	BBB haut à BB	BB bas à B	B bas à D
4	Fitch	AAA à A-	BBB+ à BB	BB- à B	B- à D
5	Hydro-Québec	A	B	C	D

- ○ D'accord
- ○ Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)
- ◉ Ne s'applique pas à nous

Section *Commentaires (Préoccupations suggestions et propositions)* à la page suivante...

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

La proposition 6.05 du Distributeur concerne seulement les grandes industries (clientèle de grande puissance).

Partie III - Droits et obligations

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.06

Préambule

La proposition vise à préciser que le mode de communication « par écrit » inclut le Web, l'espace client, le courriel, le télécopieur et la poste.

Proposition

Dans les présentes conditions de service, certains articles spécifient les moyens dont Hydro-Québec et les clients disposent pour communiquer. Ces modes de communication sont regroupés en deux catégories :

1. **Par écrit : Toute communication transmise par voie électronique (par courriel/Internet, par l'espace client ou par le site Web d'Hydro-Québec), par la poste ou par télécopieur.**
2. **Verbalement : Toute communication par téléphone.**

- (●) D'accord
- ( ) Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)
- ( ) Ne s'applique pas à nous

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

Partie III - Droits et obligations (suite)

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.07

Préambule

La proposition vise à préciser que le Distributeur peut utiliser la voie électronique pour communiquer avec ses clients si ces derniers ont fourni leur adresse courriel.

Proposition

[...]

Hydro-Québec transmet toute communication écrite et tout avis écrit par tout moyen permettant de faire la preuve de sa transmission, y compris par voie électronique si le client a fourni une adresse courriel.

- ○ D'accord
- ◉ Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)
- ○ Ne s'applique pas à nous

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

Nous recommandons que les nouvelles Conditions de services d'électricité spécifient clairement qu'Hydro-Québec peut communiquer par courriel avec un client seulement après avoir obtenu son consentement et que ce dernier peut être révoqué par le client.

Partie III - Droits et obligations (suite)

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.08

Préambule

La proposition vise à remplacer les références aux normes difficilement accessibles par une référence au *Code de construction du Québec* et une annexe sur les critères applicables en matière de dégagement.

Proposition

Tout bâtiment ou installation, notamment une piscine ou une dépendance, situé à proximité de la ligne ou de l'appareillage de mesure d'Hydro-Québec doit respecter les dégagements prescrits au chapitre V, Électricité, du *Code de construction du Québec* ainsi que les dégagements indiqués à l'annexe V des présentes conditions de service.

- (●) D'accord
- ( ) Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)
- ( ) Ne s'applique pas à nous

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

Nous comprenons que la reproduction des normes pertinentes à l'annexe V du Projet des CSÉ a pour but unique de faciliter la consultation par les clients du Distributeur.

Partie III - Droits et obligations (suite)

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.09

Préambule

La proposition vise à harmoniser le texte des CSÉ avec celui des *Tarifs* relativement à la façon de faire pour le raccordement d'un appareil de production. Le client doit ainsi fournir une attestation de conformité de ses installations électriques complétée par un maître électricien plutôt que de payer des frais d'inspection.

Proposition

Il est nécessaire d'obtenir l'autorisation écrite d'Hydro-Québec préalablement à tout raccordement au réseau de distribution d'électricité d'un équipement de production d'électricité n'appartenant pas à Hydro-Québec.

Si cet équipement injecte de l'électricité dans le réseau d'Hydro-Québec, les conditions additionnelles suivantes s'appliquent :

1. **le propriétaire de l'équipement doit être responsable de l'abonnement ; et**
2. **le client doit fournir les documents attestant la conformité de l'installation de l'équipement.**

○ D'accord

◉ Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)

○ Ne s'applique pas à nous

Section *Commentaires (Préoccupations suggestions et propositions)* à la page suivante...

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

Nous souhaitons que le Distributeur précise l'utilité et la portée de la première exigence indiquée dans sa proposition 6.09.

Compteurs non communicants

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.10

Préambule

La proposition vise à permettre l'option de compteur non communicant aux installations électriques monophasées de 400 A s'il s'agit d'un abonnement dont seule l'énergie est facturée dans les 12 derniers mois.

Proposition

3. Conditions préalables :

Les conditions préalables suivantes s'appliquent au présent article :

1. l'installation électrique du client doit être :

[...]

b) monophasée et de 400 A, dans le cas des abonnements avec facturation de l'énergie seulement depuis plus de 12 mois ; et

[...]

- (●) D'accord
- ( ) Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)
- ( ) Ne s'applique pas à nous

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

Compteurs non communicants (suite)

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.11

Préambule

La proposition vise à refuser l'installation d'un compteur non communicant si le service d'électricité d'un des abonnements du client a été interrompu dans les 24 derniers mois.

Proposition

3. Conditions préalables :
Les conditions préalables suivantes s'appliquent au présent article :
[...]

4. aucune interruption de service ne doit avoir été effectuée par Hydro-Québec au cours des 24 derniers mois en vertu des lignes 2 à 5 et 11 de l'article 5.1 pour tous les abonnements du client.

- ○ D'accord
- ◉ Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)
- ○ Ne s'applique pas à nous

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

Nous proposons qu'un client peut demander l'installation d'un compteur non communicant pour des raisons de santé, sans égard à son historique de paiement.

Compteurs non communicants (suite)

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.12

Préambule

La proposition vise à ajouter une modalité faisant en sorte que le client perd son droit à choisir un compteur non communicant pour une période de 24 mois si le service d'électricité d'un des abonnements du client est interrompu en vertu de la ligne 11 de l'article 5.1 (manipulation ou dérangement de l'appareillage de mesure ou entrave au service d'électricité) des CSÉ proposées.

Proposition

4. En cas d'interruption du service d'électricité :
Si le service d'électricité est interrompu par Hydro-Québec en vertu des lignes 2 à 5 et 11 de l'article 5.1 relativement à un abonnement du client, Hydro-Québec peut, sans préavis, procéder à l'installation d'un compteur communicant pour tous les points de livraison visés par les abonnements de ce client.

- ○ D'accord
- ◉ Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)
- ○ Ne s'applique pas à nous

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

Nous proposons qu'un client peut demander l'installation d'un compteur non communicant pour des raisons de santé.

Compteurs non communicants (suite)

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.13

Préambule

La proposition vise à ajouter une modalité faisant en sorte que le client perd son droit à choisir un compteur non communicant pour une période de 12 mois si de la puissance est facturée pour l'abonnement lié à l'option de compteur non communicant.

Proposition

5. En cas de facturation de puissance :
Si de la puissance est facturée au cours d'une période de consommation donnée, Hydro-Québec peut, sans avis, procéder à l'installation d'un compteur communicant pour le point de livraison visé.

Le client pourra formuler une demande de compteur non communicant en vertu du présent article lorsqu'il n'y aura eu aucune facturation de puissance pendant 12 périodes mensuelles consécutives.

- ○ D'accord
- ◉ Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)
- ○ Ne s'applique pas à nous

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

Nous proposons qu'un client peut demander l'installation d'un compteur non communicant pour des raisons de santé, sans égard à sa consommation de puissance.

Compteurs non communicants (suite)

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.14

Préambule

La proposition vise à diminuer le nombre de déplacements du Distributeur pour l'obtention des données de consommation aux fins de la facturation d'un abonnement pour lequel seule l'énergie est facturée à « au moins une fois par année ». Actuellement, la fréquence de relève est « au moins tous les 120 jours ».

Proposition

Si l'électricité est mesurée par un compteur non communicant, Hydro-Québec utilise les données de consommation qu'elle obtient du compteur en fonction des fréquences minimales suivantes :

1. Abonnement pour lequel seule l'énergie est facturée : Au moins 1 fois par année.

- ○ D'accord
- ◉ Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)
- ○ Ne s'applique pas à nous

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

Nous souhaitons qu'Hydro-Québec détermine les frais de relève des compteurs en tenant compte de sa proposition de réduire la fréquence de relève minimale à une fois par année, au lieu de "au moins tous les 120 jours". De plus, le client doit avoir la possibilité de "fournir ses relevés au moment opportun" tel que l'indique la pièce HQD-13, document 1, page 20 (présentation du Distributeur , Atelier 6).

Compteurs non communicants (suite)

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.15

Préambule

La proposition vise à modifier le montant des frais mensuels de relève facturés afin de refléter la proposition de diminuer le nombre de déplacements du Distributeur pour l'obtention des données de consommation aux fins de la facturation.

Proposition

« frais mensuels de relève » à 2,75 $ par mois soit 33 $ par année

- ○ D'accord
- ◉ Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)
- ○ Ne s'applique pas à nous

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

Les frais mensuels de relève de 2,75 $ soit 33 $ par année mentionnés dans la proposition 6.15 découlent des calculs d'Hydro-Québec présentés à la pièce HQD-13, document 1, page 21. Nous avons des réserves sur la justesse de certaines données utilisées par Hydro-Québec pour ces calculs, notamment le taux horaire de 139 $ d'un releveur de compteur et le temps qu'Hydro-Québec suppose nécessaire à la relève de 0,21 heure, soit 12,6 minutes. Nous suggérons que le Distributeur élabore sur le réalisme de ses hypothèses.

Compteurs non communicants (suite)

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.16

Préambule

La proposition vise à remplacer les *frais initiaux d'installation* par des *frais d'intervention au compteur* dont le montant est basé sur les coûts de l'intervention à effectuer.

Proposition

« frais d'intervention au compteur » à 140 $

- ○ D'accord
- ◉ Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)
- ○ Ne s'applique pas à nous

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

Nous souhaitons pouvoir examiner les calculs et les données utilisés par le Distributeur pour déterminer les "frais d'intervention au compteur" de 140 $ mentionnés à la proposition 6.16 du Distributeur. Nous aimerions savoir aussi si la valeur de 140 $ est à jour ou non, avant de nous prononcer sur la proposition 6.16 du Distributeur.

Nous notons le cas où un client ne doit pas payer les "frais d'intervention au compteur" conformément à l'article 16.3 du Projet des CSÉ soumis par le Distributeur:

"le client ne paie aucuns "frais d'intervention au compteur" si un compteur non communicant installé par Hydro-Québec en vertu du présent article est en place au moment de sa demande. Hydro-Québec maintient le compteur non communicant ainsi installé jusqu'à la fin de l'abonnement du client" (pièce HQD-13, document 2, page 48).

Compteurs non communicants (suite)

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.17

Préambule

La proposition vise à facturer des *frais mensuels de relève* et des *frais d'intervention au compteur* pour les cas de refus d'accès ou de mise à niveau requise par le client, si le client ne donne pas suite aux tentatives de communication du Distributeur et si l'abonnement du client est admissible à l'option de compteur non communicant.

Proposition

4. 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 communicant pour qu'Hydro-Québec le remplace par un compteur communicant 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 non communicant si les conditions prévues à l'article 16.3 sont remplies. Dans ce cas, Hydro-Québec l'avise par écrit et les « frais d'intervention au compteur » ainsi que les « frais mensuels de relève » indiqués dans les *Tarifs* deviennent applicables.

- ○ D'accord
- ◉ Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)
- ○ Ne s'applique pas à nous

Section *Commentaires (Préoccupations suggestions et propositions)* à la page suivante...

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

Le libellé de la proposition 6.17 du Distributeur présenté ci-dessus est identique à celui de l'article 12.4, ligne 4, du Projet des CSÉ, pièce HQD-13, document 2, page 40.
Nous comprenons que la proposition 6.17 permettrait aux clients qui se trouvent dans les situations décrites à l'article 12.4, ligne 4, de continuer à avoir du service d'électricité, contrairement à l'interruption du service permise par les CSÉ actuelles (source: présentation du Distributeur à l'atelier 6, pièce HQD-13, document 1, page 22).
Nous suggérons que le Distributeur intègre dans son Projet des CSÉ les différentes étapes de communication avec ses clients (3 lettres) et leurs délais respectifs tels qu'expliqué à l'atelier:
- première lettre: délai de 30 jours;
- deuxième lettre: délai de 15 jours;
- troisième lettre: délai de 8 jours.

Nous notons l'affirmation suivante du Distributeur relativement à la troisième tentative de communication:
"Proposition de processus de communication
- Tentatives de communication avec le client
- Transmission au client d'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 [...]" (pièce HQD-13, document 1, page 22).

Hydro Québec Distribution

R-3964-2016

Modification aux *Conditions de service d'électricité* et des frais afférents

Atelier du 22 juin 2016
Autres modifications et approche conceptuelle
Formulaire de positionnement (suite)

Instructions

1. Complétez la partie identification.

2. Complétez le formulaire en répondant à toutes les propositions comme suit.

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec chacune des modalités proposées par Hydro-Québec Distribution.

Si vous indiquez que vous n'êtes pas d'accord avec une proposition d'Hydro-Québec Distribution, veuillez spécifier les éléments (préoccupations, suggestions d'amélioration) qui vous permettraient d'adhérer à celle-ci dans la section *Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)*.

Si la proposition ne s'applique pas à vous, veuillez cocher à l'endroit indiqué.

N'hésitez pas à nous faire part de vos préoccupations, suggestions d'améliorations et propositions. Si l'espace de la section *Commentaires* de chaque proposition est insuffisante, vous pouvez compléter en utilisant le formulaire prévu à cet effet, *Propositions et suggestions additionnelles*.

3. Sauvegardez le formulaire complété.

4. Transmettez le formulaire complété à l'adresse de courriel suivante : HQDAteliersCSE@hydro.qc.ca

5. Si vous avez des problèmes à compléter les fiches, veuillez nous en faire part par écrit à l'adresse de courriel ci-haut en mettant en objet « Demande d'information sur le formulaire » et en indiquant un numéro de téléphone pour vous rejoindre le cas échéant.

Identification

Date (aaaa-mm-jj)	2016-07-06
Intervenant	ACEF de Québec
Représenté par	Denis Falardeau, Directeur, et Co Pham, analyste externe
Courriel	denis-falardeau-acefque@mediom.qc.ca

Compteurs non communicants (suite)

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.18

Préambule

La proposition consiste à demander à la Régie de l'énergie d'approuver de façon provisoire l'article proposé permettant, après l'envoi d'un avis écrit, de facturer les frais initiaux d'installation et les frais mensuels de relève prévus dans les *Tarifs*, dans les cas de non accessibilité au compteur ou encore dans les situations requérant une mise en conformité par le client de ses installations, dans la mesure où les conditions préalables à l'installation d'un compteur non communicant sont remplies.

La proposition s'inscrit dans la volonté de compléter le déploiement des compteurs communicants le plus rapidement possible. De plus, elle est équitable envers les clients ayant déjà opté pour un compteur non communicant, qui ont assumé les frais initiaux d'installation et qui assument les frais mensuels liés à ce choix.

Proposition

L'article 12.4 ligne 4 proposé par le Distributeur (pièce HQD-3, document 1 [révisé], page 40) est le suivant :

12.4 Accès d'Hydro-Québec à ses installations

4. 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 communicant pour qu'Hydro-Québec le remplace par un compteur communicant 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 non communicant si les conditions prévues à l'article 16.3 sont remplies. Dans ce cas, Hydro-Québec l'avise par écrit et les « frais d'intervention au compteur » ainsi que les « frais mensuels de relève » indiqués dans les *Tarifs* deviennent applicables.

Le Distributeur, pour les fins de sa demande d'application provisoire, a adapté cet article comme suit, lequel deviendrait l'article 13.1.1 des *Conditions de service d'électricité* présentement en vigueur :

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 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.

- ○ D'accord
- ◉ Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)
- ○ Ne s'applique pas à nous

Section *Commentaires (Préoccupations suggestions et propositions)* à la page suivante...

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

Hydro-Québec devrait donner aux clients visés par l'article 13.1.1 un délai raisonnable, au minimum 8 jours, pour donner accès ou modifier leur installation afin qu'elle soit conforme aux normes. Nous comprenons qu'il s'agît d'une demande d'application provisoire d'Hydro-Québec pour éviter aux clients visés par l'article 13.1.1 des interruptions de service d'électricité prescrites par les CSÉ actuelles, selon une interprétation du Distributeur:
"Exemples de raisons de la difficulté d'accès lors d'un remplacement de compteur
- travaux requis pour permettre à Hydro-Québec d'accéder au compteur
- compteur barricadé
- refus d'accès par le client
Moyen permis par les conditions de service actuelles dans ces cas
- Interruption du service d'électricité dans tous les cas" (Source: pièce HQD-13, document 1, page 22).

Hydro Québec Distribution

R-3964-2016

Modification aux *Conditions de service d'électricité* et des frais afférents

Atelier du 22 juin 2016
Autres modifications et approche conceptuelle
Formulaire de positionnement (suite 2)

Instructions

1. Complétez la partie identification.

2. Complétez le formulaire en répondant à toutes les propositions comme suit.

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec chacune des modalités proposées par Hydro-Québec Distribution.

Si vous indiquez que vous n'êtes pas d'accord avec une proposition d'Hydro-Québec Distribution, veuillez spécifier les éléments (préoccupations, suggestions d'amélioration) qui vous permettraient d'adhérer à celle-ci dans la section *Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)*.

Si la proposition ne s'applique pas à vous, veuillez cocher à l'endroit indiqué.

N'hésitez pas à nous faire part de vos préoccupations, suggestions d'améliorations et propositions. Si l'espace de la section *Commentaires* de chaque proposition est insuffisante, vous pouvez compléter en utilisant le formulaire prévu à cet effet, *Propositions et suggestions additionnelles*.

3. Sauvegardez le formulaire complété.

4. Transmettez le formulaire complété à l'adresse de courriel suivante : HQDAteliersCSE@hydro.qc.ca

5. Si vous avez des problèmes à compléter les fiches, veuillez nous en faire part par écrit à l'adresse de courriel ci-haut en mettant en objet « Demande d'information sur le formulaire » et en indiquant un numéro de téléphone pour vous rejoindre le cas échéant.

Identification

Date (aaaa-mm-jj)	2016-07-29
Intervenant	ACEF de Québec
Représenté par	Denis Falardeau, Directeur et Co Pham, analyste externe
Courriel	denis-falardeau-acefque@mediom.qc.ca

Introduction

Dans son rapport d'évaluation (HQD-14, document 3), Éducaloi a évalué les CSÉ proposées en fonction de sept (7) critères :

1. Le lecteur a-t-il le sentiment que la lecture du contrat sera simple et utile dès le premier regard ?
2. Le lecteur sent-il que l'on s'adresse à lui ?
3. L'information est-elle facile à trouver ?
4. L'apparence du texte facilite-t-elle la lecture ?
5. L'information est-elle facile à comprendre ?
6. La concision est-elle optimale ?
7. Le document répond-il aux besoins d'information du public cible (les clients d'Hydro-Québec, la Régie de l'énergie, les employés d'Hydro-Québec) ?

Les propositions suivantes visent à connaître votre position sur l'application de certaines modifications suggérées par Éducaloi aux conditions de service proposées par Hydro-Québec.

Le Distributeur illustre ces suggestions par la reformulation des cinq (5) articles suivants, qui sont présentés à titre d'exemple. À ce titre, le Distributeur ne requiert <u>aucune proposition de texte</u> concernant ces articles.

Les articles sont présentés en deux versions. La première préconise une approche visant à interpeller le lecteur par l'utilisation du « vous ». La seconde, quant à elle, utilise une approche à la troisième personne en utilisant l'expression « le client ».

Articles 1.1 à 1.3 (nouvelle formulation de l'article 1.1, Demande d'abonnement, de la pièce HQD-3, document 1 [B-0052], page 8)

Version utilisant le « vous »

À titre d'exemple

1.1 Demande d'abonnement au service d'électricité

Pour vous abonner au *service d'électricité*, vous (ou votre représentant dûment autorisé) devez suivre les étapes suivantes :

1. Présenter une demande d'abonnement	• Pour un abonnement à un *tarif domestique* ou au tarif de petite *puissance* pour une *installation électrique* existante, vous devez présenter votre demande : – *par écrit* ou – *verbalement.* • Pour un abonnement à tout autre tarif pour une installation électrique existante ou pour un abonnement pour une nouvelle installation électrique, peu importe le tarif, vous devez présenter votre demande par écrit.
2. Fournir les renseignements obligatoires	Votre demande d'abonnement doit inclure tous les renseignements obligatoires précisés dans l'annexe II. Si vous ne fournissez pas ces renseignements, Hydro-Québec peut refuser votre demande.

Si votre demande est acceptée, Hydro-Québec vous confirmera par écrit les principales caractéristiques de votre abonnement.

Version utilisant « le client »

À titre d'exemple

1.1 Demande d'abonnement au service d'électricité

Pour s'abonner au *service d'électricité*, le client (ou son représentant dûment autorisé) doit suivre les étapes suivantes :

1. Présenter une demande d'abonnement	• Pour un abonnement à un *tarif domestique* ou au tarif de petite *puissance* pour une *installation électrique* existante, il doit présenter sa demande : – *par écrit* ou – *verbalement*. • Pour un abonnement à tout autre tarif pour une installation électrique existante ou pour un abonnement pour une nouvelle installation électrique, peu importe le tarif, il doit présenter sa demande par écrit.
2. Fournir les renseignements obligatoires	La demande d'abonnement du client doit inclure tous les renseignements obligatoires précisés dans l'annexe II. S'il ne fournit pas ces renseignements, Hydro-Québec peut refuser sa demande.

Si la demande est acceptée, Hydro-Québec confirmera par écrit au client les principales caractéristiques de son abonnement.

Version utilisant le « vous »

À titre d'exemple

1.2 Début de l'abonnement

Votre abonnement débute :

- à la date dont vous avez convenu avec Hydro-Québec ou
- à la date de mise sous *tension* initiale, dans le cas d'une nouvelle *installation électrique*.

Version utilisant « le client »

À titre d'exemple

1.2 Début de l'abonnement

L'abonnement débute :

- à la date convenue par Hydro-Québec et le client ou
- à la date de mise sous *tension* initiale, dans le cas d'une nouvelle *installation électrique*.

Version utilisant le « vous »

À titre d'exemple

1.3 Frais applicables à votre demande d'abonnement

- Si vous présentez votre demande d'abonnement au moyen du site Web ou du système de réponse vocale interactive d'Hydro-Québec, aucuns frais ne s'appliquent.
- Si vous présentez votre demande par tout autre moyen, des frais d'abonnement de 25 $ vous seront facturés une fois que votre demande d'abonnement aura été acceptée.

Version utilisant « le client »

À titre d'exemple

1.3 Frais applicables à une demande d'abonnement

- Si le client présente sa demande d'abonnement au moyen du site Web ou du système de réponse vocale interactive d'Hydro-Québec, aucuns frais ne s'appliquent.
- Si le client présente sa demande par tout autre moyen, des frais d'abonnement de 25 $ lui seront facturés une fois que sa demande d'abonnement aura été acceptée.

Article 1.5 (auparavant l'article 1.3, Utilisation de l'électricité sans abonnement, de la pièce HQD-3, document 1 [B-0052], page 8)

Version utilisant le « vous »

À titre d'exemple

1.5 Interdiction d'utiliser de l'électricité sans abonnement

Que vous soyez occupant, locataire, propriétaire ou administrateur, vous ne pouvez pas utiliser l'électricité livrée à un *lieu de consommation* sans abonnement.

Si vous le faites, vous aurez les mêmes obligations qu'un client d'Hydro-Québec.

Version utilisant « le client »

À titre d'exemple

1.5 Interdiction d'utiliser de l'électricité sans abonnement

L'occupant, le locataire, le propriétaire ou l'administrateur ne peut pas utiliser l'électricité livrée à un *lieu de consommation* sans abonnement. Advenant le cas, les mêmes obligations d'un client d'Hydro-Québec s'appliquent.

Articles 4.1 et 4.2 (nouvelle formulation des articles 4.1, Exigence du dépôt, et 4.2, Dépôt - Usage domestique, de la pièce HQD-3, document 1 [B-0052], page 14)

Version utilisant le « vous »

À titre d'exemple

4.1 Dépôt pouvant être exigé si vous représentez un risque financier

Hydro-Québec peut exiger un dépôt si vous représentez un risque financier. Vous pouvez fournir ce dépôt en versant un montant en argent ou en fournissant une lettre de garantie de paiement.

Version utilisant « le client »

À titre d'exemple

4.1 Dépôt pouvant être exigé si le client représente un risque financier.

Hydro-Québec peut exiger un dépôt si le client représente un risque financier. Il pourra fournir ce dépôt en versant un montant en argent ou en fournissant une lettre de garantie de paiement.

Version utilisant le « vous »

À titre d'exemple

4.2 Dépôt exigé pour les abonnements à usage domestique

Si Hydro-Québec détermine que vous représentez un risque financier, elle peut exiger un dépôt pour chacun de vos abonnements dans les cas suivants :

- Hydro-Québec vous a transmis un avis de retard au cours des 24 derniers mois.
- Le *service d'électricité* à votre *lieu de consommation* a été interrompu parce que vous êtes en *défaut de paiement*. Dans ce cas, vous devrez fournir le dépôt avant le rétablissement du service d'électricité. De plus, vous devrez payer les « frais d'intervention » applicables indiqués dans les *Tarifs*.
- Vous vous êtes prévalu des dispositions de la *Loi sur la faillite et l'insolvabilité* au cours des 24 derniers mois.

Version utilisant « le client »

À titre d'exemple

4.2 Dépôt exigé pour les abonnements à usage domestique

Si Hydro-Québec détermine que le client représente un risque financier, elle peut exiger un dépôt pour chacun de ses abonnements dans les cas suivants :

- Hydro-Québec a transmis un avis de retard au client au cours des 24 derniers mois.
- Le *service d'électricité* à un *lieu de consommation* du client a été interrompu pour *défaut de paiement*. Dans ce cas, le client devra fournir le dépôt avant le rétablissement du service d'électricité. De plus, il devra payer les « frais d'intervention » applicables indiqués dans les *Tarifs*.
- Le client s'est prévalu des dispositions de la *Loi sur la faillite et l'insolvabilité* au cours des 24 derniers mois.

Article 6.4 (nouvelle formulation de l'article 6.4, Prolongement d'une ligne souterraine, de la pièce HQD-3, document 1 [B-0052], page 21)

Version utilisant le « vous »

À titre d'exemple

6.4 Prolongement d'une ligne souterraine

Si votre *demande d'alimentation* nécessite le prolongement d'une *ligne* souterraine, ce prolongement est inclus dans le *service de base* dans les cas suivants :

- Le *point de raccordement* est situé à l'intérieur d'un réseau souterrain ayant atteint la *densité électrique minimale*, c'est-à-dire un réseau dans lequel le rapport de la capacité de transformation des installations est égal ou supérieur à 6 MVA par kilomètre sur une distance minimale de 2 km.
- Le point de raccordement est situé en périphérie d'un réseau souterrain ayant atteint la densité électrique minimale et toutes les conditions suivantes sont remplies :
  - a) votre demande d'alimentation nécessite le prolongement d'une ligne souterraine existante sur une distance d'au plus 333 m ;
  - b) ce prolongement respecte l'exigence de la densité électrique minimale ;
  - c) ce prolongement se fait à partir d'un endroit où la densité électrique minimale a été atteinte.
- Le point de raccordement est situé à un endroit visé par un plan d'aménagement municipal convenu avec Hydro-Québec et toutes les conditions suivantes sont remplies :
  - a) le plan d'aménagement prévoit la réalisation des travaux d'infrastructures publiques et comporte un plan de déploiement du réseau de distribution d'électricité ainsi qu'un échéancier ;
  - b) le projet d'aménagement municipal permettra d'atteindre la densité électrique minimale dans un délai de 10 ans ;
  - c) votre demande d'alimentation nécessite le prolongement d'une ligne souterraine et ce prolongement respectera l'exigence de la densité électrique minimale sur une distance d'au moins 333 m.

Hydro-Québec peut également déployer un réseau souterrain pour des raisons techniques.

À titre d'exemple

6.4 Prolongement d'une ligne souterraine

Si la *demande d'alimentation* du client nécessite le prolongement d'une *ligne* souterraine, ce prolongement est inclus dans le *service de base* dans les cas suivants :

- Le *point de raccordement* est situé à l'intérieur d'un réseau souterrain ayant atteint la *densité électrique minimale*, c'est-à-dire un réseau dans lequel le rapport de la capacité de transformation des installations est égal ou supérieur à 6 MVA par kilomètre sur une distance minimale de 2 km.
- Le point de raccordement est situé en périphérie d'un réseau souterrain ayant atteint la densité électrique minimale et toutes les conditions suivantes sont remplies :

  a) la demande d'alimentation du client nécessite le prolongement d'une ligne souterraine existante sur une distance d'au plus 333 m ;

  b) ce prolongement respecte l'exigence de la densité électrique minimale ;

  c) ce prolongement se fait à partir d'un endroit où la densité électrique minimale a été atteinte.

- Le point de raccordement est situé à un endroit visé par un plan d'aménagement municipal convenu avec Hydro-Québec et toutes les conditions suivantes sont remplies :

  a) le plan d'aménagement prévoit la réalisation des travaux d'infrastructures publiques et comporte un plan de déploiement du réseau de distribution d'électricité ainsi qu'un échéancier ;

  b) le projet d'aménagement municipal permettra d'atteindre la densité électrique minimale dans un délai de 10 ans ;

  c) la demande d'alimentation du client nécessite le prolongement d'une ligne souterraine et ce prolongement respectera l'exigence de la densité électrique minimale sur une distance d'au moins 333 m.

Hydro-Québec peut également déployer un réseau souterrain pour des raisons techniques.

Critère 1 : Le lecteur a-t-il le sentiment que la lecture du contrat sera simple et utile dès le premier regard ?

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 7.01

Préambule

Éducaloi propose des changements quant à la longueur et la complexité du document afin que le lecteur ait un sentiment que la lecture du contrat est simple et utile dès le premier regard (HQD-13, document 4, pages 10 et 11).

Proposition

Afin que la lecture du contrat soit simple et utile dès le premier regard, le Distributeur propose les modifications suivantes :

	D'accord	Pas d'accord à moins de...*	Ne s'applique pas à nous
1. Alléger la table des matières ;	◉	○	○
2. Retirer l'avant-propos et relocaliser les explications suivantes à l'endos de la page couverture du document :			
a. emploi de l'italique pour identifier les mots définis ainsi que les guillemets pour les prix et les frais ;	○	◉	○
b. référence à l'espace client comme source d'information complémentaire ;	○	◉	○
c. hyperlien vers le site Web d'Hydro-Québec pour consulter la version électronique de cette publication ;	○	◉	○
3. Relocaliser la partie VII – Recours des clients en cas d'insatisfaction et ajouter une précision à l'endos de la page couverture du document à l'effet que ce sujet est couvert en annexe ;	○	◉	○
4. Relocaliser la partie VI – Dispositions générales, qui ne contient qu'un seul chapitre ;	○	◉	○
5. Rassembler les mentions légales à l'endos de la page couverture du document. Sur la page couverture, remplacer « En vigueur le XX-XX-XXXX » par « Édition du jour/mois/année ». Une mention sur la date d'entrée en vigueur sera intégrée dans un article des conditions de service.	○	◉	○

Note * : Précisez dans la section *Commentaires*.

Section *Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)* à la page suivante...

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

Nous sommes d'accord pour alléger la table des matières. Nous invitons le Distributeur à consulter notre "Propositions additionnelles" qui propose entre autres d'étudier l'opportunité de scinder les "Conditions de service d'électricité" (CSÉ) par catégories de clientèle (exemples: catégorie domestique, catégorie clientèle industrielle, etc.).
Selon nous, les moyens 2 à 5 proposés par le Distributeur (dans sa proposition 7.01) pourraient aider à atténuer les problèmes; cependant, plusieurs problématiques de fond soulevées par Educaloi devraient être solutionnées avant de modifier la forme ou la présentation des informations aux clients. Exemple: le texte des CSÉ est écrit pour qui?
Selon nous, si le texte des CSÉ proposé par le Distributeur n'est pas facile à comprendre, il ne faudrait s'attendre à ce que le lecteur a le "courage" de consulter le site Web d'Hydro-Québec pour mieux comprendre ses droits et responsabilités.

Critère 2 : Le lecteur sent-il que l'on s'adresse à lui ?

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 7.02

Préambule

Éducaloi propose des changements quant à la personnalisation du texte afin de susciter un sentiment de proximité avec le lecteur (HQD-13, document 4, pages 12 et 13).

Proposition

Afin que le lecteur se sente plus interpellé par le contrat, le Distributeur propose...

	D'accord	Pas d'accord à moins de...*	Ne s'applique pas à nous
d'adopter un ton moins formel en s'adressant directement au client et en utilisant principalement le « vous ».	◉	○	○

Note * : Précisez dans la section *Commentaires.*

Section *Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)* à la page suivante...

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

Critère 3 : L'information est-elle facile à trouver ?

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 7.03

Préambule

Éducaloi propose des changements quant aux libellés des articles et de la table des matières, incluant la hiérarchisation de celle-ci, afin de faciliter la recherche de l'information à l'intérieur du document (HQD-13, document 4, pages 14 à 16).

Proposition

Afin de faciliter la recherche de l'information dans le contrat, le Distributeur propose les modifications suivantes :

	D'accord	Pas d'accord à moins de...*	Ne s'applique pas à nous
1. Revoir les titres des chapitres ainsi que des articles et, lorsque requis, des alinéas afin qu'ils reflètent mieux le contenu des articles ;	◉	○	○
2. Rendre la table des matières plus pertinente et cohérente par rapport à l'information qui est la plus souvent cherchée ;	◉	○	○
3. Ajuster la typographie de la table des matières afin de mieux distinguer les titres des parties et des chapitres ;	○	◉	○
4. Épurer la table des matières en introduisant un 4e niveau hiérarchique de sous-titres, dont seuls les trois premiers niveaux sont présentés ;	○	◉	○
5. En complément à la table des matières, ajouter un index permettant de repérer, par mots-clés, l'article dans lequel un sujet est traité.	◉	○	○

Note * : Précisez dans la section *Commentaires*.

Section *Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)* à la page suivante...

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

Les améliorations de forme pourraient certes aider, mais, comme le souligne Éducaloi, il faudrait placer le client au coeur du texte des "Conditions de service d'électricité" (CSÉ). Si le client le comprend, c'est sûr que les spécialistes du Service à la Clientèle d'Hydro-Québec pourraient interpréter ou expliquer les CSÉ avec aisance.
Pour la question de la grosseur des caractères, voir notre "Propositions additionnelles" .

Critère 4 : L'apparence du texte facilite-t-elle la lecture ?

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 7.04

Préambule

Éducaloi propose des changements quant à l'apparence du texte afin d'améliorer la lisibilité du document (HQD-13, document 4, pages 17 et 18).

Proposition

Afin d'améliorer la lisibilité du document, le Distributeur propose les modifications suivantes :

	D'accord	Pas d'accord à moins de...*	Ne s'applique pas à nous
1. Alléger l'apparence des tableaux lorsqu'ils sont utilisés en retirant les bordures, les fonds gris et en limitant l'emploi de numéros de lignes ;	◉	○	○
2. Augmenter la taille de la police utilisée dans les tableaux ;	◉	○	○
3. Ajouter des illustrations en support aux notions plus abstraites ou techniques.	◉	○	○

Note * : Précisez dans la section *Commentaires.*

Section *Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)* à la page suivante...

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

Critère 5 : L'information est-elle facile à comprendre ?
Critère 6 : La concision est-elle optimale ?

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 7.05

Préambule

Éducaloi propose des changements visant à améliorer la compréhension du document dès la première lecture (HQD-13, document 4, pages 19 à 25) et la concision du texte du document (HQD-13, document 4, page 25).

Proposition

Afin d'améliorer la compréhension du contrat dès la première lecture et la concision du texte du document, le Distributeur propose les modifications suivantes visant l'amélioration de la syntaxe et de la structure des articles :

	D'accord	Pas d'accord à moins de...*	Ne s'applique pas à nous
1. Utiliser un langage moins juridique ;	◉	○	○
2. Ajouter des mises en contexte, lorsque requises ;	◉	○	○
3. Fragmenter l'information et optimiser le format des puces, avec ou sans numéros ;	◉	○	○
4. Définir certains mots du lexique dont la définition actuelle constitue un renvoi vers un article ;	◉	○	○
5. Optimiser la mise en page des articles selon le format le plus favorable à la lecture (tableau ou paragraphes).	◉	○	○

Note * : Précisez dans la section *Commentaires.*

Section *Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)* à la page suivante...

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

Critère 7 : Le document répond-il aux besoins d'information du public cible ?

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 7.06

Préambule

Éducaloi propose des changements visant à répondre aux besoins d'information du public cible (HQD-13, document 4, page 26).

Proposition

Afin de mieux répondre aux besoins d'information du public cible, le Distributeur propose...

	D'accord	Pas d'accord à moins de...*	Ne s'applique pas à nous
d'améliorer la table des matières et la structure de l'information afin d'offrir une réponse plus concrète, claire et précise au lecteur.	◉	○	○

Note * : Précisez dans la section *Commentaires*.

Section *Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)* à la page suivante...

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

Hydro Québec Distribution

R-3964-2016

Modification aux *Conditions de service d'électricité* et des frais afférents

Atelier du 22 juin 2016
Autres modifications et approche conceptuelle
Fiche de propositions et suggestions additionnelles relatives au rapport d'évaluation d'Éducaloi

---

Instructions

1. Complétez la partie identification.

2. Complétez la fiche de propositions et suggestions additionnelles comme suit.

A. Sélectionnez dans le menu déroulant, l'article des conditions de service (CSÉ) sur lequel vous souhaitez nous faire part de vos suggestions d'amélioration et vos propositions.

OU, si le sujet n'apparaît pas parmi ceux du menu déroulant, veuillez le spécifier dans l'espace prévu à cet effet.

B. Indiquez vos suggestions et propositions sous la rubrique *Commentaires (Suggestions et propositions)*.

3. Sauvegardez la fiche de propositions et suggestions additionnelles sous un autre nom.

4. Transmettez la fiche complétée à l'adresse de courriel suivante : HQDAteliersCSE@hydro.qc.ca

5. Si vous avez des problèmes à compléter la fiche, veuillez nous en faire part par écrit à l'adresse de courriel ci-haut en mettant en objet « Demande d'information sur le formulaire » et en indiquant un numéro de téléphone pour vous rejoindre le cas échéant.

Note : Remplissez un formulaire par proposition.

Identification

Date (aaaa-mm-jj)	2016-07-29
Intervenant	ACEF de Québec
Représenté par	Co Pham, analyste externe et Denis Falardeau, Directeur
Courriel	denis-falardeau-acefque@mediom.qc.ca

Dans le menu déroulant, sélectionnez le critère utilisé par Éducaloi dans son rapport d'évaluation (HQD-14, document 3) sur lequel vous souhaitez faire des commentaires :

Si vos commentaires visent un sujet autre que ceux indiqués dans le menu déroulant (sans toutefois porter sur les articles qui ont été présentés aux fins d'illustration), veuillez le spécifier :

Commentaires (Suggestions et propositions)

Questionnement 1 : (...) lecture du contrat simple dès le premier regard.

Page 10 :Contrat de 70 pages parce qu'il regroupe des conditions pour plusieurs types de clients. Est-il possible de publier des contrats spécifiques à chacune des catégories de clientèle pour diminuer le volume du document et le rendre moins rebutant ?
Ceci réduirait aussi la longueur de la table des matières (page 10).

Page 11 "Conditions du service d'électricité" : Le titre pourrait être "Contrat d'abonnement "
Ce titre a l'avantage de comporter deux réalités demandant à être claires : on parle d'un contrat, un engagement légal et d'abonnement, ce qui réfère à du long terme. Cependant, il faut tout d'abord définir le but du texte; pour le commun des mortels, il serait difficile de concevoir que le texte qu'il n'a jamais signé représente un "contrat" entre lui et Hydro-Québec.

Page 11: "Entrée en vigueur" : possibilité de remplacer cette expression par "début de l'abonnement" ou "date du début de l'abonnement" .
Il serait préférable que cette date soit au tout début du document car c'est une information qui peut être utile de repérer rapidement.

Questionnement 2 : Le lecteur sent-il qu'on s'adresse à lui ?

Page 12 : L'utilisation du "Vous" permet de mieux se sentir concerné par les indications présentes au contrat.

Questionnement 3 : L'information est-elle facile à trouver ?

Page 14 : remarques pertinente sur la table des matières.

Questionnement 4 : L'apparence du texte

Page 17 : Utiliser une grosseur de caractères les rendant lisibles par des personnes âgées ou avec un handicap de lecture.
Nous ne partageons pas leur opinion sur la grosseur du caractère et le fait qu'une version numérique puisse permettre de lire le document de façon élargie. Nous sommes d'avis que le format papier doit être le format étalon et qu'un caractère de 12 points au lieu
de 10 serait souhaitable afin de permettre une meilleure lecture.

Questionnement 5 : l'information est-elle facile à comprendre ?

Les remarques de ce chapitre sont pertinentes.

Dans le menu déroulant, sélectionnez le critère utilisé par Éducalol dans son rapport d'évaluation (HQD-14, document 3) sur lequel vous souhaitez faire des commentaires :

Si vos commentaires visent un sujet autre que ceux indiqués dans le menu déroulant (sans toutefois porter sur les articles qui ont été présentés aux fins d'illustration), veuillez le spécifier :

Commentaires (Suggestions et propositions)

Questionnement 6 : La concision est-elle optimale ?

Les remarques de ce chapitre sont pertinentes.

Questionnement 7: Le document répond-il aux besoins du public cible ?

Les remarques de ce chapitre sont pertinentes.

Dossier R-3469-2016
Commentaires de l'AQCIE/CIFQ concernant les modifications aux conditions de service de la clientèle grande puissance présentés dans le cadre de l'atelier 6

Commentaires généraux

- Les modifications proposées auront des répercussions importantes pour les entreprises touchées, il leur en coûtera plus cher pour obtenir leur fourniture d'électricité.
- HQD est un monopole d'État qui pourrait être tenté d'user de pratiques commerciales qui lui sont favorables au détriment de sa clientèle. Des conditions qui ne pourraient être pratiquées dans un environnement d'affaires compétitif. D'ailleurs, ces pratiques ne sont pas utilisées à notre connaissance par les autres fournisseurs des grands clients industriels d'HQD.
- Les conditions de crédit misent en place depuis 2011 et leur renforcement en 2013 a permis d'atteindre les objectifs souhaités. Pas d'historique qui démontre une problématique ces dernières années.
- Les années 2008-2009 ont connu une des pires crises économiques depuis celle de 1929. C'est sur ce référentiel que les conditions de crédit ont été mises en place en 2011. HQD n'en faisait pas mention auparavant puisque l'historique des risques de crédit ne montrait pas de problématique particulière. (Voir D-2010-022 paragraphe 153).
- Bien que la Régie ait refusé en 2011 dans sa décision D-2011-024 la mise en place d'un compte de frais reporté ou encore l'établissement systémique d'une provision pour mauvaises créances, elle s'est dit disposer à examiner un événement exceptionnel impliquant un montant significatif.
- Les risques de crédit sont un élément intrinsèque à l'établissement du taux de rendement du Distributeur.

Il faut donc agir avec précaution avant de modifier une nouvelle fois les conditions de crédit des grandes entreprises.

Commentaires spécifiques

8.1.1 Établissement de la cote de crédit en cas de divergences entre les agences de notation (proposition 6.02)

- **L'AQCIE/CIFQ est en désaccord avec cette proposition et demande le maintien de la pratique actuelle.**
- *Le Distributeur propose d'ajouter une modalité précisant que lorsque plus d'une cote des agences de crédit de retenir la plus défavorable.*
    - Cette proposition ne prend pas en considération la date de publication de la cote. Les agences de crédit sont conservatrices et souvent lentes à apporter des changements à leur cotation.
    - L'établissement d'une cote de crédit repose sur une série de ratios financiers, mais également sur une appréciation qualitative de certains paramètres. Certaines agences pourraient être systématiquement plus pessimistes.
    - L'AQCIE/CIFQ propose plutôt de retenir la cote la plus récente. Une pratique déjà en application par HQD tel que précisé dans sa preuve au dossier R-3733-2010 Document HQD-1, document 1 page 10 «*En présence de plusieurs cotes, la plus récente sera retenue, sans égard à l'agence émettrice.*»

8.1.2 Paiements hebdomadaires pour les abonnements très risqués (proposition 6.01)

- **L'AQCIE/CIFQ ne s'oppose pas à cet ajustement qui est conforme avec la pratique actuelle.**

8.1.3 Demande de dépôt aux abonnements très risqués passage de 12 à 14 jours (proposition 6.03)

- **L'AQCIE/CIFQ ne s'oppose pas à ce changement.**
- L'AQCIE/CIFQ ne croit pas que ce changement soit significatif sur la gestion du risque d'HQD qui passe de 2 jours de consommation à aucun.

8.1.4 Nouvelle demande de dépôt pour les abonnements risqués (proposition 6.04)

- **L'AQCIE/CIFQ est en désaccord et s'oppose à cette modification.**
    - La demande du Distributeur aura des impacts importants pour plusieurs membres de L'AQCIE/CIFQ. Cette mesure augmentera leurs coûts

d'approvisionnement énergétique et réduira leur compétitivité. Elle réduira de plusieurs dizaines de millions les liquidités des entreprises ce qui affectera le cours de leurs affaires.

- Pour les membres du CIFQ seulement, c'est plus de 20 M$ qui dormira dans les coffres d'HQD. Une somme qui pourrait certainement être mieux utilisée considérant l'importante mesure mise en place par le gouvernement du Québec lors de son dernier budget pour encourager l'investissement des grands consommateurs d'électricité. Alors que de nombreux projets sont à l'étude dans le secteur forestier, c'est autant d'argent qui restera improductif.
- L'étude utilisée en référence pour justifier ce changement est un portrait de 2014 où il est bien précisé que l'année a connu moins de défauts de paiement par rapport à la moyenne des années précédentes et qu'aucune entreprise du secteur forestier n'a été en défaut.

8.1.4 Modification de la grille de niveau de risque (proposition 6.05)

- **L'AQCIE/CIFQ est en désaccord et s'oppose à ce nouveau changement de la grille de niveau de risque**
  - Après la mise en place des conditions de crédit de la clientèle grande puissance en 2011, le Distributeur a déjà obtenu une modification de la grille de niveau de risque au dossier tarifaire R-3854-2013 ce qui lui a alors permis de réduire son risque de crédit. Ces changements, demandés sur la base des résultats d'une étude réalisée aux États-Unis, n'étaient pas motivés par la situation des clients d'HQD ou d'une problématique particulière du nombre d'entreprises en défauts. Ce qui est encore le cas avec la présente demande.
  - Les entreprises qui connaîtront un changement de catégorie passant de «risqué» à «très risqué» verront leurs coûts d'achat d'électricité augmentés et leurs liquidités réduites.
  - La catégorisation établit par HQD, dont les dénominations «risqué» ou encore «très risqué» donnent peut-être une fausse impression de la capacité financière des entreprises. Il faut savoir que la description de la cote «B» de Standard and Poor's mentionne clairement que ces entreprises sont tout à fait en mesure de rencontrer leurs obligations financières, mais que leur risque de défaut pourrait notamment s'accroître si les conditions économiques se détérioraient par exemple. De plus, l'indicatif positif ou négatif associé à la cote présente une tendance à moyen terme de la capacité financière d'une entreprise, mais

l'agence de notation précise « *An outlook is not necessarily a precursor of a rating change or future CreditWatch action*» (Voir Standard and Poor's definitions Feb 2016).

Proposition et suggestion additionnelle

- Plusieurs entreprises du secteur des pâtes et papiers ont des ententes contractuelles de livraison d'électricité par des centrales de cogénération. Or, HQD refuse généralement de prendre en compte dans l'établissement du niveau de risque de l'entreprise les sommes à être versées en vertu de ces contrats. Pourtant, il s'agit souvent de plusieurs millions (deux mois de livraison, puisque payables après 30 jours).

  Dans certains cas, il est possible que la propriété légale, une coentreprise par exemple, ne permette pas cette option. Toutefois, des ententes spécifiques ont déjà été prises pour retenir ces montants en garantie des factures d'électricité. Cette avenue peut certainement être explorée et prise en compte dans l'établissement de la cote de crédit de l'entreprise. Un aspect que les agences de crédit ne peuvent considérer.

Hydro Québec Distribution

R-3964-2016

Modification aux *Conditions de service d'électricité* et des frais afférents

Atelier du 22 juin 2016
Autres modifications et approche conceptuelle
Formulaire de positionnement

Instructions

1. Complétez la partie identification.

2. Complétez le formulaire en répondant à toutes les propositions comme suit.

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec chacune des modalités proposées par Hydro-Québec Distribution.

Si vous indiquez que vous n'êtes pas d'accord avec une proposition d'Hydro-Québec Distribution, veuillez spécifier les éléments (préoccupations, suggestions d'amélioration) qui vous permettraient d'adhérer à celle-ci dans la section *Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)*.

Si la proposition ne s'applique pas à vous, veuillez cocher à l'endroit indiqué.

N'hésitez pas à nous faire part de vos préoccupations, suggestions d'améliorations et propositions. Si l'espace de la section *Commentaires* de chaque proposition est insuffisante, vous pouvez compléter en utilisant le formulaire prévu à cet effet, *Propositions et suggestions additionnelles*.

3. Sauvegardez le formulaire complété.

4. Transmettez le formulaire complété à l'adresse de courriel suivante : HQDAteliersCSE@hydro.qc.ca

5. Si vous avez des problèmes à compléter les fiches, veuillez nous en faire part par écrit à l'adresse de courriel ci-haut en mettant en objet « Demande d'information sur le formulaire » et en indiquant un numéro de téléphone pour vous rejoindre le cas échéant.

Identification

Date (aaaa-mm-jj)	2016-07-08
Intervenant	CORPIQ
Représenté par	Hans Brouillette
Courriel	hbrouillette@corpiq.com

Partie V - Clientèle de grande puissance

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.01

Préambule

La proposition vise à remplacer la notion de facturation hebdomadaire par celle de mode de paiement hebdomadaire à l'avance établi sur la base d'une estimation.

Proposition

Dans le cas d'un abonnement très risqué, Hydro-Québec transmet au client une estimation du montant de la facture à venir pour la période de consommation en cours. Ce montant est payable par versements hebdomadaires selon l'échéancier de paiement transmis au client par Hydro-Québec.

Tout écart entre le montant des versements hebdomadaires payés et le coût réel de la consommation du client est indiqué sur la facture mensuelle du client. Ce montant est appliqué comme crédit ou débit, selon le cas, au versement hebdomadaire suivant du client.

- ○ D'accord
- ○ Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)
- ◉ Ne s'applique pas à nous

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

Partie V - Clientèle de grande puissance (suite)

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.02

Préambule

La proposition vise à utiliser la cote de crédit la plus risquée dans les cas où le Distributeur est confronté à des divergences entre les cotes émises dans les 12 derniers mois par des agences de notation différentes.

Proposition

[...]

En cas de divergence entre des cotes de crédit attribuées au cours des 12 derniers mois par ces agences de notation, Hydro-Québec utilise la cote la plus risquée.

[...]

- ○ D'accord
- ○ Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)
- ◉ Ne s'applique pas à nous

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

Partie V - Clientèle de grande puissance (suite)

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.03

Préambule

La proposition vise à modifier la période du dépôt demandé de 12 à 14 jours afin de couvrir 7 jours de consommation et un délai de paiement de 7 jours.

Proposition

2. Calcul du montant :
Le montant ne peut excéder une somme égale à une estimation de la facturation la plus élevée pour la puissance et l'énergie, toutes taxes comprises, pour 14 jours consécutifs à l'intérieur des 12 mois qui suivent la date de la détermination du montant du dépôt ou de la garantie de paiement.

- ○ D'accord
- ○ Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)
- ◉ Ne s'applique pas à nous

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

Partie V - Clientèle de grande puissance (suite)

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.04

Préambule

La proposition vise à ajouter une modalité permettant au Distributeur de demander un dépôt aux clients dont l'abonnement demeure risqué sur au moins deux évaluations consécutives de leur niveau de risque de crédit.

Proposition

Hydro-Québec peut exiger un dépôt ou une garantie de paiement selon les modalités suivantes :

1. Critères d'applicabilité :

[...]

2. Tout abonnement risqué d'un client dont la cote de crédit demeure inchangée dans au moins deux évaluations annuelles consécutives du niveau de risque.

- ○ D'accord
- ○ Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)
- ◉ Ne s'applique pas à nous

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

Partie V - Clientèle de grande puissance (suite)

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.05

Préambule

La proposition vise à modifier la grille de niveau de risque de crédit des clients de grande puissance. La cote B- passe d'une cote risquée à très risquée et la cote BB- passe d'une cote peu risquée à risquée.

Proposition

	Source de la notation	Très peu risqué	Peu risqué	Risqué	Très risqué
1	Standard & Poor's	AAA à A-	BBB+ à BB	BB- à B	B- à D
2	Moody's	Aaa à A3	Baa1 à Ba2	Ba3 à B2	B3 à D
3	DBRS (LTO)	AAA à A bas	BBB haut à BB	BB bas à B	B bas à D
4	Fitch	AAA à A-	BBB+ à BB	BB- à B	B- à D
5	Hydro-Québec	A	B	C	D

- ○ D'accord
- ○ Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)
- ◉ Ne s'applique pas à nous

Section *Commentaires (Préoccupations suggestions et propositions)* à la page suivante...

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

Partie III - Droits et obligations

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.06

Préambule

La proposition vise à préciser que le mode de communication « par écrit » inclut le Web, l'espace client, le courriel, le télécopieur et la poste.

Proposition

Dans les présentes conditions de service, certains articles spécifient les moyens dont Hydro-Québec et les clients disposent pour communiquer. Ces modes de communication sont regroupés en deux catégories :

1. **Par écrit : Toute communication transmise par voie électronique (par courriel/Internet, par l'espace client ou par le site Web d'Hydro-Québec), par la poste ou par télécopieur.**
2. **Verbalement : Toute communication par téléphone.**

- (●) D'accord
- ( ) Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)
- ( ) Ne s'applique pas à nous

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

Partie III - Droits et obligations (suite)

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.07

Préambule

La proposition vise à préciser que le Distributeur peut utiliser la voie électronique pour communiquer avec ses clients si ces derniers ont fourni leur adresse courriel.

Proposition

[...]

Hydro-Québec transmet toute communication écrite et tout avis écrit par tout moyen permettant de faire la preuve de sa transmission, y compris par voie électronique si le client a fourni une adresse courriel.

- (●) D'accord
- ( ) Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)
- ( ) Ne s'applique pas à nous

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

Partie III - Droits et obligations (suite)

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.08

Préambule

La proposition vise à remplacer les références aux normes difficilement accessibles par une référence au *Code de construction du Québec* et une annexe sur les critères applicables en matière de dégagement.

Proposition

Tout bâtiment ou installation, notamment une piscine ou une dépendance, situé à proximité de la ligne ou de l'appareillage de mesure d'Hydro-Québec doit respecter les dégagements prescrits au chapitre V, Électricité, du *Code de construction du Québec* ainsi que les dégagements indiqués à l'annexe V des présentes conditions de service.

- (●) D'accord
- ( ) Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)
- ( ) Ne s'applique pas à nous

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

Partie III - Droits et obligations (suite)

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.09

Préambule

La proposition vise à harmoniser le texte des CSÉ avec celui des *Tarifs* relativement à la façon de faire pour le raccordement d'un appareil de production. Le client doit ainsi fournir une attestation de conformité de ses installations électriques complétée par un maître électricien plutôt que de payer des frais d'inspection.

Proposition

Il est nécessaire d'obtenir l'autorisation écrite d'Hydro-Québec préalablement à tout raccordement au réseau de distribution d'électricité d'un équipement de production d'électricité n'appartenant pas à Hydro-Québec.

Si cet équipement injecte de l'électricité dans le réseau d'Hydro-Québec, les conditions additionnelles suivantes s'appliquent :

1. **le propriétaire de l'équipement doit être responsable de l'abonnement ; et**
2. **le client doit fournir les documents attestant la conformité de l'installation de l'équipement.**

○ D'accord

○ Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)

◉ Ne s'applique pas à nous

Section *Commentaires (Préoccupations suggestions et propositions)* à la page suivante...

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

Compteurs non communicants

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.10

Préambule

La proposition vise à permettre l'option de compteur non communicant aux installations électriques monophasées de 400 A s'il s'agit d'un abonnement dont seule l'énergie est facturée dans les 12 derniers mois.

Proposition

3. Conditions préalables :

Les conditions préalables suivantes s'appliquent au présent article :

1. l'installation électrique du client doit être :

[...]

b) monophasée et de 400 A, dans le cas des abonnements avec facturation de l'énergie seulement depuis plus de 12 mois ; et

[...]

- (●) D'accord
- ( ) Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)
- ( ) Ne s'applique pas à nous

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

Compteurs non communicants (suite)

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.11

Préambule

La proposition vise à refuser l'installation d'un compteur non communicant si le service d'électricité d'un des abonnements du client a été interrompu dans les 24 derniers mois.

Proposition

3. Conditions préalables :
Les conditions préalables suivantes s'appliquent au présent article :
[...]

4. aucune interruption de service ne doit avoir été effectuée par Hydro-Québec au cours des 24 derniers mois en vertu des lignes 2 à 5 et 11 de l'article 5.1 pour tous les abonnements du client.

- (●) D'accord
- ( ) Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)
- ( ) Ne s'applique pas à nous

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

Compteurs non communicants (suite)

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.12

Préambule

La proposition vise à ajouter une modalité faisant en sorte que le client perd son droit à choisir un compteur non communicant pour une période de 24 mois si le service d'électricité d'un des abonnements du client est interrompu en vertu de la ligne 11 de l'article 5.1 (manipulation ou dérangement de l'appareillage de mesure ou entrave au service d'électricité) des CSÉ proposées.

Proposition

4. En cas d'interruption du service d'électricité :
Si le service d'électricité est interrompu par Hydro-Québec en vertu des lignes 2 à 5 et 11 de l'article 5.1 relativement à un abonnement du client, Hydro-Québec peut, sans préavis, procéder à l'installation d'un compteur communicant pour tous les points de livraison visés par les abonnements de ce client.

- (●) D'accord
- ( ) Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)
- ( ) Ne s'applique pas à nous

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

Compteurs non communicants (suite)

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.13

Préambule

La proposition vise à ajouter une modalité faisant en sorte que le client perd son droit à choisir un compteur non communicant pour une période de 12 mois si de la puissance est facturée pour l'abonnement lié à l'option de compteur non communicant.

Proposition

5. En cas de facturation de puissance :
Si de la puissance est facturée au cours d'une période de consommation donnée, Hydro-Québec peut, sans avis, procéder à l'installation d'un compteur communicant pour le point de livraison visé.

Le client pourra formuler une demande de compteur non communicant en vertu du présent article lorsqu'il n'y aura eu aucune facturation de puissance pendant 12 périodes mensuelles consécutives.

- ○ D'accord
- ○ Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)
- ◉ Ne s'applique pas à nous

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

Compteurs non communicants (suite)

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.14

Préambule

La proposition vise à diminuer le nombre de déplacements du Distributeur pour l'obtention des données de consommation aux fins de la facturation d'un abonnement pour lequel seule l'énergie est facturée à « au moins une fois par année ». Actuellement, la fréquence de relève est « au moins tous les 120 jours ».

Proposition

Si l'électricité est mesurée par un compteur non communicant, Hydro-Québec utilise les données de consommation qu'elle obtient du compteur en fonction des fréquences minimales suivantes :

1. Abonnement pour lequel seule l'énergie est facturée : Au moins 1 fois par année.

- (●) D'accord
- ( ) Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)
- ( ) Ne s'applique pas à nous

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

Compteurs non communicants (suite)

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.15

Préambule

La proposition vise à modifier le montant des frais mensuels de relève facturés afin de refléter la proposition de diminuer le nombre de déplacements du Distributeur pour l'obtention des données de consommation aux fins de la facturation.

Proposition

« frais mensuels de relève » à 2,75 $ par mois soit 33 $ par année

- ○ D'accord
- ◉ Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)
- ○ Ne s'applique pas à nous

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

La fréquence des déplacements étant réduite, il n'est pas cohérent d'appliquer un multiplicateur de 12 mois X 2,75$ pour établir la nouvelle facturation annuelle. Une réduction de coût est attendue, puisqu'il y a certainement une économie pour Hydro-Québec.

Compteurs non communicants (suite)

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.16

Préambule

La proposition vise à remplacer les *frais initiaux d'installation* par des *frais d'intervention au compteur* dont le montant est basé sur les coûts de l'intervention à effectuer.

Proposition

« frais d'intervention au compteur » à 140 $

- (●) D'accord
- ( ) Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)
- ( ) Ne s'applique pas à nous

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

Compteurs non communicants (sulte)

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.17

Préambule

La proposition vise à facturer des *frais mensuels de relève* et des *frais d'intervention au compteur* pour les cas de refus d'accès ou de mise à niveau requise par le client, si le client ne donne pas suite aux tentatives de communication du Distributeur et si l'abonnement du client est admissible à l'option de compteur non communicant.

Proposition

4. 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 communicant pour qu'Hydro-Québec le remplace par un compteur communicant 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 non communicant si les conditions prévues à l'article 16.3 sont remplies. Dans ce cas, Hydro-Québec l'avise par écrit et les « frais d'intervention au compteur » ainsi que les « frais mensuels de relève » indiqués dans les *Tarifs* deviennent applicables.

- (●) D'accord
- ( ) Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)
- ( ) Ne s'applique pas à nous

Section *Commentaires (Préoccupations suggestions et propositions)* à la page suivante...

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

Hydro Québec Distribution

R-3964-2016

Modification aux *Conditions de service d'électricité* et des frais afférents

Atelier du 22 juin 2016
Autres modifications et approche conceptuelle
Formulaire de positionnement (suite)

Instructions

1. Complétez la partie identification.

2. Complétez le formulaire en répondant à toutes les propositions comme suit.

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec chacune des modalités proposées par Hydro-Québec Distribution.

Si vous indiquez que vous n'êtes pas d'accord avec une proposition d'Hydro-Québec Distribution, veuillez spécifier les éléments (préoccupations, suggestions d'amélioration) qui vous permettraient d'adhérer à celle-ci dans la section *Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)*.

Si la proposition ne s'applique pas à vous, veuillez cocher à l'endroit indiqué.

N'hésitez pas à nous faire part de vos préoccupations, suggestions d'améliorations et propositions. Si l'espace de la section *Commentaires* de chaque proposition est insuffisante, vous pouvez compléter en utilisant le formulaire prévu à cet effet, *Propositions et suggestions additionnelles*.

3. Sauvegardez le formulaire complété.

4. Transmettez le formulaire complété à l'adresse de courriel suivante : HQDAteliersCSE@hydro.qc.ca

5. Si vous avez des problèmes à compléter les fiches, veuillez nous en faire part par écrit à l'adresse de courriel ci-haut en mettant en objet « Demande d'information sur le formulaire » et en indiquant un numéro de téléphone pour vous rejoindre le cas échéant.

Identification

Date (aaaa-mm-jj)	2016-07-08
Intervenant	CORPIQ
Représenté par	Hans Brouillette
Courriel	hbrouillette@corpiq.com

Compteurs non communicants (suite)

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.18

Préambule

La proposition consiste à demander à la Régie de l'énergie d'approuver de façon provisoire l'article proposé permettant, après l'envoi d'un avis écrit, de facturer les frais initiaux d'installation et les frais mensuels de relève prévus dans les *Tarifs*, dans les cas de non accessibilité au compteur ou encore dans les situations requérant une mise en conformité par le client de ses installations, dans la mesure où les conditions préalables à l'installation d'un compteur non communicant sont remplies.

La proposition s'inscrit dans la volonté de compléter le déploiement des compteurs communicants le plus rapidement possible. De plus, elle est équitable envers les clients ayant déjà opté pour un compteur non communicant, qui ont assumé les frais initiaux d'installation et qui assument les frais mensuels liés à ce choix.

Proposition

L'article 12.4 ligne 4 proposé par le Distributeur (pièce HQD-3, document 1 [révisé], page 40) est le suivant :

12.4 Accès d'Hydro-Québec à ses installations

4. 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 communicant pour qu'Hydro-Québec le remplace par un compteur communicant 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 non communicant si les conditions prévues à l'article 16.3 sont remplies. Dans ce cas, Hydro-Québec l'avise par écrit et les « frais d'intervention au compteur » ainsi que les « frais mensuels de relève » indiqués dans les *Tarifs* deviennent applicables.

Le Distributeur, pour les fins de sa demande d'application provisoire, a adapté cet article comme suit, lequel deviendrait l'article 13.1.1 des *Conditions de service d'électricité* présentement en vigueur :

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 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.

- (●) D'accord
- ( ) Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)
- ( ) Ne s'applique pas à nous

Section *Commentaires (Préoccupations suggestions et propositions)* à la page suivante...

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

Hydro Québec Distribution

R-3964-2016

Modification aux *Conditions de service d'électricité* et des frais afférents

Atelier du 22 juin 2016
Autres modifications et approche conceptuelle
(sauf partie V - Clientèle de grande puissance)
Fiche de propositions et suggestions additionnelles

Instructions

1. Complétez la partie identification.

2. Complétez la fiche de propositions et suggestions additionnelles comme suit.

A. Sélectionnez dans le menu déroulant, l'article des conditions de service (CSÉ) sur lequel vous souhaitez nous faire part de vos suggestions d'amélioration et vos propositions.

OU, si le sujet n'apparaît pas parmi ceux du menu déroulant, veuillez le spécifier dans l'espace prévu à cet effet.

B. Indiquez vos suggestions et propositions sous la rubrique *Commentaires (Suggestions et propositions).*

3. Sauvegardez la fiche de propositions et suggestions additionnelles sous un autre nom.

4. Transmettez la fiche complétée à l'adresse de courriel suivante : HQDAteliersCSE@hydro.qc.ca

5. Si vous avez des problèmes à compléter la fiche, veuillez nous en faire part par écrit à l'adresse de courriel ci-haut en mettant en objet « Demande d'information sur le formulaire » et en indiquant un numéro de téléphone pour vous rejoindre le cas échéant.

Note : Remplissez un formulaire par proposition.

Identification

Date (aaaa-mm-jj)	2016-07-08
Intervenant	CORPIQ
Représenté par	Hans Brouillette
Courriel	hbrouillette@corpiq.com

Dans le menu déroulant, sélectionnez l'article des CSÉ sur lequel vous souhaitez faire des commentaires :

I – Définitions et interprétation

Si vos commentaires visent un sujet autre que ceux indiqués dans le menu déroulant, veuillez le spécifier :

Commentaires (Suggestions et propositions)

La CORPIQ a remarqué qu'un ajout a été fait aux définitions et interprétations. D'une part, la définition du terme "client" a été modifiée pour inclure celui qui fait une demande d'alimentation. D'autre part, l'expression "demande d'alimentation" a été ajoutée et définie.

La CORPIQ a besoin d'une confirmation du distributeur à l'effet que cet ajout ne modifie pas les pratiques actuelles, ni le statut d'un propriétaire d'immeuble de logements locatifs. Le CORPIQ comprend de la nouvelle définition proposée que, dans le cas d'un propriétaire de logements locatifs, celui-ci n'est pas le "client" ou alors ne l'est que pour le moment précis où il produit une demande d'alimentation. Par la suite, lorsque l'alimentation devient fonctionnelle et la consommation facturable, ce propriétaire ne peut pas être le client. C'est le locataire seul qui le devient, en tant qu'abonné et consommateur de l'électricité.

Bien entendu, un propriétaire qui ferait une demande d'alimentation pour utiliser lui-même l'électricité dans un de ses logements doit, dans un second temps, s'abonner et devient alors le client à titre de titulaire d'un abonnement au service d'électricité.

Hydro Québec Distribution

R-3964-2016

Modification aux *Conditions de service d'électricité* et des frais afférents

Atelier du 22 juin 2016
Autres modifications et approche conceptuelle
Formulaire de positionnement

Instructions

1. Complétez la partie identification.

2. Complétez le formulaire en répondant à toutes les propositions comme suit.

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec chacune des modalités proposées par Hydro-Québec Distribution.

Si vous indiquez que vous n'êtes pas d'accord avec une proposition d'Hydro-Québec Distribution, veuillez spécifier les éléments (préoccupations, suggestions d'amélioration) qui vous permettraient d'adhérer à celle-ci dans la section *Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)*.

Si la proposition ne s'applique pas à vous, veuillez cocher à l'endroit indiqué.

N'hésitez pas à nous faire part de vos préoccupations, suggestions d'améliorations et propositions. Si l'espace de la section *Commentaires* de chaque proposition est insuffisante, vous pouvez compléter en utilisant le formulaire prévu à cet effet, *Propositions et suggestions additionnelles*.

3. Sauvegardez le formulaire complété.

4. Transmettez le formulaire complété à l'adresse de courriel suivante : HQDAteliersCSE@hydro.qc.ca

5. Si vous avez des problèmes à compléter les fiches, veuillez nous en faire part par écrit à l'adresse de courriel ci-haut en mettant en objet « Demande d'information sur le formulaire » et en indiquant un numéro de téléphone pour vous rejoindre le cas échéant.

Identification

Date (aaaa-mm-jj)	2016-07-01
Intervenant	FCEI
Représenté par	André Turmel
Courriel	ATURMEL@fasken.com

Partie V - Clientèle de grande puissance

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.01

Préambule

La proposition vise à remplacer la notion de facturation hebdomadaire par celle de mode de paiement hebdomadaire à l'avance établi sur la base d'une estimation.

Proposition

Dans le cas d'un abonnement très risqué, Hydro-Québec transmet au client une estimation du montant de la facture à venir pour la période de consommation en cours. Ce montant est payable par versements hebdomadaires selon l'échéancier de paiement transmis au client par Hydro-Québec.

Tout écart entre le montant des versements hebdomadaires payés et le coût réel de la consommation du client est indiqué sur la facture mensuelle du client. Ce montant est appliqué comme crédit ou débit, selon le cas, au versement hebdomadaire suivant du client.

- ○ D'accord
- ○ Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)
- ◉ Ne s'applique pas à nous

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

Partie V - Clientèle de grande puissance (suite)

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.02

Préambule

La proposition vise à utiliser la cote de crédit la plus risquée dans les cas où le Distributeur est confronté à des divergences entre les cotes émises dans les 12 derniers mois par des agences de notation différentes.

Proposition

[...]

En cas de divergence entre des cotes de crédit attribuées au cours des 12 derniers mois par ces agences de notation, Hydro-Québec utilise la cote la plus risquée.

[...]

- ○ D'accord
- ○ Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)
- ◉ Ne s'applique pas à nous

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

Partie V - Clientèle de grande puissance (suite)

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.03

Préambule

La proposition vise à modifier la période du dépôt demandé de 12 à 14 jours afin de couvrir 7 jours de consommation et un délai de paiement de 7 jours.

Proposition

2. Calcul du montant :
Le montant ne peut excéder une somme égale à une estimation de la facturation la plus élevée pour la puissance et l'énergie, toutes taxes comprises, pour 14 jours consécutifs à l'intérieur des 12 mois qui suivent la date de la détermination du montant du dépôt ou de la garantie de paiement.

- ○ D'accord
- ○ Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)
- ◉ Ne s'applique pas à nous

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

Partie V - Clientèle de grande puissance (suite)

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.04

Préambule

La proposition vise à ajouter une modalité permettant au Distributeur de demander un dépôt aux clients dont l'abonnement demeure risqué sur au moins deux évaluations consécutives de leur niveau de risque de crédit.

Proposition

Hydro-Québec peut exiger un dépôt ou une garantie de paiement selon les modalités suivantes :
1. Critères d'applicabilité :
[...]
2. Tout abonnement risqué d'un client dont la cote de crédit demeure inchangée dans au moins deux évaluations annuelles consécutives du niveau de risque.

- ○ D'accord
- ○ Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)
- ◉ Ne s'applique pas à nous

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

Partie V - Clientèle de grande puissance (suite)

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.05

Préambule

La proposition vise à modifier la grille de niveau de risque de crédit des clients de grande puissance. La cote B- passe d'une cote risquée à très risquée et la cote BB- passe d'une cote peu risquée à risquée.

Proposition

	Source de la notation	Très peu risqué	Peu risqué	Risqué	Très risqué
1	Standard & Poor's	AAA à A-	BBB+ à BB	BB- à B	B- à D
2	Moody's	Aaa à A3	Baa1 à Ba2	Ba3 à B2	B3 à D
3	DBRS (LTO)	AAA à A bas	BBB haut à BB	BB bas à B	B bas à D
4	Fitch	AAA à A-	BBB+ à BB	BB- à B	B- à D
5	Hydro-Québec	A	B	C	D

- ○ D'accord
- ○ Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)
- ◉ Ne s'applique pas à nous

Section *Commentaires (Préoccupations suggestions et propositions)* à la page suivante...

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

Partie III - Droits et obligations

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.06

Préambule

La proposition vise à préciser que le mode de communication « par écrit » inclut le Web, l'espace client, le courriel, le télécopieur et la poste.

Proposition

Dans les présentes conditions de service, certains articles spécifient les moyens dont Hydro-Québec et les clients disposent pour communiquer. Ces modes de communication sont regroupés en deux catégories :

1. **Par écrit : Toute communication transmise par voie électronique (par courriel/Internet, par l'espace client ou par le site Web d'Hydro-Québec), par la poste ou par télécopieur.**
2. **Verbalement : Toute communication par téléphone.**

- (●) D'accord
- ( ) Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)
- ( ) Ne s'applique pas à nous

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

La FCEI est en accord avec l'utilisation des termes "Par Écrit" et "Verbalement".

Cependant, nous sommes en désaccord avec le fait que le Distributeur considère une adresse courriel comme moyen de communication officielle, servant de preuve de transmission, lorsqu'un abonné fournit une adresse sans avoir été informé et sans avoir donné son autorisation pour que cette option soit le moyen de communication officielle.

Référence, dernier paragraphe de l'article 9.1 (page 36)

Partie III - Droits et obligations (suite)

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.07

Préambule

La proposition vise à préciser que le Distributeur peut utiliser la voie électronique pour communiquer avec ses clients si ces derniers ont fourni leur adresse courriel.

Proposition

[...]

Hydro-Québec transmet toute communication écrite et tout avis écrit par tout moyen permettant de faire la preuve de sa transmission, y compris par voie électronique si le client a fourni une adresse courriel.

- ○ D'accord
- ◉ Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)
- ○ Ne s'applique pas à nous

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

Voir proposition 6,6

Partie III - Droits et obligations (suite)

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.08

Préambule

La proposition vise à remplacer les références aux normes difficilement accessibles par une référence au *Code de construction du Québec* et une annexe sur les critères applicables en matière de dégagement.

Proposition

Tout bâtiment ou installation, notamment une piscine ou une dépendance, situé à proximité de la ligne ou de l'appareillage de mesure d'Hydro-Québec doit respecter les dégagements prescrits au chapitre V, Électricité, du *Code de construction du Québec* ainsi que les dégagements indiqués à l'annexe V des présentes conditions de service.

- (●) D'accord
- ( ) Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)
- ( ) Ne s'applique pas à nous

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

La FCEI est en accord avec l'objectif de simplification et d'accès à l'information pertinente.

Cependant; notre positionnement est sous réserve que les exigences stipulées au Code du bâtiment du Québec ne soient pas plus restrictives que celles basées sur les normes utilisées actuellement par le Distributeur. Si, pour différentes considérations, cette dernière condition n'est pas respectée, nous ne sommes pas en accord sans une analyse complète de la preuve du Distributeur par les intervenants et la Régie.

Partie III - Droits et obligations (suite)

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.09

Préambule

La proposition vise à harmoniser le texte des CSÉ avec celui des *Tarifs* relativement à la façon de faire pour le raccordement d'un appareil de production. Le client doit ainsi fournir une attestation de conformité de ses installations électriques complétée par un maître électricien plutôt que de payer des frais d'inspection.

Proposition

Il est nécessaire d'obtenir l'autorisation écrite d'Hydro-Québec préalablement à tout raccordement au réseau de distribution d'électricité d'un équipement de production d'électricité n'appartenant pas à Hydro-Québec.

Si cet équipement injecte de l'électricité dans le réseau d'Hydro-Québec, les conditions additionnelles suivantes s'appliquent :

1. **le propriétaire de l'équipement doit être responsable de l'abonnement ; et**
2. **le client doit fournir les documents attestant la conformité de l'installation de l'équipement.**

- (●) D'accord
- ( ) Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)
- ( ) Ne s'applique pas à nous

Section *Commentaires (Préoccupations suggestions et propositions)* à la page suivante...

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

Compteurs non communicants

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.10

Préambule

La proposition vise à permettre l'option de compteur non communicant aux installations électriques monophasées de 400 A s'il s'agit d'un abonnement dont seule l'énergie est facturée dans les 12 derniers mois.

Proposition

3. Conditions préalables :

Les conditions préalables suivantes s'appliquent au présent article :

1. l'installation électrique du client doit être :

[...]

b) monophasée et de 400 A, dans le cas des abonnements avec facturation de l'énergie seulement depuis plus de 12 mois ; et

[...]

- (●) D'accord
- ( ) Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)
- ( ) Ne s'applique pas à nous

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

La FCEI est en accord dans la mesure où les coûts reliés à cette option soient entièrement recouvrés par les tarifs prévus à cet effet et que cela puisse favoriser la fin du déploiement du projet LAD en donnant une option supplémentaire à une catégorie de client dont certains sont réticents ou entravent le travail d'installation des compteurs communicants.

Compteurs non communicants (suite)

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.11

Préambule

La proposition vise à refuser l'installation d'un compteur non communicant si le service d'électricité d'un des abonnements du client a été interrompu dans les 24 derniers mois.

Proposition

3. Conditions préalables :
Les conditions préalables suivantes s'appliquent au présent article :
[...]

4. aucune interruption de service ne doit avoir été effectuée par Hydro-Québec au cours des 24 derniers mois en vertu des lignes 2 à 5 et 11 de l'article 5.1 pour tous les abonnements du client.

- (●) D'accord
- ( ) Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)
- ( ) Ne s'applique pas à nous

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

Compteurs non communicants (suite)

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.12

Préambule

La proposition vise à ajouter une modalité faisant en sorte que le client perd son droit à choisir un compteur non communicant pour une période de 24 mois si le service d'électricité d'un des abonnements du client est interrompu en vertu de la ligne 11 de l'article 5.1 (manipulation ou dérangement de l'appareillage de mesure ou entrave au service d'électricité) des CSÉ proposées.

Proposition

4. En cas d'interruption du service d'électricité :
Si le service d'électricité est interrompu par Hydro-Québec en vertu des lignes 2 à 5 et 11 de l'article 5.1 relativement à un abonnement du client, Hydro-Québec peut, sans préavis, procéder à l'installation d'un compteur communicant pour tous les points de livraison visés par les abonnements de ce client.

- ○ D'accord
- ◉ Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)
- ○ Ne s'applique pas à nous

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

La FCEI est en accord avec le principe de retirer le droit au compteur communicant pour les les éléments 2 à 5 et 11. Par contre, nous croyons qu'un préavis est nécessaire pour les éléments 2 à 5.

Compteurs non communicants (suite)

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.13

Préambule

La proposition vise à ajouter une modalité faisant en sorte que le client perd son droit à choisir un compteur non communicant pour une période de 12 mois si de la puissance est facturée pour l'abonnement lié à l'option de compteur non communicant.

Proposition

5. En cas de facturation de puissance :
Si de la puissance est facturée au cours d'une période de consommation donnée, Hydro-Québec peut, sans avis, procéder à l'installation d'un compteur communicant pour le point de livraison visé.

Le client pourra formuler une demande de compteur non communicant en vertu du présent article lorsqu'il n'y aura eu aucune facturation de puissance pendant 12 périodes mensuelles consécutives.

- (●) D'accord
- ( ) Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)
- ( ) Ne s'applique pas à nous

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

Compteurs non communicants (suite)

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.14

Préambule

La proposition vise à diminuer le nombre de déplacements du Distributeur pour l'obtention des données de consommation aux fins de la facturation d'un abonnement pour lequel seule l'énergie est facturée à « au moins une fois par année ». Actuellement, la fréquence de relève est « au moins tous les 120 jours ».

Proposition

Si l'électricité est mesurée par un compteur non communicant, Hydro-Québec utilise les données de consommation qu'elle obtient du compteur en fonction des fréquences minimales suivantes :

1. Abonnement pour lequel seule l'énergie est facturée : Au moins 1 fois par année.

- ○ D'accord
- ◉ Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)
- ○ Ne s'applique pas à nous

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

La FCEI s'est positionné à la proposition 1,05 à l'effet qu'elle favorisait le maintien des dispositions actuelles prévoyant une intervalle maximum, entre deux relevés, d'environ 120 jours.

Dans l'éventualité où le compteur communicant n'est pas disponible pour un abonné en raison d'une situation hors du contrôle de l'abonné, nous maintenons notre position.

Concernant la nouvelle proposition de faire passer de 120 jours à 365 jours l'intervalle entre les relèves de compteur pour les clients ayant opté pour un compteur non communicant, nous sommes en accord sous réserve que le Distributeur offre la possibilité aux clients de fournir leurs propres relevés, qu'elle envoie des factures selon ces relevés et selon la fréquence prévue aux conditions de services et que le frais mensuel révisés représentent les coûts réels du Distributeur.

Compteurs non communicants (suite)

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.15

Préambule

La proposition vise à modifier le montant des frais mensuels de relève facturés afin de refléter la proposition de diminuer le nombre de déplacements du Distributeur pour l'obtention des données de consommation aux fins de la facturation.

Proposition

« frais mensuels de relève » à 2,75 $ par mois soit 33 $ par année

- (●) D'accord
- ( ) Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)
- ( ) Ne s'applique pas à nous

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

La FCEI est en accord avec le principe de réduire les frais mensuels pour tenir compte du retrait de 2 des 3 déplacements et participera à l'analyse de la preuve quant à la détermination du montant des frais dans le cadre de l'analyse de la preuve complémentaire devant la Régie.

Nous soulignons que les frais proposés par relevé à 33 $ (12 x 2,75 $ / 1 relevé) sont supérieurs à ceux actuels de 20 $ par relevé (12 x 5 $ / 3 relevés).

Compteurs non communicants (suite)

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.16

Préambule

La proposition vise à remplacer les *frais initiaux d'installation* par des *frais d'intervention au compteur* dont le montant est basé sur les coûts de l'intervention à effectuer.

Proposition

« frais d'intervention au compteur » à 140 $

- ○ D'accord
- ○ Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)
- ◉ Ne s'applique pas à nous

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

Cette proposition été traitée lors de la demande d'approbation provisoire de l'article 13.1.1 des Conditions de service d'électricité.

Compteurs non communicants (suite)

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.17

Préambule

La proposition vise à facturer des *frais mensuels de relève* et des *frais d'intervention au compteur* pour les cas de refus d'accès ou de mise à niveau requise par le client, si le client ne donne pas suite aux tentatives de communication du Distributeur et si l'abonnement du client est admissible à l'option de compteur non communicant.

Proposition

4. 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 communicant pour qu'Hydro-Québec le remplace par un compteur communicant 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 non communicant si les conditions prévues à l'article 16.3 sont remplies. Dans ce cas, Hydro-Québec l'avise par écrit et les « frais d'intervention au compteur » ainsi que les « frais mensuels de relève » indiqués dans les *Tarifs* deviennent applicables.

- ○ D'accord
- ○ Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)
- ◉ Ne s'applique pas à nous

Section *Commentaires (Préoccupations suggestions et propositions)* à la page suivante...

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

Voir proposition 6,18

A été traitée lors de la demande d'approbation provisoire de l'article 13.1.1 des Conditions de service d'électricité.

Hydro Québec Distribution

R-3964-2016

Modification aux *Conditions de service d'électricité* et des frais afférents

Atelier du 22 juin 2016
Autres modifications et approche conceptuelle
Formulaire de positionnement (suite)

Instructions

1. Complétez la partie identification.

2. Complétez le formulaire en répondant à toutes les propositions comme suit.

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec chacune des modalités proposées par Hydro-Québec Distribution.

Si vous indiquez que vous n'êtes pas d'accord avec une proposition d'Hydro-Québec Distribution, veuillez spécifier les éléments (préoccupations, suggestions d'amélioration) qui vous permettraient d'adhérer à celle-ci dans la section *Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)*.

Si la proposition ne s'applique pas à vous, veuillez cocher à l'endroit indiqué.

N'hésitez pas à nous faire part de vos préoccupations, suggestions d'améliorations et propositions. Si l'espace de la section *Commentaires* de chaque proposition est insuffisante, vous pouvez compléter en utilisant le formulaire prévu à cet effet, *Propositions et suggestions additionnelles*.

3. Sauvegardez le formulaire complété.

4. Transmettez le formulaire complété à l'adresse de courriel suivante : HQDAteliersCSE@hydro.qc.ca

5. Si vous avez des problèmes à compléter les fiches, veuillez nous en faire part par écrit à l'adresse de courriel ci-haut en mettant en objet « Demande d'information sur le formulaire » et en indiquant un numéro de téléphone pour vous rejoindre le cas échéant.

Identification

Date (aaaa-mm-jj)	2016-07-15
Intervenant	FCEI
Représenté par	André Turmel
Courriel	aturmel@fasken.com

Compteurs non communicants (suite)

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.18

Préambule

La proposition consiste à demander à la Régie de l'énergie d'approuver de façon provisoire l'article proposé permettant, après l'envoi d'un avis écrit, de facturer les frais initiaux d'installation et les frais mensuels de relève prévus dans les *Tarifs*, dans les cas de non accessibilité au compteur ou encore dans les situations requérant une mise en conformité par le client de ses installations, dans la mesure où les conditions préalables à l'installation d'un compteur non communicant sont remplies.

La proposition s'inscrit dans la volonté de compléter le déploiement des compteurs communicants le plus rapidement possible. De plus, elle est équitable envers les clients ayant déjà opté pour un compteur non communicant, qui ont assumé les frais initiaux d'installation et qui assument les frais mensuels liés à ce choix.

Proposition

L'article 12.4 ligne 4 proposé par le Distributeur (pièce HQD-3, document 1 [révisé], page 40) est le suivant :

12.4 Accès d'Hydro-Québec à ses installations

4. 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 communicant pour qu'Hydro-Québec le remplace par un compteur communicant 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 non communicant si les conditions prévues à l'article 16.3 sont remplies. Dans ce cas, Hydro-Québec l'avise par écrit et les « frais d'intervention au compteur » ainsi que les « frais mensuels de relève » indiqués dans les *Tarifs* deviennent applicables.

Le Distributeur, pour les fins de sa demande d'application provisoire, a adapté cet article comme suit, lequel deviendrait l'article 13.1.1 des *Conditions de service d'électricité* présentement en vigueur :

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 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.

- (●) D'accord
- ( ) Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)
- ( ) Ne s'applique pas à nous

Section *Commentaires (Préoccupations suggestions et propositions)* à la page suivante...

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

La FCEI est en accord avec cette proposition. La FCEI encourage les pratiques du Distributeur qui favorise le principe d'utilisateur payeur.

Cependant, tel qu'il a été soulevé par les autres intervenants, il est nécessaire que le Distributeur puisse faire la démonstration qu'il a prévu définir et appliquer une procédure de communication et d'émission d'avis lorsque des problématiques d'accessibilité et ou de conformité technique sont rencontrés. Actuellement, le texte proposé à l'article13.1.1 - item 4 prévoit seulement un avis écrit, émis après que le Distributeur a établi que des frais s'appliqueront.

Belleau Lapointe

AVOCATS | BARRISTERS AND SOLICITORS

Me Éric David
Ligne directe : (514) 987-6681
Courriel : edavid@belleaulapointe.com

Le 6 juillet 2016

PAR COURRIEL

Me François G. Hébert
Directeur - Affaires réglementaires et environnement
HYDRO-QUEBEC, DISTRIBUTION
75, boulevard René-Lévesque Ouest
22e étage
Montréal, Québec
H2Z 1A4

Objet : Demande relative à la modification des Conditions de service d'électricité et des frais afférents d'Hydro-Québec / R-3964-2016
Notre dossier : 2474.035

Cher confrère,

Vous trouverez ci-joint une copie des Formulaires de positionnement d'Option consommateurs concernant les propositions que le Distributeur a formulées lors de l'Atelier 6. Nous tenons à préciser qu'il s'agit de documents de travail qui ne représentent pas nécessairement la position finale d'Option consommateurs, laquelle sera formulée lors de l'audience.

Nous espérons le tout conforme et vous prions d'agréer, cher confrère, nos salutations distinguées.

BELLEAU LAPOINTE, S.E.N.C.R.L.

Éric David
ED/cc
p.j.
c. c. Me Sylvie de Bellefeuille, Option consommateurs
M. Olivier Bourgeois, Option consommateurs
M. Jules Bélanger, IREC

Hydro Québec Distribution

R-3964-2016

Modification aux *Conditions de service d'électricité* et des frais afférents

Atelier du 22 juin 2016
Autres modifications et approche conceptuelle
Formulaire de positionnement

Instructions

1. Complétez la partie identification.

2. Complétez le formulaire en répondant à toutes les propositions comme suit.

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec chacune des modalités proposées par Hydro-Québec Distribution.

Si vous indiquez que vous n'êtes pas d'accord avec une proposition d'Hydro-Québec Distribution, veuillez spécifier les éléments (préoccupations, suggestions d'amélioration) qui vous permettraient d'adhérer à celle-ci dans la section *Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions).*

Si la proposition ne s'applique pas à vous, veuillez cocher à l'endroit indiqué.

N'hésitez pas à nous faire part de vos préoccupations, suggestions d'améliorations et propositions. Si l'espace de la section *Commentaires* de chaque proposition est insuffisante, vous pouvez compléter en utilisant le formulaire prévu à cet effet, *Propositions et suggestions additionnelles*.

3. Sauvegardez le formulaire complété.

4. Transmettez le formulaire complété à l'adresse de courriel suivante : HQDAteliersCSE@hydro.qc.ca

5. Si vous avez des problèmes à compléter les fiches, veuillez nous en faire part par écrit à l'adresse de courriel ci-haut en mettant en objet « Demande d'information sur le formulaire » et en indiquant un numéro de téléphone pour vous rejoindre le cas échéant.

Identification

Date (aaaa-mm-jj)	2016-07-06
Intervenant	Option consommateurs
Représenté par	Me Sylvie De Bellefeuille
Courriel	sdebellefeuille@option-consommateurs.org

Partie V - Clientèle de grande puissance

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.01

Préambule

La proposition vise à remplacer la notion de facturation hebdomadaire par celle de mode de paiement hebdomadaire à l'avance établi sur la base d'une estimation.

Proposition

Dans le cas d'un abonnement très risqué, Hydro-Québec transmet au client une estimation du montant de la facture à venir pour la période de consommation en cours. Ce montant est payable par versements hebdomadaires selon l'échéancier de paiement transmis au client par Hydro-Québec.

Tout écart entre le montant des versements hebdomadaires payés et le coût réel de la consommation du client est indiqué sur la facture mensuelle du client. Ce montant est appliqué comme crédit ou débit, selon le cas, au versement hebdomadaire suivant du client.

- ○ D'accord
- ○ Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)
- ◉ Ne s'applique pas à nous

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

Partie V - Clientèle de grande puissance (suite)

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.02

Préambule

La proposition vise à utiliser la cote de crédit la plus risquée dans les cas où le Distributeur est confronté à des divergences entre les cotes émises dans les 12 derniers mois par des agences de notation différentes.

Proposition

[...]

En cas de divergence entre des cotes de crédit attribuées au cours des 12 derniers mois par ces agences de notation, Hydro-Québec utilise la cote la plus risquée.

[...]

- ○ D'accord
- ○ Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)
- ◉ Ne s'applique pas à nous

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

Partie V - Clientèle de grande puissance (suite)

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.03

Préambule

La proposition vise à modifier la période du dépôt demandé de 12 à 14 jours afin de couvrir 7 jours de consommation et un délai de paiement de 7 jours.

Proposition

2. Calcul du montant :
Le montant ne peut excéder une somme égale à une estimation de la facturation la plus élevée pour la puissance et l'énergie, toutes taxes comprises, pour 14 jours consécutifs à l'intérieur des 12 mois qui suivent la date de la détermination du montant du dépôt ou de la garantie de paiement.

- ○ D'accord
- ○ Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)
- ◉ Ne s'applique pas à nous

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

Partie V - Clientèle de grande puissance (suite)

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.04

Préambule

La proposition vise à ajouter une modalité permettant au Distributeur de demander un dépôt aux clients dont l'abonnement demeure risqué sur au moins deux évaluations consécutives de leur niveau de risque de crédit.

Proposition

Hydro-Québec peut exiger un dépôt ou une garantie de paiement selon les modalités suivantes :
1. Critères d'applicabilité :
[...]

2. Tout abonnement risqué d'un client dont la cote de crédit demeure inchangée dans au moins deux évaluations annuelles consécutives du niveau de risque.

- ○ D'accord
- ○ Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)
- ◉ Ne s'applique pas à nous

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

Partie V - Clientèle de grande puissance (suite)

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.05

Préambule

La proposition vise à modifier la grille de niveau de risque de crédit des clients de grande puissance. La cote B- passe d'une cote risquée à très risquée et la cote BB- passe d'une cote peu risquée à risquée.

Proposition

	Source de la notation	Très peu risqué	Peu risqué	Risqué	Très risqué
1	Standard & Poor's	AAA à A-	BBB+ à BB	BB- à B	B- à D
2	Moody's	Aaa à A3	Baa1 à Ba2	Ba3 à B2	B3 à D
3	DBRS (LTO)	AAA à A bas	BBB haut à BB	BB bas à B	B bas à D
4	Fitch	AAA à A-	BBB+ à BB	BB- à B	B- à D
5	Hydro-Québec	A	B	C	D

- ○ D'accord
- ○ Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)
- ◉ Ne s'applique pas à nous

Section *Commentaires (Préoccupations suggestions et propositions)* à la page suivante...

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

Partie III - Droits et obligations

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.06

Préambule

La proposition vise à préciser que le mode de communication « par écrit » inclut le Web, l'espace client, le courriel, le télécopieur et la poste.

Proposition

Dans les présentes conditions de service, certains articles spécifient les moyens dont Hydro-Québec et les clients disposent pour communiquer. Ces modes de communication sont regroupés en deux catégories :

1. **Par écrit : Toute communication transmise par voie électronique (par courriel/Internet, par l'espace client ou par le site Web d'Hydro-Québec), par la poste ou par télécopieur.**
2. **Verbalement : Toute communication par téléphone.**

○ D'accord

◉ Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)

○ Ne s'applique pas à nous

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

Une publication sur le site Web du distributeur ne peut être considérée suffisante à titre de communication au client. On ne peut s'attendre à ce qu'un client visite périodiquement le site Web d'Hydro-Québec pour être informé des avis qui le concerneraient. Aussi, une communication par le distributeur devrait lui être adressée directement, par téléphone, par la poste, par télécopieur ou, lorsque le client y consent expressément, par courriel.

Nous n'avons cependant pas d'objection à ce que le client puisse utiliser le site Web d'Hydro-Québec pour transmettre une communication, dans la mesure où le site Web le permet.

Partie III - Droits et obligations (suite)

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.07

Préambule

La proposition vise à préciser que le Distributeur peut utiliser la voie électronique pour communiquer avec ses clients si ces derniers ont fourni leur adresse courriel.

Proposition

[...]

Hydro-Québec transmet toute communication écrite et tout avis écrit par tout moyen permettant de faire la preuve de sa transmission, y compris par voie électronique si le client a fourni une adresse courriel.

- ○ D'accord
- ◉ Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)
- ○ Ne s'applique pas à nous

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

Le simple fait de fournir à Hydro-Québec une adresse courriel ne signifie pas nécessairement que le client désire recevoir les avis et communications de cette façon.

La proposition devrait être modifiée en précisant qu'Hydro-Québec peut transmettre des avis et communications écrites par voie électronique lorsque le client y consent expressément.

Partie III - Droits et obligations (suite)

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.08

Préambule

La proposition vise à remplacer les références aux normes difficilement accessibles par une référence au *Code de construction du Québec* et une annexe sur les critères applicables en matière de dégagement.

Proposition

Tout bâtiment ou installation, notamment une piscine ou une dépendance, situé à proximité de la ligne ou de l'appareillage de mesure d'Hydro-Québec doit respecter les dégagements prescrits au chapitre V, Électricité, du *Code de construction du Québec* ainsi que les dégagements indiqués à l'annexe V des présentes conditions de service.

- (●) D'accord
- ( ) Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)
- ( ) Ne s'applique pas à nous

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

Partie III - Droits et obligations (suite)

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.09

Préambule

La proposition vise à harmoniser le texte des CSÉ avec celui des *Tarifs* relativement à la façon de faire pour le raccordement d'un appareil de production. Le client doit ainsi fournir une attestation de conformité de ses installations électriques complétée par un maître électricien plutôt que de payer des frais d'inspection.

Proposition

Il est nécessaire d'obtenir l'autorisation écrite d'Hydro-Québec préalablement à tout raccordement au réseau de distribution d'électricité d'un équipement de production d'électricité n'appartenant pas à Hydro-Québec.

Si cet équipement injecte de l'électricité dans le réseau d'Hydro-Québec, les conditions additionnelles suivantes s'appliquent :

1. **le propriétaire de l'équipement doit être responsable de l'abonnement ; et**
2. **le client doit fournir les documents attestant la conformité de l'installation de l'équipement.**

- (●) D'accord
- ( ) Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)
- ( ) Ne s'applique pas à nous

Section *Commentaires (Préoccupations suggestions et propositions)* à la page suivante...

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

Compteurs non communicants

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.10

Préambule

La proposition vise à permettre l'option de compteur non communicant aux installations électriques monophasées de 400 A s'il s'agit d'un abonnement dont seule l'énergie est facturée dans les 12 derniers mois.

Proposition

3. Conditions préalables :

Les conditions préalables suivantes s'appliquent au présent article :

1. l'installation électrique du client doit être :

[...]

b) monophasée et de 400 A, dans le cas des abonnements avec facturation de l'énergie seulement depuis plus de 12 mois ; et

[...]

- (●) D'accord
- ( ) Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)
- ( ) Ne s'applique pas à nous

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

Compteurs non communicants (suite)

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.11

Préambule

La proposition vise à refuser l'installation d'un compteur non communicant si le service d'électricité d'un des abonnements du client a été interrompu dans les 24 derniers mois.

Proposition

3. Conditions préalables :
Les conditions préalables suivantes s'appliquent au présent article :
[...]

4. aucune interruption de service ne doit avoir été effectuée par Hydro-Québec au cours des 24 derniers mois en vertu des lignes 2 à 5 et 11 de l'article 5.1 pour tous les abonnements du client.

- (●) D'accord
- ( ) Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)
- ( ) Ne s'applique pas à nous

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

Compteurs non communicants (suite)

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.12

Préambule

La proposition vise à ajouter une modalité faisant en sorte que le client perd son droit à choisir un compteur non communicant pour une période de 24 mois si le service d'électricité d'un des abonnements du client est interrompu en vertu de la ligne 11 de l'article 5.1 (manipulation ou dérangement de l'appareillage de mesure ou entrave au service d'électricité) des CSÉ proposées.

Proposition

4. En cas d'interruption du service d'électricité :
Si le service d'électricité est interrompu par Hydro-Québec en vertu des lignes 2 à 5 et 11 de l'article 5.1 relativement à un abonnement du client, Hydro-Québec peut, sans préavis, procéder à l'installation d'un compteur communicant pour tous les points de livraison visés par les abonnements de ce client.

- ○ D'accord
- ◉ Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)
- ○ Ne s'applique pas à nous

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

À moins que l'avis d'interruption précise qu'en cas d'interruption, Hydro-Québec procédera à l'installation d'un compteur communicant, à moins que la situation soit corrigée dans le délai prévu ou que le client conclut une entente de paiement.

Compteurs non communicants (suite)

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.13

Préambule

La proposition vise à ajouter une modalité faisant en sorte que le client perd son droit à choisir un compteur non communicant pour une période de 12 mois si de la puissance est facturée pour l'abonnement lié à l'option de compteur non communicant.

Proposition

5. En cas de facturation de puissance :
Si de la puissance est facturée au cours d'une période de consommation donnée, Hydro-Québec peut, sans avis, procéder à l'installation d'un compteur communicant pour le point de livraison visé.

Le client pourra formuler une demande de compteur non communicant en vertu du présent article lorsqu'il n'y aura eu aucune facturation de puissance pendant 12 périodes mensuelles consécutives.

- ○ D'accord
- ○ Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)
- ◉ Ne s'applique pas à nous

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

Compteurs non communicants (suite)

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.14

Préambule

La proposition vise à diminuer le nombre de déplacements du Distributeur pour l'obtention des données de consommation aux fins de la facturation d'un abonnement pour lequel seule l'énergie est facturée à « au moins une fois par année ». Actuellement, la fréquence de relève est « au moins tous les 120 jours ».

Proposition

Si l'électricité est mesurée par un compteur non communicant, Hydro-Québec utilise les données de consommation qu'elle obtient du compteur en fonction des fréquences minimales suivantes :

1. Abonnement pour lequel seule l'énergie est facturée : Au moins 1 fois par année.

- ○ D'accord
- ◉ Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)
- ○ Ne s'applique pas à nous

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

OC souhaite obtenir des clarifications sur l'agencement avec la proposition 1.05.

Il peut y avoir un écart substantiel entre la consommation estimée et la consommation réelle. Une fréquence de relève d'une seule fois par année ne peut permettre au client de suivre adéquatement sa consommation et d'apporter des modifications à sa consommation d'énergie.

Cependant, nous serions ouverts à ce que le nombre de déplacement du distributeur soit réduit lorsque le client peut faire lui-même la relève du compteur. Ceci devrait cependant être modulé dans les cas où le clients n'a pas accès au compteur (par exemple, lorsque les compteurs d'un immeuble à logements se trouvent dans une pièce dont seul le propriétaire ou son mandataire a accès).

Compteurs non communicants (suite)

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.15

Préambule

La proposition vise à modifier le montant des frais mensuels de relève facturés afin de refléter la proposition de diminuer le nombre de déplacements du Distributeur pour l'obtention des données de consommation aux fins de la facturation.

Proposition

« frais mensuels de relève » à 2,75 $ par mois soit 33 $ par année

- ○ D'accord
- ◉ Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)
- ○ Ne s'applique pas à nous

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

Tel que mentionné précédemment, nous serions ouverts à ce que le nombre de déplacements du distributeur soit réduit lorsque le client peut faire lui-même la relève du compteur. Si certaines relèves sont faites par le client, les frais mensuels devraient être ajustés vers la baisse.

Compteurs non communicants (suite)

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.16

Préambule

La proposition vise à remplacer les *frais initiaux d'installation* par des *frais d'intervention au compteur* dont le montant est basé sur les coûts de l'intervention à effectuer.

Proposition

« frais d'intervention au compteur » à 140 $

- ○ D'accord
- ◉ Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)
- ○ Ne s'applique pas à nous

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

OC demande d'obtenir des précisions quant aux composantes justifiant le frais de 140$.

Compteurs non communicants (suite)

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.17

Préambule

La proposition vise à facturer des *frais mensuels de relève* et des *frais d'intervention au compteur* pour les cas de refus d'accès ou de mise à niveau requise par le client, si le client ne donne pas suite aux tentatives de communication du Distributeur et si l'abonnement du client est admissible à l'option de compteur non communicant.

Proposition

4. 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 communicant pour qu'Hydro-Québec le remplace par un compteur communicant 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 non communicant si les conditions prévues à l'article 16.3 sont remplies. Dans ce cas, Hydro-Québec l'avise par écrit et les « frais d'intervention au compteur » ainsi que les « frais mensuels de relève » indiqués dans les *Tarifs* deviennent applicables.

- (●) D'accord
- ( ) Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)
- ( ) Ne s'applique pas à nous

Section *Commentaires (Préoccupations suggestions et propositions)* à la page suivante...

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

Hydro Québec Distribution

R-3964-2016

Modification aux *Conditions de service d'électricité* et des frais afférents

Atelier du 22 juin 2016
Autres modifications et approche conceptuelle
Formulaire de positionnement (suite)

Instructions

1. Complétez la partie identification.

2. Complétez le formulaire en répondant à toutes les propositions comme suit.

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec chacune des modalités proposées par Hydro-Québec Distribution.

Si vous indiquez que vous n'êtes pas d'accord avec une proposition d'Hydro-Québec Distribution, veuillez spécifier les éléments (préoccupations, suggestions d'amélioration) qui vous permettraient d'adhérer à celle-ci dans la section *Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions).*

Si la proposition ne s'applique pas à vous, veuillez cocher à l'endroit indiqué.

N'hésitez pas à nous faire part de vos préoccupations, suggestions d'améliorations et propositions. Si l'espace de la section *Commentaires* de chaque proposition est insuffisante, vous pouvez compléter en utilisant le formulaire prévu à cet effet, *Propositions et suggestions additionnelles.*

3. Sauvegardez le formulaire complété.

4. Transmettez le formulaire complété à l'adresse de courriel suivante : HQDAteliersCSE@hydro.qc.ca

5. Si vous avez des problèmes à compléter les fiches, veuillez nous en faire part par écrit à l'adresse de courriel ci-haut en mettant en objet « Demande d'information sur le formulaire » et en indiquant un numéro de téléphone pour vous rejoindre le cas échéant.

Identification

Date (aaaa-mm-jj)	2016-07-06
Intervenant	Option consommateurs
Représenté par	Me Sylvie De Bellefeuille
Courriel	sdebellefeuille@option-consommateurs.org

Compteurs non communicants (suite)

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.18

Préambule

La proposition consiste à demander à la Régie de l'énergie d'approuver de façon provisoire l'article proposé permettant, après l'envoi d'un avis écrit, de facturer les frais initiaux d'installation et les frais mensuels de relève prévus dans les *Tarifs*, dans les cas de non accessibilité au compteur ou encore dans les situations requérant une mise en conformité par le client de ses installations, dans la mesure où les conditions préalables à l'installation d'un compteur non communicant sont remplies.

La proposition s'inscrit dans la volonté de compléter le déploiement des compteurs communicants le plus rapidement possible. De plus, elle est équitable envers les clients ayant déjà opté pour un compteur non communicant, qui ont assumé les frais initiaux d'installation et qui assument les frais mensuels liés à ce choix.

Proposition

L'article 12.4 ligne 4 proposé par le Distributeur (pièce HQD-3, document 1 [révisé], page 40) est le suivant :

12.4 Accès d'Hydro-Québec à ses installations

4. 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 communicant pour qu'Hydro-Québec le remplace par un compteur communicant 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 non communicant si les conditions prévues à l'article 16.3 sont remplies. Dans ce cas, Hydro-Québec l'avise par écrit et les « frais d'intervention au compteur » ainsi que les « frais mensuels de relève » indiqués dans les *Tarifs* deviennent applicables.

Le Distributeur, pour les fins de sa demande d'application provisoire, a adapté cet article comme suit, lequel deviendrait l'article 13.1.1 des *Conditions de service d'électricité* présentement en vigueur :

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 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.

- (●) D'accord
- ( ) Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)
- ( ) Ne s'applique pas à nous

Section *Commentaires (Préoccupations suggestions et propositions)* à la page suivante...

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

Belleau Lapointe

AVOCATS | BARRISTERS AND SOLICITORS

Me Éric David
Ligne directe : (514) 987-6681
Courriel : edavid@belleaulapointe.com

Le 12 août 2016

PAR COURRIEL

Me François G. Hébert
Directeur - Affaires réglementaires et environnement
HYDRO-QUEBEC, DISTRIBUTION
75, boulevard René-Lévesque Ouest
22e étage
Montréal, Québec
H2Z 1A4

Objet : Demande relative à la modification des Conditions de service d'électricité et des frais afférents d'Hydro-Québec / R-3964-2016
Notre dossier : 2474.035

Cher confrère,

Vous trouverez ci-joint une copie du Formulaire de positionnement d'Option consommateurs concernant les propositions que le Distributeurs à formulées suite au rapport d'Educaloi. Nous tenons à préciser qu'il s'agit d'un document de travail qui ne représente pas nécessairement la position finale d'Option consommateurs, laquelle sera formulée lors de l'audience.

Nous espérons le tout conforme et vous prions d'agréer, cher confrère, nos salutations distinguées.

BELLEAU LAPOINTE, S.E.N.C.R.L.

Éric David
ED/cc
p.j.
c. c. Me Sylvie de Bellefeuille, Option consommateurs
M. Olivier Bourgeois, Option consommateurs
M. Jules Bélanger, IREC

Hydro Québec Distribution

R-3964-2016

Modification aux *Conditions de service d'électricité* et des frais afférents

Atelier du 22 juin 2016
Autres modifications et approche conceptuelle
Formulaire de positionnement (suite 2)

Instructions

1. Complétez la partie identification.

2. Complétez le formulaire en répondant à toutes les propositions comme suit.

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec chacune des modalités proposées par Hydro-Québec Distribution.

Si vous indiquez que vous n'êtes pas d'accord avec une proposition d'Hydro-Québec Distribution, veuillez spécifier les éléments (préoccupations, suggestions d'amélioration) qui vous permettraient d'adhérer à celle-ci dans la section *Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)*.

Si la proposition ne s'applique pas à vous, veuillez cocher à l'endroit indiqué.

N'hésitez pas à nous faire part de vos préoccupations, suggestions d'améliorations et propositions. Si l'espace de la section *Commentaires* de chaque proposition est insuffisante, vous pouvez compléter en utilisant le formulaire prévu à cet effet, *Propositions et suggestions additionnelles*.

3. Sauvegardez le formulaire complété.

4. Transmettez le formulaire complété à l'adresse de courriel suivante : HQDAteliersCSE@hydro.qc.ca

5. Si vous avez des problèmes à compléter les fiches, veuillez nous en faire part par écrit à l'adresse de courriel ci-haut en mettant en objet « Demande d'information sur le formulaire » et en indiquant un numéro de téléphone pour vous rejoindre le cas échéant.

Identification

Date (aaaa-mm-jj)	2016-08-12
Intervenant	Option consommateurs
Représenté par	Me Sylvie De Bellefeuille
Courriel	sdebellefeuille@option-consommateurs.org

Introduction

Dans son rapport d'évaluation (HQD-14, document 3), Éducaloi a évalué les CSÉ proposées en fonction de sept (7) critères :

1. Le lecteur a-t-il le sentiment que la lecture du contrat sera simple et utile dès le premier regard ?
2. Le lecteur sent-il que l'on s'adresse à lui ?
3. L'information est-elle facile à trouver ?
4. L'apparence du texte facilite-t-elle la lecture ?
5. L'information est-elle facile à comprendre ?
6. La concision est-elle optimale ?
7. Le document répond-il aux besoins d'information du public cible (les clients d'Hydro-Québec, la Régie de l'énergie, les employés d'Hydro-Québec) ?

Les propositions suivantes visent à connaître votre position sur l'application de certaines modifications suggérées par Éducaloi aux conditions de service proposées par Hydro-Québec.

Le Distributeur illustre ces suggestions par la reformulation des cinq (5) articles suivants, qui sont présentés à titre d'exemple. À ce titre, le Distributeur ne requiert <u>aucune proposition de texte</u> concernant ces articles.

Les articles sont présentés en deux versions. La première préconise une approche visant à interpeller le lecteur par l'utilisation du « vous ». La seconde, quant à elle, utilise une approche à la troisième personne en utilisant l'expression « le client ».

Articles 1.1 à 1.3 (nouvelle formulation de l'article 1.1, Demande d'abonnement, de la pièce HQD-3, document 1 [B-0052], page 8)

Version utilisant le « vous »

À titre d'exemple

1.1 Demande d'abonnement au service d'électricité

Pour vous abonner au *service d'électricité*, vous (ou votre représentant dûment autorisé) devez suivre les étapes suivantes :

1. Présenter une demande d'abonnement	• Pour un abonnement à un *tarif domestique* ou au tarif de petite *puissance* pour une *installation électrique* existante, vous devez présenter votre demande : – *par écrit* ou – *verbalement*. • Pour un abonnement à tout autre tarif pour une installation électrique existante ou pour un abonnement pour une nouvelle installation électrique, peu importe le tarif, vous devez présenter votre demande par écrit.
2. Fournir les renseignements obligatoires	Votre demande d'abonnement doit inclure tous les renseignements obligatoires précisés dans l'annexe II. Si vous ne fournissez pas ces renseignements, Hydro-Québec peut refuser votre demande.

Si votre demande est acceptée, Hydro-Québec vous confirmera par écrit les principales caractéristiques de votre abonnement.

Version utilisant « le client »

À titre d'exemple

1.1 Demande d'abonnement au service d'électricité

Pour s'abonner au *service d'électricité*, le client (ou son représentant dûment autorisé) doit suivre les étapes suivantes :

1. Présenter une demande d'abonnement	• Pour un abonnement à un *tarif domestique* ou au tarif de petite *puissance* pour une *installation électrique* existante, il doit présenter sa demande : – *par écrit* ou – *verbalement.* • Pour un abonnement à tout autre tarif pour une installation électrique existante ou pour un abonnement pour une nouvelle installation électrique, peu importe le tarif, il doit présenter sa demande par écrit.
2. Fournir les renseignements obligatoires	La demande d'abonnement du client doit inclure tous les renseignements obligatoires précisés dans l'annexe II. S'il ne fournit pas ces renseignements, Hydro-Québec peut refuser sa demande.

Si la demande est acceptée, Hydro-Québec confirmera par écrit au client les principales caractéristiques de son abonnement.

Version utilisant le « vous »

À titre d'exemple

1.2 Début de l'abonnement

Votre abonnement débute :

- à la date dont vous avez convenu avec Hydro-Québec ou
- à la date de mise sous *tension* initiale, dans le cas d'une nouvelle *installation électrique*.

Version utilisant « le client »

À titre d'exemple

1.2 Début de l'abonnement

L'abonnement débute :

- à la date convenue par Hydro-Québec et le client ou
- à la date de mise sous *tension* initiale, dans le cas d'une nouvelle *installation électrique*.

Version utilisant le « vous »

À titre d'exemple

1.3 Frais applicables à votre demande d'abonnement

- Si vous présentez votre demande d'abonnement au moyen du site Web ou du système de réponse vocale interactive d'Hydro-Québec, aucuns frais ne s'appliquent.
- Si vous présentez votre demande par tout autre moyen, des frais d'abonnement de 25 $ vous seront facturés une fois que votre demande d'abonnement aura été acceptée.

Version utilisant « le client »

À titre d'exemple

1.3 Frais applicables à une demande d'abonnement

- Si le client présente sa demande d'abonnement au moyen du site Web ou du système de réponse vocale interactive d'Hydro-Québec, aucuns frais ne s'appliquent.
- Si le client présente sa demande par tout autre moyen, des frais d'abonnement de 25 $ lui seront facturés une fois que sa demande d'abonnement aura été acceptée.

Article 1.5 (auparavant l'article 1.3, Utilisation de l'électricité sans abonnement, de la pièce HQD-3, document 1 [B-0052], page 8)

Version utilisant le « vous »

À titre d'exemple

1.5 Interdiction d'utiliser de l'électricité sans abonnement

Que vous soyez occupant, locataire, propriétaire ou administrateur, vous ne pouvez pas utiliser l'électricité livrée à un *lieu de consommation* sans abonnement.

Si vous le faites, vous aurez les mêmes obligations qu'un client d'Hydro-Québec.

Version utilisant « le client »

À titre d'exemple

1.5 Interdiction d'utiliser de l'électricité sans abonnement

L'occupant, le locataire, le propriétaire ou l'administrateur ne peut pas utiliser l'électricité livrée à un *lieu de consommation* sans abonnement. Advenant le cas, les mêmes obligations d'un client d'Hydro-Québec s'appliquent.

Articles 4.1 et 4.2 (nouvelle formulation des articles 4.1, Exigence du dépôt, et 4.2, Dépôt - Usage domestique, de la pièce HQD-3, document 1 [B-0052], page 14)

Version utilisant le « vous »

À titre d'exemple

4.1 Dépôt pouvant être exigé si vous représentez un risque financier

Hydro-Québec peut exiger un dépôt si vous représentez un risque financier. Vous pouvez fournir ce dépôt en versant un montant en argent ou en fournissant une lettre de garantie de paiement.

Version utilisant « le client »

À titre d'exemple

4.1 Dépôt pouvant être exigé si le client représente un risque financier

Hydro-Québec peut exiger un dépôt si le client représente un risque financier. Il pourra fournir ce dépôt en versant un montant en argent ou en fournissant une lettre de garantie de paiement.

Version utilisant le « vous »

À titre d'exemple

4.2 Dépôt exigé pour les abonnements à usage domestique

Si Hydro-Québec détermine que vous représentez un risque financier, elle peut exiger un dépôt pour chacun de vos abonnements dans les cas suivants :

- Hydro-Québec vous a transmis un avis de retard au cours des 24 derniers mois.
- Le *service d'électricité* à votre *lieu de consommation* a été interrompu parce que vous êtes en *défaut de paiement.* Dans ce cas, vous devrez fournir le dépôt avant le rétablissement du service d'électricité. De plus, vous devrez payer les « frais d'intervention » applicables indiqués dans les *Tarifs*.
- Vous vous êtes prévalu des dispositions de la *Loi sur la faillite et l'insolvabilité* au cours des 24 derniers mois.

Version utilisant « le client »

À titre d'exemple

4.2 Dépôt exigé pour les abonnements à usage domestique

Si Hydro-Québec détermine que le client représente un risque financier, elle peut exiger un dépôt pour chacun de ses abonnements dans les cas suivants :

- Hydro-Québec a transmis un avis de retard au client au cours des 24 derniers mois.
- Le *service d'électricité* à un *lieu de consommation* du client a été interrompu pour *défaut de paiement.* Dans ce cas, le client devra fournir le dépôt avant le rétablissement du service d'électricité. De plus, il devra payer les « frais d'intervention » applicables indiqués dans les *Tarifs*.
- Le client s'est prévalu des dispositions de la *Loi sur la faillite et l'insolvabilité* au cours des 24 derniers mois.

Article 6.4 (nouvelle formulation de l'article 6.4, Prolongement d'une ligne souterraine, de la pièce HQD-3, document 1 [B-0052], page 21)

Version utilisant le « vous »

À titre d'exemple

6.4 Prolongement d'une ligne souterraine

Si votre *demande d'alimentation* nécessite le prolongement d'une *ligne* souterraine, ce prolongement est inclus dans le *service de base* dans les cas suivants :

- Le *point de raccordement* est situé à l'intérieur d'un réseau souterrain ayant atteint la *densité électrique minimale*, c'est-à-dire un réseau dans lequel le rapport de la capacité de transformation des installations est égal ou supérieur à 6 MVA par kilomètre sur une distance minimale de 2 km.
- Le point de raccordement est situé en périphérie d'un réseau souterrain ayant atteint la densité électrique minimale et toutes les conditions suivantes sont remplies :
  a) votre demande d'alimentation nécessite le prolongement d'une ligne souterraine existante sur une distance d'au plus 333 m ;
  b) ce prolongement respecte l'exigence de la densité électrique minimale ;
  c) ce prolongement se fait à partir d'un endroit où la densité électrique minimale a été atteinte.
- Le point de raccordement est situé à un endroit visé par un plan d'aménagement municipal convenu avec Hydro-Québec et toutes les conditions suivantes sont remplies :
  a) le plan d'aménagement prévoit la réalisation des travaux d'infrastructures publiques et comporte un plan de déploiement du réseau de distribution d'électricité ainsi qu'un échéancier ;
  b) le projet d'aménagement municipal permettra d'atteindre la densité électrique minimale dans un délai de 10 ans ;
  c) votre demande d'alimentation nécessite le prolongement d'une ligne souterraine et ce prolongement respectera l'exigence de la densité électrique minimale sur une distance d'au moins 333 m.

Hydro-Québec peut également déployer un réseau souterrain pour des raisons techniques.

À titre d'exemple

6.4 Prolongement d'une ligne souterraine

Si la *demande d'alimentation* du client nécessite le prolongement d'une *ligne* souterraine, ce prolongement est inclus dans le *service de base* dans les cas suivants :

- Le *point de raccordement* est situé à l'intérieur d'un réseau souterrain ayant atteint la *densité électrique minimale*, c'est-à-dire un réseau dans lequel le rapport de la capacité de transformation des installations est égal ou supérieur à 6 MVA par kilomètre sur une distance minimale de 2 km.
- Le point de raccordement est situé en périphérie d'un réseau souterrain ayant atteint la densité électrique minimale et toutes les conditions suivantes sont remplies :
  - a) la demande d'alimentation du client nécessite le prolongement d'une ligne souterraine existante sur une distance d'au plus 333 m ;
  - b) ce prolongement respecte l'exigence de la densité électrique minimale ;
  - c) ce prolongement se fait à partir d'un endroit où la densité électrique minimale a été atteinte.
- Le point de raccordement est situé à un endroit visé par un plan d'aménagement municipal convenu avec Hydro-Québec et toutes les conditions suivantes sont remplies :
  - a) le plan d'aménagement prévoit la réalisation des travaux d'infrastructures publiques et comporte un plan de déploiement du réseau de distribution d'électricité ainsi qu'un échéancier ;
  - b) le projet d'aménagement municipal permettra d'atteindre la densité électrique minimale dans un délai de 10 ans ;
  - c) la demande d'alimentation du client nécessite le prolongement d'une ligne souterraine et ce prolongement respectera l'exigence de la densité électrique minimale sur une distance d'au moins 333 m.

Hydro-Québec peut également déployer un réseau souterrain pour des raisons techniques.

Critère 1 : Le lecteur a-t-il le sentiment que la lecture du contrat sera simple et utile dès le premier regard ?

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 7.01

Préambule

Éducaloi propose des changements quant à la longueur et la complexité du document afin que le lecteur ait un sentiment que la lecture du contrat est simple et utile dès le premier regard (HQD-13, document 4, pages 10 et 11).

Proposition

Afin que la lecture du contrat soit simple et utile dès le premier regard, le Distributeur propose les modifications suivantes :

	D'accord	Pas d'accord à moins de...*	Ne s'applique pas à nous
1. Alléger la table des matières ;	◉	○	○
2. Retirer l'avant-propos et relocaliser les explications suivantes à l'endos de la page couverture du document :			
a. emploi de l'italique pour identifier les mots définis ainsi que les guillemets pour les prix et les frais ;	◉	○	○
b. référence à l'espace client comme source d'information complémentaire ;	◉	○	○
c. hyperlien vers le site Web d'Hydro-Québec pour consulter la version électronique de cette publication ;	◉	○	○
3. Relocaliser la partie VII – Recours des clients en cas d'insatisfaction et ajouter une précision à l'endos de la page couverture du document à l'effet que ce sujet est couvert en annexe ;	○	◉	○
4. Relocaliser la partie VI – Dispositions générales, qui ne contient qu'un seul chapitre ;	◉	○	○
5. Rassembler les mentions légales à l'endos de la page couverture du document. Sur la page couverture, remplacer « En vigueur le XX-XX-XXXX » par « Édition du jour/mois/année ». Une mention sur la date d'entrée en vigueur sera intégrée dans un article des conditions de service.	◉	○	○

Note * : Précisez dans la section *Commentaires.*

Section *Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)* à la page suivante...

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

De façon générale, OC salue l'initiative du Distributeur d'avoir consulté Éducaloi sur la clarté et l'efficacité des conditions de service proposées et estime que le rapport d'Éducaloi est très utile. Cependant, force est de constater que la proposition du Distributeur a reçu une mauvaise note (55%), ce qui a mené aux nombreuses propositions d'amélioration qui sont généralement appuyées par OC. Force est aussi de constater que la clarté et l'efficacité d'un texte de cette nature ne sont pas facilement atteintes. Ce rapport confirme donc dans les yeux d'OC la nécéssité de s'adjoindre les services d'un expert en la matière tel le Prof. Éric Kavanagh de l'Université Laval (voir le para. 20 la Demande d'intervention d'OC). Par ailleurs, OC est d'avis qu'il serait utile de faire évaluer les conditons de service par un non-juriste, de surcroit spécialiste en communication. En définitive, OC ne pourra se prononcer sur la clarté et l'efficacité des conditions de service que lorsqu'elle aura vu le texte proposé.

Voici quelques commentaires concernant la proposition 7.01:

1. Alléger la table des matières serait pertinent. Cependant, elle devrait demeurer suffisamment précise pour permettre au lecteur de repérer rapidement l'endroit où se trouve l'information recherchée. De plus, elle devrait permettre de repérer rapidement les réponses aux questions ou plaintes fréquentes.

2.
a. Cependant, utiliser l'italique dans le cas des définitions et des guillemets dans le cas des frais pourrait créer une certaine confusion. La note à l'endos devrait spécifier très clairement que les termes en italique sont définis à l'annexe I et que les prix et frais sont précisés dans les Tarifs. Nous avons cependant un malaise avec l'idée de référer le lecteur à ce document externe qui est complexe et très long.

c. En plus de l'hyperlien, il pourrait aussi être pertinent d'ajouter le numéro de téléphone permettant de joindre le système de réponse vocale interactive.

3. Il est certes pertinent de relocaliser la partie VII sur les recours des clients en cas d'insatisfaction afin qu'elle soit plus accessible. Cependant, les recours des clients en cas d'insatisfaction devraient faire partie des conditions de service et ne pas être une fiche d'informations complémentaires. Mettre cette information en annexe risque de noyer cette information. Cette partie pourrait être intégrée à la section portant sur les droits et obligations. Il pourrait également être pertinent qu'une référence à ces recours soit faite dans les sections les plus susceptibles de susciter des insatisfactions, par exemple, celle traitant des interruptions de services.

Critère 2 : Le lecteur sent-il que l'on s'adresse à lui ?

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 7.02

Préambule

Éducaloi propose des changements quant à la personnalisation du texte afin de susciter un sentiment de proximité avec le lecteur (HQD-13, document 4, pages 12 et 13).

Proposition

Afin que le lecteur se sente plus interpellé par le contrat, le Distributeur propose...

	D'accord	Pas d'accord à moins de...*	Ne s'applique pas à nous
d'adopter un ton moins formel en s'adressant directement au client et en utilisant principalement le « vous ».	◉	○	○

Note * : Précisez dans la section *Commentaires.*

Section *Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)* à la page suivante...

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

Critère 3 : L'information est-elle facile à trouver ?

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 7.03

Préambule

Éducaloi propose des changements quant aux libellés des articles et de la table des matières, incluant la hiérarchisation de celle-ci, afin de faciliter la recherche de l'information à l'intérieur du document (HQD-13, document 4, pages 14 à 16).

Proposition

Afin de faciliter la recherche de l'information dans le contrat, le Distributeur propose les modifications suivantes :

	D'accord	Pas d'accord à moins de...*	Ne s'applique pas à nous
1. Revoir les titres des chapitres ainsi que des articles et, lorsque requis, des alinéas afin qu'ils reflètent mieux le contenu des articles ;	◉	○	○
2. Rendre la table des matières plus pertinente et cohérente par rapport à l'information qui est la plus souvent cherchée ;	◉	○	○
3. Ajuster la typographie de la table des matières afin de mieux distinguer les titres des parties et des chapitres ;	◉	○	○
4. Épurer la table des matières en introduisant un 4e niveau hiérarchique de sous-titres, dont seuls les trois premiers niveaux sont présentés ;	◉	○	○
5. En complément à la table des matières, ajouter un index permettant de repérer, par mots-clés, l'article dans lequel un sujet est traité.	◉	○	○

Note * : Précisez dans la section *Commentaires.*

Section *Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)* à la page suivante...

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

Critère 4 : L'apparence du texte facilite-t-elle la lecture ?

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 7.04

Préambule

Éducaloi propose des changements quant à l'apparence du texte afin d'améliorer la lisibilité du document (HQD-13, document 4, pages 17 et 18).

Proposition

Afin d'améliorer la lisibilité du document, le Distributeur propose les modifications suivantes :

	D'accord	Pas d'accord à moins de...*	Ne s'applique pas à nous
1. Alléger l'apparence des tableaux lorsqu'ils sont utilisés en retirant les bordures, les fonds gris et en limitant l'emploi de numéros de lignes ;	◉	○	○
2. Augmenter la taille de la police utilisée dans les tableaux ;	◉	○	○
3. Ajouter des illustrations en support aux notions plus abstraites ou techniques.	◉	○	○

Note * : Précisez dans la section *Commentaires.*

Section *Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)* à la page suivante...

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

Critère 5 : L'information est-elle facile à comprendre ?
Critère 6 : La concision est-elle optimale ?

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 7.05

Préambule

Éducaloi propose des changements visant à améliorer la compréhension du document dès la première lecture (HQD-13, document 4, pages 19 à 25) et la concision du texte du document (HQD-13, document 4, page 25).

Proposition

Afin d'améliorer la compréhension du contrat dès la première lecture et la concision du texte du document, le Distributeur propose les modifications suivantes visant l'amélioration de la syntaxe et de la structure des articles :

	D'accord	Pas d'accord à moins de...*	Ne s'applique pas à nous
1. Utiliser un langage moins juridique ;	◉	○	○
2. Ajouter des mises en contexte, lorsque requises ;	◉	○	○
3. Fragmenter l'information et optimiser le format des puces, avec ou sans numéros ;	◉	○	○
4. Définir certains mots du lexique dont la définition actuelle constitue un renvoi vers un article ;	◉	○	○
5. Optimiser la mise en page des articles selon le format le plus favorable à la lecture (tableau ou paragraphes).	◉	○	○

Note * : Précisez dans la section *Commentaires*.

Section *Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)* à la page suivante...

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

3. L'utilisation des puces est une proposition intéressante, mais peut parfois soulever un doute quant au caractère cumulatif ou alternatif des informations ou conditions. Ainsi, dans l'exemple proposé de la clause 4.2 sur les cas où HQ pourrait exiger un dépôt, un lecteur pourrait interpréter que les 3 cas sont des conditions cumulatives. Le texte devrait être plus précis, par exemple en écrivant «si vous êtes dans au moins une des situations suivantes:...», ou en ajoutant «ou» à la fin de chaque condition, tel que dans l'exemple 1.2.

Critère 7 : Le document répond-il aux besoins d'information du public cible ?

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 7.06

Préambule

Éducaloi propose des changements visant à répondre aux besoins d'information du public cible (HQD-13, document 4, page 26).

Proposition

Afin de mieux répondre aux besoins d'information du public cible, le Distributeur propose...

	D'accord	Pas d'accord à moins de...*	Ne s'applique pas à nous
d'améliorer la table des matières et la structure de l'information afin d'offrir une réponse plus concrète, claire et précise au lecteur.	◉	○	○

Note * : Précisez dans la section *Commentaires*.

Section *Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)* à la page suivante...

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

Hydro Québec Distribution

R-3964-2016

Modification aux *Conditions de service d'électricité* et des frais afférents

Atelier du 22 juin 2016
Autres modifications et approche conceptuelle
Formulaire de positionnement

Instructions

1. Complétez la partie identification.

2. Complétez le formulaire en répondant à toutes les propositions comme suit.

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec chacune des modalités proposées par Hydro-Québec Distribution.

Si vous indiquez que vous n'êtes pas d'accord avec une proposition d'Hydro-Québec Distribution, veuillez spécifier les éléments (préoccupations, suggestions d'amélioration) qui vous permettraient d'adhérer à celle-ci dans la section *Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)*.

Si la proposition ne s'applique pas à vous, veuillez cocher à l'endroit indiqué.

N'hésitez pas à nous faire part de vos préoccupations, suggestions d'améliorations et propositions. Si l'espace de la section *Commentaires* de chaque proposition est insuffisante, vous pouvez compléter en utilisant le formulaire prévu à cet effet, *Propositions et suggestions additionnelles*.

3. Sauvegardez le formulaire complété.

4. Transmettez le formulaire complété à l'adresse de courriel suivante : HQDAteliersCSE@hydro.qc.ca

5. Si vous avez des problèmes à compléter les fiches, veuillez nous en faire part par écrit à l'adresse de courriel ci-haut en mettant en objet « Demande d'information sur le formulaire » et en indiquant un numéro de téléphone pour vous rejoindre le cas échéant.

Identification

Date (aaaa-mm-jj)	2016-07-08
Intervenant	RAPLIQ
Représenté par	Steven Laperrière
Courriel	steven.laperriere@gmail.com

Partie V - Clientèle de grande puissance

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.01

Préambule

La proposition vise à remplacer la notion de facturation hebdomadaire par celle de mode de paiement hebdomadaire à l'avance établi sur la base d'une estimation.

Proposition

Dans le cas d'un abonnement très risqué, Hydro-Québec transmet au client une estimation du montant de la facture à venir pour la période de consommation en cours. Ce montant est payable par versements hebdomadaires selon l'échéancier de paiement transmis au client par Hydro-Québec.

Tout écart entre le montant des versements hebdomadaires payés et le coût réel de la consommation du client est indiqué sur la facture mensuelle du client. Ce montant est appliqué comme crédit ou débit, selon le cas, au versement hebdomadaire suivant du client.

- ○ D'accord
- ○ Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)
- ◉ Ne s'applique pas à nous

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

Partie V - Clientèle de grande puissance (suite)

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.02

Préambule

La proposition vise à utiliser la cote de crédit la plus risquée dans les cas où le Distributeur est confronté à des divergences entre les cotes émises dans les 12 derniers mois par des agences de notation différentes.

Proposition

[...]

En cas de divergence entre des cotes de crédit attribuées au cours des 12 derniers mois par ces agences de notation, Hydro-Québec utilise la cote la plus risquée.

[...]

- ○ D'accord
- ○ Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)
- ◉ Ne s'applique pas à nous

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

Partie V - Clientèle de grande puissance (suite)

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.03

Préambule

La proposition vise à modifier la période du dépôt demandé de 12 à 14 jours afin de couvrir 7 jours de consommation et un délai de paiement de 7 jours.

Proposition

2. Calcul du montant :
Le montant ne peut excéder une somme égale à une estimation de la facturation la plus élevée pour la puissance et l'énergie, toutes taxes comprises, pour 14 jours consécutifs à l'intérieur des 12 mois qui suivent la date de la détermination du montant du dépôt ou de la garantie de paiement.

- ○ D'accord
- ○ Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)
- ◉ Ne s'applique pas à nous

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

Partie V - Clientèle de grande puissance (suite)

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.04

Préambule

La proposition vise à ajouter une modalité permettant au Distributeur de demander un dépôt aux clients dont l'abonnement demeure risqué sur au moins deux évaluations consécutives de leur niveau de risque de crédit.

Proposition

Hydro-Québec peut exiger un dépôt ou une garantie de paiement selon les modalités suivantes :
1. Critères d'applicabilité :
[...]
2. Tout abonnement risqué d'un client dont la cote de crédit demeure inchangée dans au moins deux évaluations annuelles consécutives du niveau de risque.

- ○ D'accord
- ○ Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)
- ◉ Ne s'applique pas à nous

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

Partie V - Clientèle de grande puissance (suite)

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.05

Préambule

La proposition vise à modifier la grille de niveau de risque de crédit des clients de grande puissance. La cote B- passe d'une cote risquée à très risquée et la cote BB- passe d'une cote peu risquée à risquée.

Proposition

	Source de la notation	Très peu risqué	Peu risqué	Risqué	Très risqué
1	Standard & Poor's	AAA à A-	BBB+ à BB	BB- à B	B- à D
2	Moody's	Aaa à A3	Baa1 à Ba2	Ba3 à B2	B3 à D
3	DBRS (LTO)	AAA à A bas	BBB haut à BB	BB bas à B	B bas à D
4	Fitch	AAA à A-	BBB+ à BB	BB- à B	B- à D
5	Hydro-Québec	A	B	C	D

- ○ D'accord
- ○ Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)
- ◉ Ne s'applique pas à nous

Section *Commentaires (Préoccupations suggestions et propositions)* à la page suivante...

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

Partie III - Droits et obligations

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.06

Préambule

La proposition vise à préciser que le mode de communication « par écrit » inclut le Web, l'espace client, le courriel, le télécopieur et la poste.

Proposition

Dans les présentes conditions de service, certains articles spécifient les moyens dont Hydro-Québec et les clients disposent pour communiquer. Ces modes de communication sont regroupés en deux catégories :

1. **Par écrit : Toute communication transmise par voie électronique (par courriel/Internet, par l'espace client ou par le site Web d'Hydro-Québec), par la poste ou par télécopieur.**
2. **Verbalement : Toute communication par téléphone.**

- (●) D'accord
- ( ) Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)
- ( ) Ne s'applique pas à nous

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

Partie III - Droits et obligations (suite)

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.07

Préambule

La proposition vise à préciser que le Distributeur peut utiliser la voie électronique pour communiquer avec ses clients si ces derniers ont fourni leur adresse courriel.

Proposition

[...]

Hydro-Québec transmet toute communication écrite et tout avis écrit par tout moyen permettant de faire la preuve de sa transmission, y compris par voie électronique si le client a fourni une adresse courriel.

- ○ D'accord
- ◉ Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)
- ○ Ne s'applique pas à nous

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

Je considère que même si un client a fourni une adresse courriel, toute communication importante tels que avis de retard, avis d'interruption de service, bref, tout ce qui sort de l'ordinaire, doit en priorité être envoyé par la poste.

Certaines personnes ne consultent que rarement leurs courriels ou peuvent parfois ne pas être en mesure de les consulter durant plusieurs jours en raison de circonstances exceptionnelles. Je crois néanmoins que l'un n'empêche pas l'autre et que pour s'assurer que le client a été dûment informé à temps de tels avis, les deux méthodes devraient être utilisées conjointement, en indiquant dans la transmission par voie électronique que le même avis a également été envoyé par la poste - ou par messagerie privée, si Poste Canada est en grève ou en lock out.

Partie III - Droits et obligations (suite)

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.08

Préambule

La proposition vise à remplacer les références aux normes difficilement accessibles par une référence au *Code de construction du Québec* et une annexe sur les critères applicables en matière de dégagement.

Proposition

Tout bâtiment ou installation, notamment une piscine ou une dépendance, situé à proximité de la ligne ou de l'appareillage de mesure d'Hydro-Québec doit respecter les dégagements prescrits au chapitre V, Électricité, du *Code de construction du Québec* ainsi que les dégagements indiqués à l'annexe V des présentes conditions de service.

- (●) D'accord
- ( ) Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)
- ( ) Ne s'applique pas à nous

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

Partie III - Droits et obligations (suite)

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.09

Préambule

La proposition vise à harmoniser le texte des CSÉ avec celui des *Tarifs* relativement à la façon de faire pour le raccordement d'un appareil de production. Le client doit ainsi fournir une attestation de conformité de ses installations électriques complétée par un maître électricien plutôt que de payer des frais d'inspection.

Proposition

Il est nécessaire d'obtenir l'autorisation écrite d'Hydro-Québec préalablement à tout raccordement au réseau de distribution d'électricité d'un équipement de production d'électricité n'appartenant pas à Hydro-Québec.

Si cet équipement injecte de l'électricité dans le réseau d'Hydro-Québec, les conditions additionnelles suivantes s'appliquent :

1. **le propriétaire de l'équipement doit être responsable de l'abonnement ; et**
2. **le client doit fournir les documents attestant la conformité de l'installation de l'équipement.**

- (●) D'accord
- ( ) Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)
- ( ) Ne s'applique pas à nous

Section *Commentaires (Préoccupations suggestions et propositions)* à la page suivante...

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

Compteurs non communicants

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.10

Préambule

La proposition vise à permettre l'option de compteur non communicant aux installations électriques monophasées de 400 A s'il s'agit d'un abonnement dont seule l'énergie est facturée dans les 12 derniers mois.

Proposition

3. Conditions préalables :

Les conditions préalables suivantes s'appliquent au présent article :

1. l'installation électrique du client doit être :

[ ]

b) monophasée et de 400 A, dans le cas des abonnements avec facturation de l'énergie seulement depuis plus de 12 mois ; et

[...]

- (●) D'accord
- ( ) Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)
- ( ) Ne s'applique pas à nous

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

Compteurs non communicants (suite)

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.11

Préambule

La proposition vise à refuser l'installation d'un compteur non communicant si le service d'électricité d'un des abonnements du client a été interrompu dans les 24 derniers mois.

Proposition

3. Conditions préalables :
Les conditions préalables suivantes s'appliquent au présent article :
[...]

4. aucune interruption de service ne doit avoir été effectuée par Hydro-Québec au cours des 24 derniers mois en vertu des lignes 2 à 5 et 11 de l'article 5.1 pour tous les abonnements du client.

- ○ D'accord
- ◉ Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)
- ○ Ne s'applique pas à nous

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

On peut comprendre le motif original de refuser la pose ou le maintien d'un non communicant chez un client ayant subi une interruption de service dans les derniers 24 mois pour défaut de paiement.

Toutefois, dans le cas d'un client qui paye régulièrement, ses factures mensuelles, mais à qui un avis d'interruption de service a été envoyé pour un motif non lié au paiement de ses factures, le refus d'installer un compteur non communicant, si un client se décide à le demander, nous apparaît comme une punition injustifiée, et la menace d'agir ainsi comme une forme d'intimidation difficilement justifiable. De plus, cela est discriminatoire car une catégorie de clients jugés en défaut de conformité relativement à certaines dispositions des Conditions de services n'ayant rien à voir avec le paiement du service utilisé, se verraient ainsi privés d'un droit accordé à tous les autres clients résidentiels. L'interruption de service, ou la menace de le faire, est déjà en soi un moyen de pression bien suffisant pour permettre au Distributeur de disposer d'une méthode pour obtenir satisfaction relativement aux dispositions non respectées.

Le refus d'installation d'un non communicant devrait donc être applicable uniquement en cas d'un défaut de paiement suivi d'une interruption de service dans les derniers 24 mois. Enfin, même en cas de défaut de paiement comme motif d'interruption, si un client estime que lui et/ou un ou plusieurs autres résidents de son logement ne devraient pas être exposés à des émissions de radiofréquences, quelle que soit la raison de cette opinion comme c'est déjà le cas pour demander l'option de retrait actuelle, le Distributeur devrait alors annuler l'application de cette disposition et accorder à ce client la pose d'un non communicant, à condition de recevoir au préalable le paiement du frais d'installation et des frais de relève pour les 12 mois subséquents. Ce qui devrait rassurer le distributeur sur les craintes de non paiement.

Compteurs non communicants (suite)

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.12

Préambule

La proposition vise à ajouter une modalité faisant en sorte que le client perd son droit à choisir un compteur non communicant pour une période de 24 mois si le service d'électricité d'un des abonnements du client est interrompu en vertu de la ligne 11 de l'article 5.1 (manipulation ou dérangement de l'appareillage de mesure ou entrave au service d'électricité) des CSÉ proposées.

Proposition

4. En cas d'interruption du service d'électricité :
Si le service d'électricité est interrompu par Hydro-Québec en vertu des lignes 2 à 5 et 11 de l'article 5.1 relativement à un abonnement du client, Hydro-Québec peut, sans préavis, procéder à l'installation d'un compteur communicant pour tous les points de livraison visés par les abonnements de ce client.

- ○ D'accord
- ◉ Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)
- ○ Ne s'applique pas à nous

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

S'Il s'agit de manipulation ou dérangement de l'appareil de mesure, Hydro doit s'assurer que le client en est bien le responsable. Pluisieurs causes extérieures peuvent être la cause d'un dérangement ; Vandalisme, méfait par un tiers, etc. Hydro doit être en mesure de prouver, hors de tout doute raisonnable que le client en est responsable.

En ce qui concerne la perte du droit à un non communicant pour cause d'entrave au service d'électricité et l'imposition sans préavis d'un compteur communicant, tel qu'expliqué au point précédent Proposition 6.11, nous considérons comme abusif et discriminatoire d'ajouter la perte de ce droit aux moyens de pression déjà considérables que représentent la menace d'une coupure de courant et cette même coupure s'il elle est effectuée, sans compter les importants frais afférents se rattachant à une telle situation avant qu'un client puisse récupérer le courant. L'élimination pure et simple de ce moyen de pression excessif et injustifié nous apparaît donc comme la voie à suivre, sauf dans les cas des clients 1) sont en défaut de paiement pour qui la pose d'un compteur communicant ne suscite pas d'objection de principe de leur part et peut se justifier en raison de leur difficulté à payer déjà simplement l'électricité consommée. ou 2) si le sceau est expiré.

Compteurs non communicants (suite)

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.13

Préambule

La proposition vise à ajouter une modalité faisant en sorte que le client perd son droit à choisir un compteur non communicant pour une période de 12 mois si de la puissance est facturée pour l'abonnement lié à l'option de compteur non communicant.

Proposition

5. En cas de facturation de puissance :
Si de la puissance est facturée au cours d'une période de consommation donnée, Hydro-Québec peut, sans avis, procéder à l'installation d'un compteur communicant pour le point de livraison visé.

Le client pourra formuler une demande de compteur non communicant en vertu du présent article lorsqu'il n'y aura eu aucune facturation de puissance pendant 12 périodes mensuelles consécutives.

- ○ D'accord
- ○ Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)
- ◉ Ne s'applique pas à nous

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

Compteurs non communicants (suite)

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.14

Préambule

La proposition vise à diminuer le nombre de déplacements du Distributeur pour l'obtention des données de consommation aux fins de la facturation d'un abonnement pour lequel seule l'énergie est facturée à « au moins une fois par année ». Actuellement, la fréquence de relève est « au moins tous les 120 jours ».

Proposition

Si l'électricité est mesurée par un compteur non communicant, Hydro-Québec utilise les données de consommation qu'elle obtient du compteur en fonction des fréquences minimales suivantes :

1. Abonnement pour lequel seule l'énergie est facturée : Au moins 1 fois par année.

- (●) D'accord
- ( ) Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)
- ( ) Ne s'applique pas à nous

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

Selon nous, il serait préférable que les clients optant pour le non communicant soient encouragés à adopter aussi le mode de versements égaux, et que leurs soient expliqués les avantages pour eux de cette méthode de paiement, ainsi que le fait que leur montant à verser mensuellement sera ajusté une fois par année après le passage du releveur.

Compteurs non communicants (suite)

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.15

Préambule

La proposition vise à modifier le montant des frais mensuels de relève facturés afin de refléter la proposition de diminuer le nombre de déplacements du Distributeur pour l'obtention des données de consommation aux fins de la facturation.

Proposition

« frais mensuels de relève » à 2,75 $ par mois soit 33 $ par année

- ○ D'accord
- ◉ Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)
- ○ Ne s'applique pas à nous

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

Bien que nous soyons heureux de la baisse proposée du frais de relève mensuelle, au lieu de la hausse de 5$ à 7$ par mois formulée dans une précédente demande du Distributeur, nous signalons le fait que comme 3 relèves sont faites annuellement selon les Conditions de service actuelles au coût de 20$ chacune pour le client (5$ X 12 mois = 60$ divisé par 3 = 20$), le nouveau tarif de relève proposé constitue en fait une hausse de plus de 50% du coût unitaire de la relève pour le client. À moins que le Distributeur ne puisse justifier une telle hausse en expliquant pourquoi ses coûts augmentent autant, ou à moins que le montant de 20$ était nettement insuffisant pour couvrir les coûts réels de relève ce qui serait difficile à croire quand on sait qu'auparavant, jusqu'en 2010, le coût unitaire de chacune des 6 relèves annuelles revenait à environ 4$ selon les données alors fournies par le Distributeur, nous estimons que de fixer les « frais mensuels de relève » à 2,00 $ par mois soit 24 $ par année devrait être amplement suffisant.

Compteurs non communicants (suite)

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.16

Préambule

La proposition vise à remplacer les *frais initiaux d'installation* par des *frais d'intervention au compteur* dont le montant est basé sur les coûts de l'intervention à effectuer.

Proposition

« frais d'intervention au compteur » à 140 $

- ○ D'accord
- ◉ Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)
- ○ Ne s'applique pas à nous

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

Les personnes dans une situation vulnérable disposent souvent de faibles revenus et rend ce frais d'intervention punitif et discriminatoire.

Tout comme le Distributeur le fait en annulant chaque année les mauvaises créances de ses clients incapables de s'acquitter de leurs factures, ce qui a amené par exemple Hydro-Québec à radier 101 millions de dollars de ses créances irrécupérables en 2015 (voir http://bit.ly/29pMKAW), ce qui constitue une forme indirecte d'aide à cette clientèle en mauvaise situation financière, nous estimons qu'il serait plus acceptable socialement dans le cas des clients ayant des revenus annuels sous le seuil de faible revenu, d'annuler ou de diminuer dans leur cas ce frais d'intervention. L'imposition d'un tel frais serait particulièrement injuste dans les cas de clients n'ayant plus de revenus suffisants pour des causes médicales, comme suite à un accident de travail, en raison d'un invalidité chronique, etc, mais faisant tout de même les efforts nécessaires pour payer l'électricité consommée.

Il nous semble enfin arbitraire d'envoyer un agent du Distributeur chez un client ayant déjà clairement refusé de vive voix et/ou par écrit l'accès au compteur électromécanique afin de pouvoir le conserver. Ceci s'apparente à une tactique d'intimidation abusive et ce n'est certainement pas à la mesure du rôle qu'une société d'État comme Hydro-Québec doit assumer en bonne citoyenne corporative soucieuse du bien-être de sa clientèle.

Dans ce contexte, il nous apparaît souhaitable de conserver le frais d'installation renommé « frais d'intervention au compteur » au niveau où il est présentement, en vertu d'une précédente décision tarifaire de la Régie, soit à 85$, ce qui, à moins d'une preuve du contraire dûment fournie par le Distributeur, devrait suffire amplement à couvrir les coûts liés à l'achat et à l'installation d'un compteur non communicant, puisque ce frais d'installation n'était que de 15$ lors du déploiement.

Compteurs non communicants (suite)

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.17

Préambule

La proposition vise à facturer des *frais mensuels de relève* et des *frais d'intervention au compteur* pour les cas de refus d'accès ou de mise à niveau requise par le client, si le client ne donne pas suite aux tentatives de communication du Distributeur et si l'abonnement du client est admissible à l'option de compteur non communicant.

Proposition

4. 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 communicant pour qu'Hydro-Québec le remplace par un compteur communicant 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 non communicant si les conditions prévues à l'article 16.3 sont remplies. Dans ce cas, Hydro-Québec l'avise par écrit et les « frais d'intervention au compteur » ainsi que les « frais mensuels de relève » indiqués dans les *Tarifs* deviennent applicables.

- (●) D'accord
- ( ) Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)
- ( ) Ne s'applique pas à nous

Section *Commentaires (Préoccupations suggestions et propositions)* à la page suivante...

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

Nous accueillons avec satisfaction cette reconnaissance indirectement du désir de plusieurs dizaines de milliers de clients de conserver un compteur électromécanique et considérons comme normal et équitable qu'ils paient eux aussi ce qu'il en coûte pour une relève annuelle de leur compteur. Toutefois, tel qu'expliqué dans le commentaire à la proposition précédente, il nous apparaît inacceptable d'imposer ainsi arbitrairement un « frais d'intervention au compteur » aux clients ayant déjà maintes fois signifié leur volonté de conserver l'ancien appareil de mesure éprouvé et plus sécuritaire à leurs yeux.

Dans leur cas, aucune intervention d'un agent sur place ne devrait être effectué et donc aucun frais facturé, cette mesure de pression devant à notre avis être réservée aux clients n'ayant jamais indiqué d'aucune manière leurs intentions au Distributeur, ou refusant d'effectuer les travaux requis pour permettre le remplacement du compteur, essentiellement lorsqu'il s'agit d'une embase jugée non sécuritaire ou lorsque le sceau est expiré. En ces cas, il nous semble justifié pour le Distributeur de faire une telle intervention sur place, mais pas quand il s'agit d'imposer inutilement un frais additionnel qui, là encore, a toutes les apparences d'un frais punitif ne pouvant en plus se justifier financièrement par le coût d'achat et d'installation d'un autre compteur puisque dans le cas des clients opposés au nouveau compteur et refusant aussi le non communicant, la seule dépense réelle encourue par l'agent du Distributeur se résume à son salaire et à ses frais de déplacement.

Hydro Québec Distribution

R-3964-2016

Modification aux *Conditions de service d'électricité* et des frais afférents

Atelier du 22 juin 2016
Autres modifications et approche conceptuelle
Formulaire de positionnement (suite)

Instructions

1. Complétez la partie identification.

2. Complétez le formulaire en répondant à toutes les propositions comme suit.

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec chacune des modalités proposées par Hydro-Québec Distribution.

Si vous indiquez que vous n'êtes pas d'accord avec une proposition d'Hydro-Québec Distribution, veuillez spécifier les éléments (préoccupations, suggestions d'amélioration) qui vous permettraient d'adhérer à celle-ci dans la section *Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions).*

Si la proposition ne s'applique pas à vous, veuillez cocher à l'endroit indiqué.

N'hésitez pas à nous faire part de vos préoccupations, suggestions d'améliorations et propositions. Si l'espace de la section *Commentaires* de chaque proposition est insuffisante, vous pouvez compléter en utilisant le formulaire prévu à cet effet, *Propositions et suggestions additionnelles.*

3. Sauvegardez le formulaire complété.

4. Transmettez le formulaire complété à l'adresse de courriel suivante : HQDAteliersCSE@hydro.qc.ca

5. Si vous avez des problèmes à compléter les fiches, veuillez nous en faire part par écrit à l'adresse de courriel ci-haut en mettant en objet « Demande d'information sur le formulaire » et en indiquant un numéro de téléphone pour vous rejoindre le cas échéant.

Identification

Date (aaaa-mm-jj)	2016-07-07
Intervenant	RAPLIQ
Représenté par	Steven Laperrière
Courriel	steven.laperriere@gmail.com

Compteurs non communicants (suite)

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.18

Préambule

La proposition consiste à demander à la Régie de l'énergie d'approuver de façon provisoire l'article proposé permettant, après l'envoi d'un avis écrit, de facturer les frais initiaux d'installation et les frais mensuels de relève prévus dans les *Tarifs*, dans les cas de non accessibilité au compteur ou encore dans les situations requérant une mise en conformité par le client de ses installations, dans la mesure où les conditions préalables à l'installation d'un compteur non communicant sont remplies.

La proposition s'inscrit dans la volonté de compléter le déploiement des compteurs communicants le plus rapidement possible. De plus, elle est équitable envers les clients ayant déjà opté pour un compteur non communicant, qui ont assumé les frais initiaux d'installation et qui assument les frais mensuels liés à ce choix.

Proposition

L'article 12.4 ligne 4 proposé par le Distributeur (pièce HQD-3, document 1 [révisé], page 40) est le suivant :

12.4 Accès d'Hydro-Québec à ses installations

4. 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 communicant pour qu'Hydro-Québec le remplace par un compteur communicant 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 non communicant si les conditions prévues à l'article 16.3 sont remplies. Dans ce cas, Hydro-Québec l'avise par écrit et les « frais d'intervention au compteur » ainsi que les « frais mensuels de relève » indiqués dans les *Tarifs* deviennent applicables.

Le Distributeur, pour les fins de sa demande d'application provisoire, a adapté cet article comme suit, lequel deviendrait l'article 13.1.1 des *Conditions de service d'électricité* présentement en vigueur :

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 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.

- ○ D'accord
- ◉ Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)
- ○ Ne s'applique pas à nous

Section *Commentaires (Préoccupations suggestions et propositions)* à la page suivante...

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

Encore faut-il définir "Dans ce cas, Hydro-Québec l'avise par écrit " et les démarches à suivre avant d'en arriver à facturer des clients selon les règles de l'option de retrait.

Selon mes notes prises à la séance du 22 juin dernier, voici ce que je comprends du processus menant à aviser et facturer un client sous l'option de retrait:

- 5 appels au client

- Un premier avis par lettre envoyé au client 30 jours avant une intervention d'Hydro

- Un deuxième avis par lettre envoyé au client 15 jours avant une intervention

- Un troisième avis par lettre envoyé au client 8 jours avant une intervention

- Si le client ne répond pas et si le sceau n'est pas échu, ce client serait considéré être sous l'option de retrait et facturé en conséquence.

Ceci dit, j'exprime énergiquement une réserve contre toute interruption de service. Ces avis ne désignent pas clairement la mention et/ou la notion de "sceau échu" ou "sceau non-échu". Et je ne crois pas que la Régie aie donné son aval pour une interruption de service sur cette base.

Il faudrait alors clairement ajouter un point détaillant la notion de sceau échu ou non.

De plus, j'avais amené à votre attention que tout client ayant conservé, pour quelque raisons que ce soit, lson compteur électro-mécanique, devraient être informé de la date de péremption du sceau et les conséquences en terme de pénalité imposée à Hydro si la date d'un sceau est expirée. Hydro devrait aussi clairement indiquer les mesures qu'elle entend prendre lorsque le sceau d'un compteur sera échu.

Hydro pourrait alors enclencher le processus (tel que décrit ci-haut) menant à considérer ces clients sous l'option de retrait.

Le client ne devrait donc plus recevoir de sollicitation afin de changer son compteur de la part d'Hydro avant quelque 45 jours préalable à la date de péremption du sceau.

Hydro Québec Distribution

R-3964-2016

Modification aux *Conditions de service d'électricité* et des frais afférents

Atelier du 22 juin 2016
Autres modifications et approche conceptuelle
Formulaire de positionnement

Instructions

1. Complétez la partie identification.

2. Complétez le formulaire en répondant à toutes les propositions comme suit.

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec chacune des modalités proposées par Hydro-Québec Distribution.

Si vous indiquez que vous n'êtes pas d'accord avec une proposition d'Hydro-Québec Distribution, veuillez spécifier les éléments (préoccupations, suggestions d'amélioration) qui vous permettraient d'adhérer à celle-ci dans la section *Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions).*

Si la proposition ne s'applique pas à vous, veuillez cocher à l'endroit indiqué.

N'hésitez pas à nous faire part de vos préoccupations, suggestions d'améliorations et propositions. Si l'espace de la section *Commentaires* de chaque proposition est insuffisante, vous pouvez compléter en utilisant le formulaire prévu à cet effet, *Propositions et suggestions additionnelles*.

3. Sauvegardez le formulaire complété.

4. Transmettez le formulaire complété à l'adresse de courriel suivante : HQDAteliersCSE@hydro.qc.ca

5. Si vous avez des problèmes à compléter les fiches, veuillez nous en faire part par écrit à l'adresse de courriel ci-haut en mettant en objet « Demande d'information sur le formulaire » et en indiquant un numéro de téléphone pour vous rejoindre le cas échéant.

Identification

Date (aaaa-mm-jj)	2016-07-08
Intervenant	Stratégies Énergétiques et l'AQLPA (SÉ-AQLPA)
Représenté par	Me Dominique Neuman, assisté de Mme. Brigitte Blais et M. Jacques Fontaine
Courriel	energie@mlink.net

Partie V - Clientèle de grande puissance

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.01

Préambule

La proposition vise à remplacer la notion de facturation hebdomadaire par celle de mode de paiement hebdomadaire à l'avance établi sur la base d'une estimation.

Proposition

Dans le cas d'un abonnement très risqué, Hydro-Québec transmet au client une estimation du montant de la facture à venir pour la période de consommation en cours. Ce montant est payable par versements hebdomadaires selon l'échéancier de paiement transmis au client par Hydro-Québec.

Tout écart entre le montant des versements hebdomadaires payés et le coût réel de la consommation du client est indiqué sur la facture mensuelle du client. Ce montant est appliqué comme crédit ou débit, selon le cas, au versement hebdomadaire suivant du client.

- (●) D'accord
- ( ) Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)
- ( ) Ne s'applique pas à nous

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

Nous sommes en accord avec la présente proposition de HQD et l'insertion dans les CSÉ de divers outils de gestion du risque de mauvaises créances de la clientèle de grande puissance, ceci afin d'éviter l'interfinancement des clients risqués par les autres.

Recommandation commune quant à plusieurs des outils de gestion du risque de mauvaises créances de la clientèle de grande puissance: Il aurait été souhaitable que le Distributeur situe sa présente proposition dans l'ensemble des moyens dont il dispose pour faire face au risque d'affaires, à savoir le taux de rendement (longuement débattu dans le dossier R-3842-2013) et l'établissement d'une marge pour créances douteuses établie à 326 M$ dans le dossier R-3933-2015, pièce B-0036, HQD-9-03, tableau 4, page 7.

Partie V - Clientèle de grande puissance (suite)

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.02

Préambule

La proposition vise à utiliser la cote de crédit la plus risquée dans les cas où le Distributeur est confronté à des divergences entre les cotes émises dans les 12 derniers mois par des agences de notation différentes.

Proposition

[...]

En cas de divergence entre des cotes de crédit attribuées au cours des 12 derniers mois par ces agences de notation, Hydro-Québec utilise la cote la plus risquée.

[...]

- (●) D'accord
- ( ) Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)
- ( ) Ne s'applique pas à nous

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

Nous sommes en accord avec la présente proposition de HQD et l'insertion dans les CSÉ de divers outils de gestion du risque de mauvaises créances de la clientèle de grande puissance, ceci afin d'éviter l'interfinancement des clients risqués par les autres. Utiliser la dernière cote de crédit la plus risquée répond à cet objectif.

Recommandation commune quant à plusieurs des outils de gestion du risque de mauvaises créances de la clientèle de grande puissance: Il aurait été souhaitable que le Distributeur situe sa présente proposition dans l'ensemble des moyens dont il dispose pour faire face au risque d'affaires, à savoir le taux de rendement (longuement débattu dans le dossier R-3842-2013) et l'établissement d'une marge pour créances douteuses établie à 326 M$ dans le dossier R-3933-2015, pièce B-0036, HQD-9-03, tableau 4, page 7.

Partie V - Clientèle de grande puissance (suite)

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.03

Préambule

La proposition vise à modifier la période du dépôt demandé de 12 à 14 jours afin de couvrir 7 jours de consommation et un délai de paiement de 7 jours.

Proposition

2. Calcul du montant :
Le montant ne peut excéder une somme égale à une estimation de la facturation la plus élevée pour la puissance et l'énergie, toutes taxes comprises, pour 14 jours consécutifs à l'intérieur des 12 mois qui suivent la date de la détermination du montant du dépôt ou de la garantie de paiement.

- (●) D'accord
- ( ) Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)
- ( ) Ne s'applique pas à nous

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

Nous sommes en accord avec la présente proposition de HQD et l'insertion dans les CSÉ de divers outils de gestion du risque de mauvaises créances de la clientèle de grande puissance, ceci afin d'éviter l'interfinancement des clients risqués par les autres.

Recommandation commune quant à plusieurs des outils de gestion du risque de mauvaises créances de la clientèle de grande puissance: Il aurait été souhaitable que le Distributeur situe sa présente proposition dans l'ensemble des moyens dont il dispose pour faire face au risque d'affaires, à savoir le taux de rendement (longuement débattu dans le dossier R-3842-2013) et l'établissement d'une marge pour créances douteuses établie à 326 M$ dans le dossier R-3933-2015, pièce B-0036, HQD-9-03, tableau 4, page 7.

Partie V - Clientèle de grande puissance (suite)

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.04

Préambule

La proposition vise à ajouter une modalité permettant au Distributeur de demander un dépôt aux clients dont l'abonnement demeure risqué sur au moins deux évaluations consécutives de leur niveau de risque de crédit.

Proposition

Hydro-Québec peut exiger un dépôt ou une garantie de paiement selon les modalités suivantes :
1. Critères d'applicabilité :
[...]
2. Tout abonnement risqué d'un client dont la cote de crédit demeure inchangée dans au moins deux évaluations annuelles consécutives du niveau de risque.

- (●) D'accord
- ( ) Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)
- ( ) Ne s'applique pas à nous

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

Cette proposition nous semble logique avec la position du Distributeur.

Nous sommes en accord avec la présente proposition de HQD et l'insertion dans les CSÉ de divers outils de gestion du risque de mauvaises créances de la clientèle de grande puissance, ceci afin d'éviter l'interfinancement des clients risqués par les autres.

Recommandation commune quant à plusieurs des outils de gestion du risque de mauvaises créances de la clientèle de grande puissance: Il aurait été souhaitable que le Distributeur situe sa présente proposition dans l'ensemble des moyens dont il dispose pour faire face au risque d'affaires, à savoir le taux de rendement (longuement débattu dans le dossier R-3842-2013) et l'établissement d'une marge pour créances douteuses établie à 326 M$ dans le dossier R-3933-2015, pièce B-0036, HQD-9-03, tableau 4, page 7.

Partie V - Clientèle de grande puissance (suite)

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.05

Préambule

La proposition vise à modifier la grille de niveau de risque de crédit des clients de grande puissance. La cote B- passe d'une cote risquée à très risquée et la cote BB- passe d'une cote peu risquée à risquée.

Proposition

	Source de la notation	Très peu risqué	Peu risqué	Risqué	Très risqué
1	Standard & Poor's	AAA à A-	BBB+ à BB	BB- à B	B- à D
2	Moody's	Aaa à A3	Baa1 à Ba2	Ba3 à B2	B3 à D
3	DBRS (LTO)	AAA à A bas	BBB haut à BB	BB bas à B	B bas à D
4	Fitch	AAA à A-	BBB+ à BB	BB- à B	B- à D
5	Hydro-Québec	A	B	C	D

- (●) D'accord
- ( ) Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)
- ( ) Ne s'applique pas à nous

Section *Commentaires (Préoccupations suggestions et propositions)* à la page suivante...

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

Nous sommes en accord avec la présente proposition de HQD et l'insertion dans les CSÉ de divers outils de gestion du risque de mauvaises créances de la clientèle de grande puissance, ceci afin d'éviter l'interfinancement des clients risqués par les autres.

Recommandation commune quant à plusieurs des outils de gestion du risque de mauvaises créances de la clientèle de grande puissance: Il aurait été souhaitable que le Distributeur situe sa présente proposition dans l'ensemble des moyens dont il dispose pour faire face au risque d'affaires, à savoir le taux de rendement (longuement débattu dans le dossier R-3842-2013) et l'établissement d'une marge pour créances douteuses établie à 326 M$ dans le dossier R-3933-2015, pièce B-0036, HQD-9-03, tableau 4, page 7.

Partie III - Droits et obligations

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.06

Préambule

La proposition vise à préciser que le mode de communication « par écrit » inclut le Web, l'espace client, le courriel, le télécopieur et la poste.

Proposition

Dans les présentes conditions de service, certains articles spécifient les moyens dont Hydro-Québec et les clients disposent pour communiquer. Ces modes de communication sont regroupés en deux catégories :

1. **Par écrit : Toute communication transmise par voie électronique (par courriel/Internet, par l'espace client ou par le site Web d'Hydro-Québec), par la poste ou par télécopieur.**
2. **Verbalement : Toute communication par téléphone.**

○ D'accord

◉ Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)

○ Ne s'applique pas à nous

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

La définition de «verbalement» est incorrecte. En atelier 1, HQD nous confirme en effet qu'il est possible d'effectuer des opérations (tel que s'abonner) en parlant directement à un employé sur place au bureau du siège social d'HQ. Le texte de la définition devrait donc être amendé afin de clairement indiquer «par téléphone ou verbalement au siège social d'Hydro-Québec».

Plus généralement, nous notons que la plupart des clients de HQD ne sont pas des avocats; il ne leur viendra pas spontanément à l'esprit, lorsqu'il lisent les mots 'par écrit' et 'verbalement' tout au long des diverses conditions de service, de penser que ces mots ont un sens spécial, qui ne peut être découvert que si l'on recherche et trouve le tableau de définition de ces termes à l'article 9.1 (la présente proposition 6.6). Pour faciliter la compréhension du texte par tous les clients, nous suggérons donc de reproduire la définition de ces termes 'par écrit' et 'verbalement' chaque fois qu'un article des conditions de serrvice l'emploie plutôt que d'espérer que le lecteur devine par lui-même qu'il faut chercher le sens de ces mots ailleurs dans les définitions.

Voir nos recommandations à cet effet sous 1.01. Pour faciliter la compréhension du texte, nous proposions alors également de spécifier, dans chaque article concerné, les conséquences juridiques pour le client du fait de communiquer verbalement plutôt par écrit (ie. les frais pénalisant le client qui choisit de communiquer verbalement pour s'abonner). À la prop. 1.01, nous recommandions ainsi de remplacer les mots 'par écrit ou verbalement' par 'par écrit (sans frais) ou verbalement (avec frais)'.

Enfin, quant aux communications par HQD destinées au client, il est important que le client puisse choisir s'il accepte ou refuse que les avis que HQD lui transmettrait par courriel ou sur site Internet aient une valeur juridique dispensant HQD d'aviser autrement le client (poste, téléphone). Voir nos recommandations sous 2.02 et l'Ann.2.

Partie III - Droits et obligations (suite)

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.07

Préambule

La proposition vise à préciser que le Distributeur peut utiliser la voie électronique pour communiquer avec ses clients si ces derniers ont fourni leur adresse courriel.

Proposition

[...]

Hydro-Québec transmet toute communication écrite et tout avis écrit par tout moyen permettant de faire la preuve de sa transmission, y compris par voie électronique si le client a fourni une adresse courriel.

- ○ D'accord
- ◉ Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)
- ○ Ne s'applique pas à nous

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

Il ne devrait pas suffire de donner son adresse courriel, mais bien d'autoriser HQD à communiquer de cette façon avec nous. Un client ne peut en effet deviner que le seul fait de communiquer, une fois dans sa vie, électroniquement à HQD aura pour conséquence juridique de supprimer définitivement toute obligation d'HQD de lui communiquer quelque avis que ce soit par voie non électronique (poste, téléphone) et que l'adresse électronique du client deviendra alors la seule qu'HQD utilisera pour lui transmettre tout avis. (Le client ignorant ce fait peut en effet consulter rarement ses courriels, croire que l'avis d'HQD est un pourriel comme cela arrive fréquemment lorsque l'on reçoit des messages ayant l'apparence de provenir d'utilités publiques, ou simplifiant le client peut ne pas réaliser qu'il subirait des conséquences juridiques néfastes s'il n'avisait pas HQD de tout changement d'adresse courriel ou de toute période prolongée durant laquelle il ne consulterait pas ses courriels).

De plus, même en cas de telle autorisation, il devrait y avoir un envoi postal additionnel dans tous les cas où un avis est important et doit attirer l'attention du client, par exemple, un avis de débranchement éventuel suite au refus de donner accès à un compteur électromécanique dont le sceau est échu, ou tout autre avis de cessation de l'alimentation.

Par ailleurs, sous l'annexe 2, nous recommandons que, dans les infos fournies au début d'abonnement, le client indique aussi s'il accepte ou refuse que les communications reçues de HQD par courriel ou internet aient valeur d'avis légal dispensant HQD de communiquer autrement (poste, téléphone). Nous avons aussi recommandé que l'article visé par la proposition 2.02 soit amendé afin d'y spécifier qu'une fois l'an le client reçoive d'HQD la liste la plus récente des renseignements qu'il a fourni, accompagnée d'un texte l'informant des conséquences de ces informations (valeur légale de l'avis) et de la procédures pour les modifier.

Partie III - Droits et obligations (suite)

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.08

Préambule

La proposition vise à remplacer les références aux normes difficilement accessibles par une référence au *Code de construction du Québec* et une annexe sur les critères applicables en matière de dégagement.

Proposition

Tout bâtiment ou installation, notamment une piscine ou une dépendance, situé à proximité de la ligne ou de l'appareillage de mesure d'Hydro-Québec doit respecter les dégagements prescrits au chapitre V, Électricité, du *Code de construction du Québec* ainsi que les dégagements indiqués à l'annexe V des présentes conditions de service.

- (●) D'accord
- ( ) Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)
- ( ) Ne s'applique pas à nous

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

Nous sommes en accord. Cette façon de faire permet de trouver facilement toute l'information pertinente plutôt que de la chercher dans plusieurs sites.

Par contre, le mot « ligne » manque de précision. Nous suggérons « ligne électrique ».

Partie III - Droits et obligations (suite)

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.09

Préambule

La proposition vise à harmoniser le texte des CSÉ avec celui des *Tarifs* relativement à la façon de faire pour le raccordement d'un appareil de production. Le client doit ainsi fournir une attestation de conformité de ses installations électriques complétée par un maître électricien plutôt que de payer des frais d'inspection.

Proposition

Il est nécessaire d'obtenir l'autorisation écrite d'Hydro-Québec préalablement à tout raccordement au réseau de distribution d'électricité d'un équipement de production d'électricité n'appartenant pas à Hydro-Québec.

Si cet équipement injecte de l'électricité dans le réseau d'Hydro-Québec, les conditions additionnelles suivantes s'appliquent :

1. **le propriétaire de l'équipement doit être responsable de l'abonnement ; et**
2. **le client doit fournir les documents attestant la conformité de l'installation de l'équipement.**

○ D'accord

◉ Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)

○ Ne s'applique pas à nous

Section *Commentaires (Préoccupations suggestions et propositions)* à la page suivante...

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

Le présent article facilite l'autoproduction, avec laquelle nous avons toujours été fortement en accord et que les différentes politiques énergétiques du gouvernement du Québec ont toujours encouragé. Nous sommes en accord avec le principe de l'article proposé par HQD (proposition 6.09) pour des raisons de responsabilité et de sécurité.

Nous sommes d'accord, pour des raisons pragmatiques, à ce que le client puisse fournir une attestation de conformité de ses installations électriques (qui, en droit, devra être complétée par un maître électricien) plutôt que de payer à HQD des frais d'inspection.

Nous proposons toutefois une modification importante : L'article devrait être amendé afin que la possibilité de bénéficier d'équipement de production électrique qui injecte de l'électricité sur le réseau soit aussi disponible à un locataire qui bénéficie de l'équipement de production électrique du propriétaire du bâtiment, mais dont ce propriétaire n'est pas responsable de l'abonnement du locataire auprès de HQD. (Autrement, l'autoproduction électrique dans un immeuble locatif serait illégale)

Une autre suggestion, cette fois d'ordre cléricale. À la phrase « 2 le client doit fournir les documents attestant la conformité de l'installation de l'équipement. », nous suggérons d'ajouter à la fin les mots "de production d'électricité".

:

Compteurs non communicants

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.10

Préambule

La proposition vise à permettre l'option de compteur non communicant aux installations électriques monophasées de 400 A s'il s'agit d'un abonnement dont seule l'énergie est facturée dans les 12 derniers mois.

Proposition

3. Conditions préalables :

Les conditions préalables suivantes s'appliquent au présent article :

1. l'installation électrique du client doit être :

[...]

b) monophasée et de 400 A, dans le cas des abonnements avec facturation de l'énergie seulement depuis plus de 12 mois ; et

[...]

- (●) D'accord
- ( ) Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)
- ( ) Ne s'applique pas à nous

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

Recommandation commune à tous les articles relatifs aux compteurs communicants ou non communicants : Nous proposons, à tous ces articles, de remplacer les mots "compteur communicant" et "compteur non communicant" respectivement par "compteur de nouvelle génération (ou un synonyme désignant tous les compteurs émettant des RF) et "compteur sans émission de radiofréquence", le tel que contenu à l'actuel article 10.4 des CSÉ édicté par la décision D-2012-145 (R-3788-2012), sauf lorsque l'article traite expressément de relève auquel cas on reformulerait le texte en conséquence. En effet, ce à quoi les clients visés OPTENT et ce pourquoi ils acceptent de payer des frais, ce sont des compteurs sans émissions de RF. Or, le changement de définition proposé par HQD est incompatible avec la raison d'être des différents articles faisant référence aux différents compteurs visés. HQD propose en effet erronément de redéfinir les "compteurs communicants" comme incluant aussi certains compteurs sans RF (ligne téléphonique), et de redéfinir erronément les "compteurs non-communicants" comme incluant aussi certains compteurs émettant des RF captables de la rue (ce qui contrevient à tous les engagements pris par HQD dans les dossiers antérieurs selon lesquels les compteurs d'option seraient absolument sans RF). Voir aussi nos recommandations sous les prop. 1.04, 6.10 à 6.17, prop. add. 6.18, art.16.3 et ann.I.

À la proposition 6.10, nous sommes en accord à ce que les clients monophasés, en énergie seule, de 400 A (ne devrait-on pas écrire "au plus 400A" par symétrie avec l'article 16.3 al.3 par.a ?) deviennent admissibles à l'option de compteurs sans émission de radiofréquence. Nous proposons d'élargir cette admissibilité, même si le client est aussi facturé séparément pour sa puissance. En effet, une telle facturation séparée de la puissance ne constitue pas un obstacle à ce que le client, comme avant, continue d'avoir son énergie mesurée par compteur sans émission de RF.

Compteurs non communicants (suite)

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.11

Préambule

La proposition vise à refuser l'installation d'un compteur non communicant si le service d'électricité d'un des abonnements du client a été interrompu dans les 24 derniers mois.

Proposition

3. Conditions préalables :
Les conditions préalables suivantes s'appliquent au présent article :
[...]

4. aucune interruption de service ne doit avoir été effectuée par Hydro-Québec au cours des 24 derniers mois en vertu des lignes 2 à 5 et 11 de l'article 5.1 pour tous les abonnements du client.

- ○ D'accord
- ◉ Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)
- ○ Ne s'applique pas à nous

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

Recommandation commune à tous les articles relatifs aux compteurs communicants ou non communicants : Nous proposons, à tous ces articles, de remplacer les mots "compteur communicant" et "compteur non communicant" respectivement par "compteur de nouvelle génération (ou un synonyme désignant tous les compteurs émettant des RF) et "compteur sans émission de radiofréquence", le tel que contenu à l'actuel article 10.4 des CSÉ édicté par la décision D-2012-145 (R-3788-2012), sauf lorsque l'article traite expressément de relève auquel cas on reformulerait le texte en conséquence. Voir détail dans nos commentaires sous la proposition 6.10.

La proposition 6.11 de HQD est illogique (et, en outre, le délai de carence de 24 mois est abusif). En effet, l'article 5.1 édicte des causes d'empêchement de TOUT abonnement ou alimentation. Si l'empêchement disparaît et que l'abonnement redevient possible, il n'y a aucune raison d'empêcher l'option de compteur sans RF (dont le coût est minime et souvent plus faible qu'une simple variation dans le coût de la consommation usuelle du client). De surcroît, si un client qui avait jadis protesté en empêchant HQD de changer son compteur mécanique (et avait pour ce motif été interrompu selon 5.1 al. 3 ou 11) décide de "rentrer dans le rang" et accepte de payer pour un compteur sans RF, il est illogique de lui imposer un délai d'inadmissibilité l'empêchant d'ainsi "rentrer dans le rang".

Par ailleurs, pour plus de clarté et de compréhension des CSÉ, nous recommandons d'éviter autant que possible d'avoir des textes qui réfèrent à une série de numéros d'autres articles. Au lieu de référer à des numéros d'articles, il est préférable de reproduire dans le texte lui-même ce dont il est question. C'est l'approche systématiquement retenue par exemple par le législateur lors de la réforme du Code civil du Québec entrée en vigueur en 1994.

Compteurs non communicants (suite)

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.12

Préambule

La proposition vise à ajouter une modalité faisant en sorte que le client perd son droit à choisir un compteur non communicant pour une période de 24 mois si le service d'électricité d'un des abonnements du client est interrompu en vertu de la ligne 11 de l'article 5.1 (manipulation ou dérangement de l'appareillage de mesure ou entrave au service d'électricité) des CSÉ proposées.

Proposition

4. En cas d'interruption du service d'électricité :
Si le service d'électricité est interrompu par Hydro-Québec en vertu des lignes 2 à 5 et 11 de l'article 5.1 relativement à un abonnement du client, Hydro-Québec peut, sans préavis, procéder à l'installation d'un compteur communicant pour tous les points de livraison visés par les abonnements de ce client.

- ○ D'accord
- ◉ Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)
- ○ Ne s'applique pas à nous

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

Recommandation commune à tous les articles relatifs aux compteurs communicants ou non communicants : Nous proposons, à tous ces articles, de remplacer les mots "compteur communicant" et "compteur non communicant" respectivement par "compteur de nouvelle génération (ou un synonyme désignant tous les compteurs émettant des RF) et "compteur sans émission de radiofréquence", le tel que contenu à l'actuel article 10.4 des CSÉ édicté par la décision D-2012-145 (R-3788-2012), sauf lorsque l'article traite expressément de relève auquel cas on reformulerait le texte en conséquence. Voir détail dans nos commentaires sous la proposition 6.10.

Tel que nous l'indiquons sous la proposition 6.11, il n'est pas logique d'imposer un délai d'inadmissibilité aux compteurs sans RF suite à un motif passé d'interruption auquel, par définition, il aurait été déjà remédié. Par ailleurs, tel qu'alors indiqué, pour plus de clarté et de compréhension des CSÉ, nous recommandons d'éviter autant que possible d'avoir des textes qui réfèrent à une série de numéros d'autres articles. Au lieu de référer à des numéros d'articles, il est préférable de reproduire dans le texte lui-même ce dont il est question.

Nous sommes opposés à l'expression "sans préavis" dans la présente proposition 6.11 de HQD. Au contraire, étant donné que l'interruption d'alimentation est elle-même susceptible d'être précédée d'un ou plusieurs préavis téléphoniques et écrits (HQD nous informe, en atelier 6, qu'il y a 5 préavis téléphoniques et 3 préavis écrits, voir aussi l'atelier 1), le texte des CSÉ devrait spécifier que lesdits préavis déjà existants, doivent mentionner que le client se fera installer des compteurs à RF pour tous ses abonnements.

Compteurs non communicants (suite)

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.13

Préambule

La proposition vise à ajouter une modalité faisant en sorte que le client perd son droit à choisir un compteur non communicant pour une période de 12 mois si de la puissance est facturée pour l'abonnement lié à l'option de compteur non communicant.

Proposition

5. En cas de facturation de puissance :
Si de la puissance est facturée au cours d'une période de consommation donnée, Hydro-Québec peut, sans avis, procéder à l'installation d'un compteur communicant pour le point de livraison visé.

Le client pourra formuler une demande de compteur non communicant en vertu du présent article lorsqu'il n'y aura eu aucune facturation de puissance pendant 12 périodes mensuelles consécutives.

- ○ D'accord
- ◉ Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)
- ○ Ne s'applique pas à nous

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

Recommandation commune à tous les articles relatifs aux compteurs communicants ou non communicants : Nous proposons, à tous ces articles, de remplacer les mots "compteur communicant" et "compteur non communicant" respectivement par "compteur de nouvelle génération (ou un synonyme désignant tous les compteurs émettant des RF) et "compteur sans émission de radiofréquence", le tel que contenu à l'actuel article 10.4 des CSÉ édicté par la décision D-2012-145 (R-3788-2012), sauf lorsque l'article traite expressément de relève auquel cas on reformulerait le texte en conséquence. Voir détail dans nos commentaires sous la proposition 6.10.

En premier lieu, nous recommandons de préciser en remplaçant la phrase « Si de la puissance est facturée au cours ... » par «Si de la puissance est consommée au-delà du seuil de 50 kW alors qu'elle ne devrait pas l'être au cours ... ».

De plus, sous la proposition 6.10, nous avons proposé d'élargir l'admissibilité à l'option de compteur sans RF, même si le client est aussi facturé séparément pour sa puissance. En effet, une telle facturation séparée de la puissance ne constitue pas un obstacle à ce que le client, comme avant, continue d'avoir son énergie mesurée par compteur sans émission de RF.

Compteurs non communicants (suite)

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.14

Préambule

La proposition vise à diminuer le nombre de déplacements du Distributeur pour l'obtention des données de consommation aux fins de la facturation d'un abonnement pour lequel seule l'énergie est facturée à « au moins une fois par année ». Actuellement, la fréquence de relève est « au moins tous les 120 jours ».

Proposition

Si l'électricité est mesurée par un compteur non communicant, Hydro-Québec utilise les données de consommation qu'elle obtient du compteur en fonction des fréquences minimales suivantes :

1. Abonnement pour lequel seule l'énergie est facturée : Au moins 1 fois par année.

- ○ D'accord
- ◉ Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)
- ○ Ne s'applique pas à nous

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

NOUS COMPRENONS QUE HQD REMPLACE ICI SA PROPOSITION 1.05

Nous notons que, actuellement, pour les compteurs de nouvelle génération (à radiofréquences), le tarif mensuel d'option de retrait est déjà basé sur une fréquence de relève de 3 fois par année : RÉGIE DE L'ÉNERGIE, Doss.R-3854-2013 Phase 2, Décision D-2014-164, parag. 16, 66-67, 71, 72, 74, 77, 82, 83, modifiant l'article 11.1 des CSDE actuelles. Nous notons que HQD, à sa proposition 6.15 (voir article 16.3 al.2), suggère de retirer la proposition 1.05 ci-dessus. Elle suggère plutôt de réduire cette fréquence à 1 fois par année et de baisser le tarif mensuel d'option de retrait en conséquence.

Nous avons des réserves quant à cette réduction de 3 à 1 de la fréquence de relève des compteurs non communicants. En effet, pour de multiples raisons économiques, sociales et environnementales, il est souhaitable de maximiser la qualité du signal de prix transmis au consommateur et l'inciter à mieux gérer sa consommation. Il est ainsi souhaitable que les données utilisées pour la facturation soient le plus à jour possibles et que tout éventuel réajustement d'un estimé se fasse le plus rapidement possible auprès du client. De plus, dans cette séquence d'articles proposés par HQD, le texte devrait expressément spécifier que, lorsqu'il n'y a qu'un seul réajustement annuel, celui-ci est facturé au début de l'été en laissant au client la possibilité de payer ce réajustement durant les deux périodes de facturation suivantes (à l'image de notre suggestion sous l'article 2.3, voir proposition 1.07).

Voir, sous les prop. 1.04 et 6.10, nos recommandations sur l'usage des expressions 'compteur communicant' et 'compteur non communicant'. Au présent article 2.1 proposé (proposition 6.14), nous proposons par ailleurs de remplacer les mots 'Si l'électricité est mesurée par un compteur non communicant' par 'Si l'électricité est mesurée par voie de relève'.

Compteurs non communicants (suite)

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.15

Préambule

La proposition vise à modifier le montant des frais mensuels de relève facturés afin de refléter la proposition de diminuer le nombre de déplacements du Distributeur pour l'obtention des données de consommation aux fins de la facturation.

Proposition

« frais mensuels de relève » à 2,75 $ par mois soit 33 $ par année

- (●) D'accord
- ( ) Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)
- ( ) Ne s'applique pas à nous

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

Voir, sous les propositions 1.04 et 6.10, nos recommandations sur l'usage des expressions 'compteur communicant' et 'compteur non communicant'. Par cohérence aussi avec nos recommandations sous la proposition 6.14, le présent article s'appliquerait non pas si l'électricité est mesurée "par un compteur non communicant" (une expression que nous proposons de ne pas garder aux CSÉ) mais plutôt "si l'électricité est mesurée par voie de relève".

Par ailleurs. nous réitérons, sans que cela ait besoin d'être spécifié aux CSÉ, qu'une communication spéciale devrait toujours être faite par HQD auprès des « optants » à l'Option de retrait afin de les inciter à faire de l'auto-relève et/ou à s'inscrire au programme de versements égaux. Ces deux pratiques aideront le client à ne pas recevoir de facture-surprise à la fin de l'année, après la lecture unique annuelle du Distributeur.

Compteurs non communicants (suite)

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.16

Préambule

La proposition vise à remplacer les *frais initiaux d'installation* par des *frais d'intervention au compteur* dont le montant est basé sur les coûts de l'intervention à effectuer.

Proposition

« frais d'intervention au compteur » à 140 $

- ◯ D'accord
- ◯ Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)
- ◯ Ne s'applique pas à nous

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

6.16
ANNULÉE et remplacée par la proposition 6.18

Compteurs non communicants (suite)

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.17

Préambule

La proposition vise à facturer des *frais mensuels de relève* et des *frais d'intervention au compteur* pour les cas de refus d'accès ou de mise à niveau requise par le client, si le client ne donne pas suite aux tentatives de communication du Distributeur et si l'abonnement du client est admissible à l'option de compteur non communicant.

Proposition

4. 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 communicant pour qu'Hydro-Québec le remplace par un compteur communicant 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 non communicant si les conditions prévues à l'article 16.3 sont remplies. Dans ce cas, Hydro-Québec l'avise par écrit et les « frais d'intervention au compteur » ainsi que les « frais mensuels de relève » indiqués dans les *Tarifs* deviennent applicables.

- ○ D'accord
- ◉ Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)
- ○ Ne s'applique pas à nous

Section *Commentaires (Préoccupations suggestions et propositions)* à la page suivante...

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

Recommandation commune à tous les articles relatifs aux compteurs communicants ou non communicants : Nous proposons, à tous ces articles, de remplacer les mots "compteur communicant" et "compteur non communicant" respectivement par "compteur de nouvelle génération (ou un synonyme) et "compteur sans émission de radiofréquence", le tel que contenu à l'actuel art. 10.4 des CSÉ édicté par D-2012-145 (R-3788-2012), sauf exception. Voir détail dans nos commentaires sous la prop. 6.10.

Comme nous l'avons déjà mentionné à l'occasion de la prop. 1.06, nous sommes fortement en faveur du principe de cette proposition, lequel codifie aux CSÉ une solution plus légère que l'interruption permettant à HQD de gérer les cas de refus d'accès aux compteurs, à savoir la facturation des frais d'option de retrait.

L'article proposé devrait être amendé en remplaçant "si les conditions prévues à l'article 16.3 sont remplies" par "si les AUTRES conditions prévues à l'article 16.3 sont remplies". Autrement, le texte de l'article n'aurait aucun sens.

L'art 12.4 al.4 (visé par la présente proposition 6.17) devrait clairement se situer dans une section dédiée à l'Option de retrait (compteurs sans émissions de radiofréquences). De plus, cet alinéa devrait informer le lecteur que la solution qui y est indiquée (la facturation des frais d'option de retrait aux clients refusant l'accès au compteur) ne s'applique que dans la mesure où le sceau du compteur initial n'est pas échu. Au même présent article ou dans un article suivant, le texte des CSÉ devrait également spécifier ce qui arrive si le sceau est échu (débranchement imminent, selon ce que HQD nous a verbalement indiqué en atelier 6 mais a omis d'indiquer au texte, à défaut de quoi HQD nous informe être sujette à une amende de 1000 $/jour/compteur de la part de Mesures Canada); il y aurait en effet lieu de clarifier si HQD est ou non obligée de débrancher un compteur dont le sceau est échu et, si oui, l'écrire.

V prop. addit. de SÉ-AQLPA

Hydro Québec Distribution

R-3964-2016

Modification aux *Conditions de service d'électricité* et des frais afférents

Atelier du 22 juin 2016
Autres modifications et approche conceptuelle
Formulaire de positionnement (suite)

Instructions

1. Complétez la partie identification.

2. Complétez le formulaire en répondant à toutes les propositions comme suit.

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec chacune des modalités proposées par Hydro-Québec Distribution.

Si vous indiquez que vous n'êtes pas d'accord avec une proposition d'Hydro-Québec Distribution, veuillez spécifier les éléments (préoccupations, suggestions d'amélioration) qui vous permettraient d'adhérer à celle-ci dans la section *Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)*.

Si la proposition ne s'applique pas à vous, veuillez cocher à l'endroit indiqué.

N'hésitez pas à nous faire part de vos préoccupations, suggestions d'améliorations et propositions. Si l'espace de la section *Commentaires* de chaque proposition est insuffisante, vous pouvez compléter en utilisant le formulaire prévu à cet effet, *Propositions et suggestions additionnelles*.

3. Sauvegardez le formulaire complété.

4. Transmettez le formulaire complété à l'adresse de courriel suivante : HQDAteliersCSE@hydro.qc.ca

5. Si vous avez des problèmes à compléter les fiches, veuillez nous en faire part par écrit à l'adresse de courriel ci-haut en mettant en objet « Demande d'information sur le formulaire » et en indiquant un numéro de téléphone pour vous rejoindre le cas échéant.

Identification

Date (aaaa-mm-jj)	2016-07-18
Intervenant	Stratégies Énergétiques (S.É.) et l'AQLPA - Version révisée du positionnement
Représenté par	Me Dominique Neuman
Courriel	energie@mlink.net

Compteurs non communicants (suite)

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.18

Préambule

La proposition consiste à demander à la Régie de l'énergie d'approuver de façon provisoire l'article proposé permettant, après l'envoi d'un avis écrit, de facturer les frais initiaux d'installation et les frais mensuels de relève prévus dans les *Tarifs*, dans les cas de non accessibilité au compteur ou encore dans les situations requérant une mise en conformité par le client de ses installations, dans la mesure où les conditions préalables à l'installation d'un compteur non communicant sont remplies.

La proposition s'inscrit dans la volonté de compléter le déploiement des compteurs communicants le plus rapidement possible. De plus, elle est équitable envers les clients ayant déjà opté pour un compteur non communicant, qui ont assumé les frais initiaux d'installation et qui assument les frais mensuels liés à ce choix.

Proposition

L'article 12.4 ligne 4 proposé par le Distributeur (pièce HQD-3, document 1 [révisé], page 40) est le suivant :

12.4 Accès d'Hydro-Québec à ses installations

4. 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 communicant pour qu'Hydro-Québec le remplace par un compteur communicant 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 non communicant si les conditions prévues à l'article 16.3 sont remplies. Dans ce cas, Hydro-Québec l'avise par écrit et les « frais d'intervention au compteur » ainsi que les « frais mensuels de relève » indiqués dans les *Tarifs* deviennent applicables.

Le Distributeur, pour les fins de sa demande d'application provisoire, a adapté cet article comme suit, lequel deviendrait l'article 13.1.1 des *Conditions de service d'électricité* présentement en vigueur :

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 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.

- ○ D'accord
- ◉ Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)
- ○ Ne s'applique pas à nous

Section *Commentaires (Préoccupations suggestions et propositions)* à la page suivante...

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

Le présent positionnement révisé de SÉ-AQLPA remplace le positionnement antérieurement transmis.

Nous sommes tout à fait favorables, sur le principe, à l'adoption provisoire, dès à présent, de l'article 13.1.1 des Conditions de service d'électricité proposées par Hydro-Québec Distribution. En effet, comme nous l'avons déjà mentionné à l'occasion des propositions 1.06 et 6.17 de HQD, nous sommes pleinement en faveur du principe de cette proposition, laquelle codifie aux CSÉ une solution plus légère que l'interruption permettant à HQD de gérer les cas de refus d'accès aux compteurs, à savoir la facturation des frais d'option de retrait.

L'article proposé devrait toutefois être amendé en remplaçant "si les conditions prévues à l'article 10.4 sont remplies" par "si les AUTRES conditions prévues à l'article 10.4 sont remplies". Autrement, le texte de l'article n'aurait aucun sens, puisque l'article 10.4 exige précisément que le client n'ait pas préalablement refusé l'accès au compteur.

Il y a aussi lieu de retirer les mots "les « frais initiaux d'installation » ainsi", vu que, dans le présent cas, il n'y a évidemment pas de frais initiaux d'installation tant que l'ancien compteur électromécanique n'est pas remplacé.

Enfin, il y aurait lieu d'ajouter la phrase suivante en fin de texte: "Au moins huit (8) jours avant que cette option et ces frais lui soient applicables, le client doit toutefois avoir reçu d'Hydro-Québec un avis l'informant que, s'il ne prend pas arrangement, dans ce délai, afin de remédier à son refus d'accès, sa négligence ou son défaut, les frais susdits lui seront appliqués." Ce délai est calqué sur le délai de 8 jours du préavis de résiliation par HQD; nous comprenons toutefois que, dans les deux cas, la pratique de HQD, au-delà du texte des CSÉ, consistera à transmettre plusieurs préavis téléphoniques et écrits avant d'intervenir ainsi.

Il est à noter que l'article 13.1.1 proposé, avec raison, réfère aux notions actuelles de "compteurs de nouvelle génération" (synonyme de "compteur avec émissions de radiofréquences") et de "compteurs sans émission de radiofréquences" et non pas aux nouvelles notions proposées par HQD, à l'Annexe 1 de ses nouvelles CSÉ, de "compteurs communicants" (qui pourraient être avec ou sans émissions de RF) et de "compteurs non communicants" (qui pourraient aussi être avec ou sans émissions de RF), nouvelles notions auxquelles nous nous sommes opposés dans nos positionnements des ateliers 1 et 6 et qui altèrent erronément le sens de toutes les dispositions sur les compteurs et l'option de retrait.

Nous notons que, dans la présente proposition d'article 13.1.1, HQD ne reproduit pas son information verbale de la séance de travail no. 6 selon laquelle HQD pourrait, malgré tout, refuser de donner effet à cet article (c'est-à-dire refuser de considérer un client refusant l'accès à son ancien compteur comme étant devenu un optant de compteur sans radiofréquence) si le sceau de Mesures Canada de cet ancien compteur est échu (ce que HQD semble confirmer à sa pièce HQD-16, Doc. 1, Réponse à la DDR de la Régie no. 2é6). HQD nous informait en effet, en un tel cas, être sujette à une amende de 1000$/jour/compteur de la part de Mesures Canada si elle ne débranche pas un tel compteur, somme qui serait payable, via le revenu requis de HQD, par l'ensemble de la clientèle. HQD serait alors aussi tenue. en un tel cas. de remplacer l'ancien compteur par un nouveau compteur avec ou sans RF (voire un compteur sans RF électromécanique si cela est disponible sur le marché, ce qui ne fait pas l'objet de la discussion ici). Or. selon l'article 13.1.1 proposé (tout comme selon l'article symétrique permanent proposé 12.4 al. 4 faisant l'objet de la proposition 6.17), le texte proposé par HQD n'énonce aucune exception pour le cas des anciens compteurs dont le sceau serait échu. Juridiquement donc, HQD ne pourrait pas refuser de donner effet à ces articles (c'est-à-dire considérer un client refusant l'accès à son ancien compteur comme étant devenu un optant de compteur sans radiofréquence), même si son sceau est échu. Est-ce bien cela que l'on veut ? Il y aurait lieu de clarifier si HQD est ou non obligée de débrancher un ancien compteur dont le sceau est échu (après avoir transmis, tel qu'indiqué en atelier 6, les 5 avis téléphoniques préalables et les 3 avis écrits préalables au client, 30, 15 et 8 jours avant l'intervention, et sauf exception hivernale ou si le client utilise l'électricité pour des fins de santé ou sécurité) et, si oui, l'écrire en spécifiant les modalités, en adaptant l'article 13.1.1 en conséquence.

Hydro Québec Distribution

R-3964-2016

Modification aux *Conditions de service d'électricité* et des frais afférents

Atelier du 22 juin 2016
Autres modifications et approche conceptuelle
(sauf partie V - Clientèle de grande puissance)
Fiche de propositions et suggestions additionnelles

Instructions

1. Complétez la partie identification.

2. Complétez la fiche de propositions et suggestions additionnelles comme suit.

A. Sélectionnez dans le menu déroulant, l'article des conditions de service (CSÉ) sur lequel vous souhaitez nous faire part de vos suggestions d'amélioration et vos propositions.

OU, si le sujet n'apparaît pas parmi ceux du menu déroulant, veuillez le spécifier dans l'espace prévu à cet effet.

B. Indiquez vos suggestions et propositions sous la rubrique *Commentaires (Suggestions et propositions).*

3. Sauvegardez la fiche de propositions et suggestions additionnelles sous un autre nom.

4. Transmettez la fiche complétée à l'adresse de courriel suivante : HQDAteliersCSE@hydro.qc.ca

5. Si vous avez des problèmes à compléter la fiche, veuillez nous en faire part par écrit à l'adresse de courriel ci-haut en mettant en objet « Demande d'information sur le formulaire » et en indiquant un numéro de téléphone pour vous rejoindre le cas échéant.

Note : Remplissez un formulaire par proposition.

Identification

Date (aaaa-mm-jj)	2016-07-08
Intervenant	Stratégies Énergétiques (S.É.) et l'AQLPA
Représenté par	Me Dominique Neuman
Courriel	energie@mlink.net

Dans le menu déroulant, sélectionnez l'article des CSÉ sur lequel vous souhaitez faire des commentaires :

11.1 - Revente d'électricité

Si vos commentaires visent un sujet autre que ceux indiqués dans le menu déroulant, veuillez le spécifier :

Commentaires (Suggestions et propositions)

Le Distributeur propose que « Le présent article ne peut être interprété comme interdisant la location d'un lieu de consommation dont le coût du loyer comprend celui de l'électricité. »

Nous croyons qu'une nuance devrait être incluse à cette phrase, ce qui donnerait « Le présent article ne peut être interprété comme interdisant la location d'un lieu de consommation dont le coût du loyer et de l'électricité sont soit forfaitaires ou chargés séparément. »

Également, il semble exister déjà plusieurs commerces (ex. hôtels, restaurants) détenant des bornes de recharge de véhicules électriques et qui revendent ainsi de l'électricité à des usagers, ceci malgré l'absence de tout taroif ou condition le permettant ou en fixant le prix. Il y a lieu de régulariser ces situations, d'abord en rendant légale une telle revente d'électricité par un client, puis possiblement en en fixant le prix ou en permettant au revendeur de récupérer ses frais d'amortissement de la borne de recharge, le coût de l'électricité ainsi qu'une marge de profit pour le service rendu, comme c'est le cas pour les propriétaires de station services qui vendent de l'essence.

Dans le menu déroulant, sélectionnez l'article des CSÉ sur lequel vous souhaitez faire des commentaires :

Si vos commentaires visent un sujet autre que ceux indiqués dans le menu déroulant, veuillez le spécifier :

Article 11.3 Usage par Hydro-Québec des circuits de télécommunications du client

Commentaires (Suggestions et propositions)

L'article actuel se lit comme suit : « Le client a l'usage prioritaire de ses circuits de télécommunications, mais il doit en consentir l'usage gratuitement à Hydro-Québec aux fins du mesurage et du contrôle de l'électricité, lorsque requis. »

En séance de travail, le Distributeur a affirmé que ces cas s'appliquent aux clients VISILEC dont l'usage de la ligne téléphonique est nécessaire au mesurage et au contrôle de l'électricité.

Dans un but de clarté et afin d'éviter des appels inutiles au service à la clientèle, nous suggérons que l'article soit plus clair et spécifique. Ainsi, nous proposons :

« Le client VISILEC a l'usage prioritaire de ses lignes téléphoniques, mais il doit en consentir l'usage gratuitement à Hydro-Québec aux fins du mesurage et du contrôle de l'électricité, lorsque requis. »

Dans le menu déroulant, sélectionnez l'article des CSÉ sur lequel vous souhaitez faire des commentaires :

Si vos commentaires visent un sujet autre que ceux indiqués dans le menu déroulant, veuillez le spécifier :

Article 12.2 Installation des équipements

Commentaires (Suggestions et propositions)

Ligne 1, remplacer « Installer gratuitement » par « Installer », car au-delà du service de base, l'installation n'est plus gratuite du tout.

Ligne 1, remplacer « ligne » par « ligne d'électricité », question de clarté.

Dans le menu déroulant, sélectionnez l'article des CSÉ sur lequel vous souhaitez faire des commentaires :

Si vos commentaires visent un sujet autre que ceux indiqués dans le menu déroulant, veuillez le spécifier :

ANCIENS COMPTEURS ÉLECTROMÉCANIQUES INTÉRIEURS - Proposition à placer après l'article 12.4 al.4 (prop

Commentaires (Suggestions et propositions)

Nous imaginons qu'il sera difficile d'interrompre l'électricité chez les clients refusant l'accès, dont les compteurs auraient un sceau échu et qui sont situés à l'intérieur. Le noyau dur des récalcitrants pourraient coûter cher à HQ en temps, en argent et en logistique. Pour ces raisons, nous sommes pour la recherche d'un compromis.

Nous encourageons le Distributeur à trouver une solution du côté des fabricants de compteurs, pour satisfaire sa clientèle aux prises avec des soucis de santé, plutôt que d'avoir à payer des contraventions à Mesure Canada lorsque les sceaux des compteurs deviennent échus ou d'interrompre les clients refusant l'accès et dont les sceaux de compteur est échu .

Si, en théorie, l'offre suit la demande, les fabricants devraient continuer de produire des compteurs électromécaniques. Hydro-Québec devrait jouer son rôle en réclamant aux fabricants de produire à nouveau des compteurs électromécaniques et des pièces. Le Québec n'est pas le seul endroit en Amérique du Nord où il y a une demande pour ces compteurs. Il devrait donc y avoir suffisamment de demande globale pour qu'il y ait une offre.

Ainsi, pour le noyau dur des clients récalcitrants dont le compteur se situe à l'intérieur (à proximité des milieux de vie) ou qu'il reste inaccessible d'une manière ou d'une autre, un modèle de compteur "à roulettes" devrait continuer de pouvoir être offert.

Dans le menu déroulant, sélectionnez l'article des CSÉ sur lequel vous souhaitez faire des commentaires :

Si vos commentaires visent un sujet autre que ceux indiqués dans le menu déroulant, veuillez le spécifier :

ARTICLE 16.3 – Mesurage par un compteur non communicant (PAGE 1 SUR 2 DE LA PROPOSITION DE SÉ-AQLP

Commentaires (Suggestions et propositions)

PRÉSENTATION
L'article 16.3 en général présente quelques irritants de nature à provoquer des problèmes à Hydro-Québec. Le passage de l'ancien article 10.4 à cet article 16.3 ne contribue en rien à simplifier et clarifier les conditions de services relatifs à l'option de retrait. Ce qui nous fait dire que son but n'est pas du tout atteint à ce niveau.

Puisque le but de la refonte des conditions de services est de simplifier et de clarifier le texte, HQ devrait réserver un chapitre entier à tous les aspects de l'Option de retrait, afin que les clients puissent clairement trouver et interpréter toutes les informations y relatant. Car présentement, l'article 16.3 réfère à l'article 12.4 qui réfère à 16.3, qui réfère à 5.1, qui réfère à 11.2 et 12.4. Bref, une chatte y perdrait ses petits.

TITRES DE SECTIONS ET DÉFINITIONS
Si nous comprenons bien, l'article 16.3 ne concerne pas du tout les compteurs unidirectionnels, donc pourquoi parler de compteur « non-communicant » (nouvelle définition) dans le titre ? L'ancien titre avait le mérite d'être clair et sans équivoque. Pourquoi le changer? Nous proposons, à tous les articles relatifs aux compteurs communicants ou non communicants, de remplacer les mots "compteur communicant" et "compteur non communicant" respectivement par "compteur de nouvelle génération (ou un synonyme désignant tous les compteurs émettant des RF) et "compteur sans émission de radiofréquence", le tout tel que contenu à l'actuel article 10.4 des CSÉ édicté par la décision D-2012-145 (R-3788-2012), sauf lorsque l'article traite expressément de relève auquel cas on formule le texte en conséquence. En effet, ce à quoi les clients visés OPTENT et ce pourquoi ils acceptent de payer des frais, ce sont des compteurs sans émissions de RF. Or, le changement de définition proposé par HQD est incompatible avec la raison d'être des différents articles faisant référence aux différents compteurs visés. HQD propose en effet erronément de redéfinir les "compteurs communicants" comme incluant aussi certains compteurs sans RF (ligne téléphonique), et de redéfinir erronément les "compteurs non-communicants" comme incluant aussi certains compteurs émettant des RF captables de la rue (ce qui contrevient à tous les engagements pris par HQD dans les dossiers antérieurs selon lesquels les compteurs d'option seraient absolument sans RF). Voir aussi nos recommandations sous les propositions 1.04, 6.10 à 6.17, la proposition additionnelle 6.18, et la proposition sur les définitions de l'annexe I, article 1 (atelier 6).

CHAPITRE SUR L'OPTION DE RETRAIT
Nous recommandons qu'un chapitre entier soit dédié à l'Option de retrait et à tous ses aspects afin de répondre à un besoin maintes fois exprimé par la clientèle de HQD. Nous recommandons que les informations se trouvant sous d'autres articles soient présentés clairement dans les pages de ce chapitre, ne référant aux autres articles qu'à titre de référence. Le client ne devrait pas avoir à naviguer d'un article à l'autre, le but ultime étant d'éviter la confusion et d'éviter des appels interminables au service à la clientèle.

L'article 16.3 présente davantage l'Option de retrait que le « Mesurage ». Si vous tenez à changer le titre, il devrait donc être : « Option de retrait du réseau automatisé– Choix d'un compteur n'émettant pas de radiofréquences ». Ou encore, « Relève non-automatisée » ou « Lecture d'un compteur par un releveur et/ou par auto-relève », et ce si vous décidez de laisser les informations de l'Option de retrait éparpillées dans les CSÉ (pas recommandé). Ensuite, toutes les informations relatives à l'Option de retrait devraient y paraître, incluant la méthode de RELÈVE, dont l'auto-relève.

Suite page suivante.

Dans le menu déroulant, sélectionnez l'article des CSÉ sur lequel vous souhaitez faire des commentaires :

Si vos commentaires visent un sujet autre que ceux indiqués dans le menu déroulant, veuillez le spécifier :

ARTICLE 16.3 – Mesurage par un compteur non communicant (PAGE 2 SUR 2 DE LA PROPOSITION DE SÉ-AQLPA

Commentaires (Suggestions et propositions)

Suite de la proposition de SÉ-AQLPA
Page 2 sur 2

PREMIÈRE PHRASE DE L'ARTICLE 16.3
Sous le titre de l'article, la phrase mentionne « Le client peut choisir un compteur non-communicant... ». Selon les nouvelles définitions proposées par Hydro-Québec, cela signifierait qu'un compteur à émissions unidirectionnel (vers la rue) pourrait être installé par le Distributeur, ce qui est contraire aux décisions prises par la Régie (D-2012-128 et D-2014-172), puisque dans les deux dossiers de ces décisions, il est clairement indiqué que les compteurs non-communicants de l'option de retrait ne doivent pas émettre de radiofréquences. Nous proposons plutôt que la première phrase se lirait comme suit : « Le client peut choisir un compteur n'émettant pas de radiofréquences, déterminé par Hydro-Québec, selon les modalités suivantes : »

RESPONSABILITÉS D'HYDRO-QUÉBEC
À la demande de citoyens prêts à opter pour l'Option de retrait, nous vous recommandons d'inclure, dans les CSÉ, volet Option de retrait, une responsabilité de la part du Distributeur qui consisterait à respecter un délai maximum de deux semaines pour l'installation d'un compteur non-communicant qui n'émet pas de radiofréquences, suite à une requête d'Option de retrait d'un client. En effet, des gens devenus malades suite à l'installation de compteurs intelligents demandent son remplacement. Or, il s'avère que le délai d'installation soit souvent beaucoup trop longs. En s'imposant une limite, le Distributeur démontrera du respect pour ceux et celles qui choisissent cette option. Ce respect contribuera à diminuer les tensions entre le Distributeur et ses clients.

Dans le menu déroulant, sélectionnez l'article des CSÉ sur lequel vous souhaitez faire des commentaires :

Si vos commentaires visent un sujet autre que ceux indiqués dans le menu déroulant, veuillez le spécifier :

Terminologie - Annexe 1, Article 1

Commentaires (Suggestions et propositions)

« Amont » vs « aval »
Les termes « amont » et « aval » de l'appareillage de mesure d'Hydro-Québec, devraient être définis, car pour un citoyen moyen, ce n'est pas évident de comprendre où se situe l'amont et l'aval d'un appareil.
"compteur de nouvelle génération (ou un synonyme désignant tous les compteurs émettant des RF) et "compteur sans émission de radiofréquence"
* * *
« Compteur communicant » et « compteur non-communicant » :
Nous ne sommes pas d'accord avec les nouvelles définitions proposées par HQ pour les termes « compteur communicant » et « compteur non-communicant », car ils excluent complètement la notion de radiofréquences, alors que c'est précisément le problème pour lequel ces articles existent. Ces nouvelles définitions sèmeront la confusion dans un dossier déjà très épineux. Les dossiers de la Régie traitant de l'Option de retrait énoncent clairement qu'un compteur non-communicant (CNC) ne doit pas émettre de radiofréquences. Or, avec la nouvelle définition, les compteurs unidirectionnels qui émettent des radiofréquences jusqu'à la rue sont inclus dans la terminologie «non-communicant ». Cela est non seulement incohérent, mais provocateur pour les opposants aux CI.

Recommandation commune à tous les articles relatifs aux compteurs communicants ou non communicants : Nous proposons, à tous ces articles, de remplacer les mots "compteur communicant" et "compteur non communicant" respectivement par "compteur de nouvelle génération (ou un synonyme désignant tous les compteurs émettant des RF) et "compteur sans émission de radiofréquence", le tel que contenu à l'actuel article 10.4 des CSÉ édicté par la décision D-2012-145 (R-3788-2012), sauf lorsque l'article traite expressément de relève auquel cas on reformulerait le texte en conséquence. En effet, ce à quoi les clients visés OPTENT et ce pourquoi ils acceptent de payer des frais, ce sont des compteurs sans émissions de RF. Or, le changement de définition proposé par HQD est incompatible avec la raison d'être des différents articles faisant référence aux différents compteurs visés. HQD propose en effet erronément de redéfinir les "compteurs communicants" comme incluant aussi certains compteurs sans RF (ligne téléphonique), et de redéfinir erronément les "compteurs non-communicants" comme incluant aussi certains compteurs émettant des RF captables de la rue (ce qui contrevient à tous les engagements pris par HQD dans les dossiers antérieurs selon lesquels les compteurs d'option seraient absolument sans RF).

Nous proposons au contraire de garder les définitions actuelles de "compteur de nouvelle génération (ou un synonyme désignant tous les compteurs émettant des RF) et "compteur sans émission de radiofréquence".

Voir aussi nos recommandations sous les propositions 1.04, 6.10 à 6.17, la proposition additionnelle 6.18, et la proposition additionnelle sous l,article 16.3 (atelier 6).

Dans le menu déroulant, sélectionnez l'article des CSÉ sur lequel vous souhaitez faire des commentaires :

Si vos commentaires visent un sujet autre que ceux indiqués dans le menu déroulant, veuillez le spécifier :

Annexe 2, Renseignements obligatoires

Commentaires (Suggestions et propositions)

Nous recommandons que l'annexe II soit amendée de manière à ce que le client puisse indiquer s'il s'agit de sa résidence principale, si elle est chauffée à l'électricité ou si l'électricité est utilisée par le client pour sa sécurité ou santé (appareils médicaux, etc) ou, le cas échéant, si le client est un propriétaire dont il loue le local à des fins résidentielles chauffées à l'électricité. Ces informations sont en effet fondamentales pour qu'HQD sache si, en cas de défaut du client, il est interdit à HQD de refuser de réalimenter ou d'interrompre l'alimentation en période hivernale, ou en tout temps pour motif de santé-sécurité ou le cas échéant si elle doit saisir les loyers plutôt que d'interrompre les locataires d'un propriétaire en défaut de paiement. Évidemment, l'obtention de cette annexe II par HQD ne la dispensera pas de vérifier de nouveau, avant d'interrompre ou de refuser de réalimenter, si les informations n'ont pas changé.

Par l'ann.II, le client devrait indiquer aussi s'il accepte ou non que les communications reçues de HQD par courriel ou internet aient valeur d'avis légal dispensant HQD de l'aviser autrement par poste ou téléphone (ce que HQD propose sous # 6.07. Voir nos recommandations de concordance sous 2.02, 6.06 et 6.07).

Par cohérence avec ce qui précède, nous avons déjà proposé en atelier 2 que la proposition 2.02 de HQD soit amendée afin de spécifier que, une fois par an, le client reçoit de HQD la liste la plus récente des renseignements qu'il a fourni, accompagnée d'un texte l'informant des conséquences de ces informations (valeur d'avis légal des communications reçues de HQD par courriel ou internet, droits d'interruption d'alimentation ou de refus de réalimentation par HQD) et de la procédure à suivre pour que le client puisse changer ces informations.

Hydro Québec Distribution

R-3964-2016

Modification aux *Conditions de service d'électricité* et des frais afférents

Atelier du 22 juin 2016
Autres modifications et approche conceptuelle
Formulaire de positionnement (suite 2)

Instructions

1. Complétez la partie identification.

2. Complétez le formulaire en répondant à toutes les propositions comme suit.

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec chacune des modalités proposées par Hydro-Québec Distribution.

Si vous indiquez que vous n'êtes pas d'accord avec une proposition d'Hydro-Québec Distribution, veuillez spécifier les éléments (préoccupations, suggestions d'amélioration) qui vous permettraient d'adhérer à celle-ci dans la section *Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)*.

Si la proposition ne s'applique pas à vous, veuillez cocher à l'endroit indiqué.

N'hésitez pas à nous faire part de vos préoccupations, suggestions d'améliorations et propositions. Si l'espace de la section *Commentaires* de chaque proposition est insuffisante, vous pouvez compléter en utilisant le formulaire prévu à cet effet, *Propositions et suggestions additionnelles*.

3. Sauvegardez le formulaire complété.

4. Transmettez le formulaire complété à l'adresse de courriel suivante : HQDAteliersCSE@hydro.qc.ca

5. Si vous avez des problèmes à compléter les fiches, veuillez nous en faire part par écrit à l'adresse de courriel ci-haut en mettant en objet « Demande d'information sur le formulaire » et en indiquant un numéro de téléphone pour vous rejoindre le cas échéant.

Identification

Date (aaaa-mm-jj)	2016-07-27
Intervenant	Stratégies Énergétiques et l'AQLPA (SÉ-AQLPA)
Représenté par	Me Dominique Neuman
Courriel	energie@mlink.net

Introduction

Dans son rapport d'évaluation (HQD-14, document 3), Éducaloi a évalué les CSÉ proposées en fonction de sept (7) critères :

1. Le lecteur a-t-il le sentiment que la lecture du contrat sera simple et utile dès le premier regard ?
2. Le lecteur sent-il que l'on s'adresse à lui ?
3. L'information est-elle facile à trouver ?
4. L'apparence du texte facilite-t-elle la lecture ?
5. L'information est-elle facile à comprendre ?
6. La concision est-elle optimale ?
7. Le document répond-il aux besoins d'information du public cible (les clients d'Hydro-Québec, la Régie de l'énergie, les employés d'Hydro-Québec) ?

Les propositions suivantes visent à connaître votre position sur l'application de certaines modifications suggérées par Éducaloi aux conditions de service proposées par Hydro-Québec.

Le Distributeur illustre ces suggestions par la reformulation des cinq (5) articles suivants, qui sont présentés à titre d'exemple. À ce titre, le Distributeur ne requiert <u>aucune proposition de texte</u> concernant ces articles.

Les articles sont présentés en deux versions. La première préconise une approche visant à interpeller le lecteur par l'utilisation du « vous ». La seconde, quant à elle, utilise une approche à la troisième personne en utilisant l'expression « le client ».

Articles 1.1 à 1.3 (nouvelle formulation de l'article 1.1, Demande d'abonnement, de la pièce HQD-3, document 1 [B-0052], page 8)

Version utilisant le « vous »

À titre d'exemple

1.1 Demande d'abonnement au service d'électricité

Pour vous abonner au *service d'électricité*, vous (ou votre représentant dûment autorisé) devez suivre les étapes suivantes :

1. Présenter une demande d'abonnement	• Pour un abonnement à un *tarif domestique* ou au tarif de petite *puissance* pour une *installation électrique* existante, vous devez présenter votre demande : – *par écrit* ou – *verbalement.* • Pour un abonnement à tout autre tarif pour une installation électrique existante ou pour un abonnement pour une nouvelle installation électrique, peu importe le tarif, vous devez présenter votre demande par écrit.
2. Fournir les renseignements obligatoires	Votre demande d'abonnement doit inclure tous les renseignements obligatoires précisés dans l'annexe II. Si vous ne fournissez pas ces renseignements, Hydro-Québec peut refuser votre demande.

Si votre demande est acceptée, Hydro-Québec vous confirmera par écrit les principales caractéristiques de votre abonnement.

Version utilisant « le client »

À titre d'exemple

1.1 Demande d'abonnement au service d'électricité

Pour s'abonner au *service d'électricité*, le client (ou son représentant dûment autorisé) doit suivre les étapes suivantes :

1. Présenter une demande d'abonnement	• Pour un abonnement à un *tarif domestique* ou au tarif de petite *puissance* pour une *installation électrique* existante, il doit présenter sa demande : – *par écrit* ou – *verbalement*. • Pour un abonnement à tout autre tarif pour une installation électrique existante ou pour un abonnement pour une nouvelle installation électrique, peu importe le tarif, il doit présenter sa demande par écrit.
2. Fournir les renseignements obligatoires	La demande d'abonnement du client doit inclure tous les renseignements obligatoires précisés dans l'annexe II. S'il ne fournit pas ces renseignements, Hydro-Québec peut refuser sa demande.

Si la demande est acceptée, Hydro-Québec confirmera par écrit au client les principales caractéristiques de son abonnement.

Version utilisant le « vous »

À titre d'exemple

1.2 Début de l'abonnement

Votre abonnement débute :

- à la date dont vous avez convenu avec Hydro-Québec ou
- à la date de mise sous *tension* initiale, dans le cas d'une nouvelle *installation électrique*.

Version utilisant « le client »

À titre d'exemple

1.2 Début de l'abonnement

L'abonnement débute :

- à la date convenue par Hydro-Québec et le client ou
- à la date de mise sous *tension* initiale, dans le cas d'une nouvelle *installation électrique*.

Version utilisant le « vous »

À titre d'exemple

1.3 Frais applicables à votre demande d'abonnement

- Si vous présentez votre demande d'abonnement au moyen du site Web ou du système de réponse vocale interactive d'Hydro-Québec, aucuns frais ne s'appliquent.
- Si vous présentez votre demande par tout autre moyen, des frais d'abonnement de 25 $ vous seront facturés une fois que votre demande d'abonnement aura été acceptée.

Version utilisant « le client »

À titre d'exemple

1.3 Frais applicables à une demande d'abonnement

- Si le client présente sa demande d'abonnement au moyen du site Web ou du système de réponse vocale interactive d'Hydro-Québec, aucuns frais ne s'appliquent.
- Si le client présente sa demande par tout autre moyen, des frais d'abonnement de 25 $ lui seront facturés une fois que sa demande d'abonnement aura été acceptée.

Article 1.5 (auparavant l'article 1.3, Utilisation de l'électricité sans abonnement, de la pièce HQD-3, document 1 [B-0052], page 8)

Version utilisant le « vous »

À titre d'exemple

1.5 Interdiction d'utiliser de l'électricité sans abonnement

Que vous soyez occupant, locataire, propriétaire ou administrateur, vous ne pouvez pas utiliser l'électricité livrée à un *lieu de consommation* sans abonnement.

Si vous le faites, vous aurez les mêmes obligations qu'un client d'Hydro-Québec.

Version utilisant « le client »

À titre d'exemple

1.5 Interdiction d'utiliser de l'électricité sans abonnement

L'occupant, le locataire, le propriétaire ou l'administrateur ne peut pas utiliser l'électricité livrée à un *lieu de consommation* sans abonnement. Advenant le cas, les mêmes obligations d'un client d'Hydro-Québec s'appliquent.

Articles 4.1 et 4.2 (nouvelle formulation des articles 4.1, Exigence du dépôt, et 4.2, Dépôt - Usage domestique, de la pièce HQD-3, document 1 [B-0052], page 14)

Version utilisant le « vous »

À titre d'exemple

4.1 Dépôt pouvant être exigé si vous représentez un risque financier

Hydro-Québec peut exiger un dépôt si vous représentez un risque financier. Vous pouvez fournir ce dépôt en versant un montant en argent ou en fournissant une lettre de garantie de paiement.

Version utilisant « le client »

À titre d'exemple

4.1 Dépôt pouvant être exigé si le client représente un risque financier

Hydro-Québec peut exiger un dépôt si le client représente un risque financier. Il pourra fournir ce dépôt en versant un montant en argent ou en fournissant une lettre de garantie de paiement.

Version utilisant le « vous »

À titre d'exemple

4.2 Dépôt exigé pour les abonnements à usage domestique

Si Hydro-Québec détermine que vous représentez un risque financier, elle peut exiger un dépôt pour chacun de vos abonnements dans les cas suivants :

- Hydro-Québec vous a transmis un avis de retard au cours des 24 derniers mois.
- Le *service d'électricité* à votre *lieu de consommation* a été interrompu parce que vous êtes en *défaut de paiement*. Dans ce cas, vous devrez fournir le dépôt avant le rétablissement du service d'électricité. De plus, vous devrez payer les « frais d'intervention » applicables indiqués dans les *Tarifs*.
- Vous vous êtes prévalu des dispositions de la *Loi sur la faillite et l'insolvabilité* au cours des 24 derniers mois.

Version utilisant « le client »

À titre d'exemple

4.2 Dépôt exigé pour les abonnements à usage domestique

Si Hydro-Québec détermine que le client représente un risque financier, elle peut exiger un dépôt pour chacun de ses abonnements dans les cas suivants :

- Hydro-Québec a transmis un avis de retard au client au cours des 24 derniers mois.
- Le *service d'électricité* à un *lieu de consommation* du client a été interrompu pour *défaut de paiement*. Dans ce cas, le client devra fournir le dépôt avant le rétablissement du service d'électricité. De plus, il devra payer les « frais d'intervention » applicables indiqués dans les *Tarifs*.
- Le client s'est prévalu des dispositions de la *Loi sur la faillite et l'insolvabilité* au cours des 24 derniers mois.

Article 6.4 (nouvelle formulation de l'article 6.4, Prolongement d'une ligne souterraine, de la pièce HQD-3, document 1 [B-0052], page 21)

Version utilisant le « vous »

À titre d'exemple

6.4 Prolongement d'une ligne souterraine

Si votre *demande d'alimentation* nécessite le prolongement d'une *ligne* souterraine, ce prolongement est inclus dans le *service de base* dans les cas suivants :

- Le *point de raccordement* est situé à l'intérieur d'un réseau souterrain ayant atteint la *densité électrique minimale*, c'est-à-dire un réseau dans lequel le rapport de la capacité de transformation des installations est égal ou supérieur à 6 MVA par kilomètre sur une distance minimale de 2 km.
- Le point de raccordement est situé en périphérie d'un réseau souterrain ayant atteint la densité électrique minimale et toutes les conditions suivantes sont remplies :
  - a) votre demande d'alimentation nécessite le prolongement d'une ligne souterraine existante sur une distance d'au plus 333 m ;
  - b) ce prolongement respecte l'exigence de la densité électrique minimale ;
  - c) ce prolongement se fait à partir d'un endroit où la densité électrique minimale a été atteinte.
- Le point de raccordement est situé à un endroit visé par un plan d'aménagement municipal convenu avec Hydro-Québec et toutes les conditions suivantes sont remplies :
  - a) le plan d'aménagement prévoit la réalisation des travaux d'infrastructures publiques et comporte un plan de déploiement du réseau de distribution d'électricité ainsi qu'un échéancier ;
  - b) le projet d'aménagement municipal permettra d'atteindre la densité électrique minimale dans un délai de 10 ans ;
  - c) votre demande d'alimentation nécessite le prolongement d'une ligne souterraine et ce prolongement respectera l'exigence de la densité électrique minimale sur une distance d'au moins 333 m.

Hydro-Québec peut également déployer un réseau souterrain pour des raisons techniques.

À titre d'exemple

6.4 Prolongement d'une ligne souterraine

Si la *demande d'alimentation* du client nécessite le prolongement d'une *ligne* souterraine, ce prolongement est inclus dans le *service de base* dans les cas suivants :

- Le *point de raccordement* est situé à l'intérieur d'un réseau souterrain ayant atteint la *densité électrique minimale*, c'est-à-dire un réseau dans lequel le rapport de la capacité de transformation des installations est égal ou supérieur à 6 MVA par kilomètre sur une distance minimale de 2 km.
- Le point de raccordement est situé en périphérie d'un réseau souterrain ayant atteint la densité électrique minimale et toutes les conditions suivantes sont remplies :

  a) la demande d'alimentation du client nécessite le prolongement d'une ligne souterraine existante sur une distance d'au plus 333 m ;

  b) ce prolongement respecte l'exigence de la densité électrique minimale ;

  c) ce prolongement se fait à partir d'un endroit où la densité électrique minimale a été atteinte.

- Le point de raccordement est situé à un endroit visé par un plan d'aménagement municipal convenu avec Hydro-Québec et toutes les conditions suivantes sont remplies :

  a) le plan d'aménagement prévoit la réalisation des travaux d'infrastructures publiques et comporte un plan de déploiement du réseau de distribution d'électricité ainsi qu'un échéancier ;

  b) le projet d'aménagement municipal permettra d'atteindre la densité électrique minimale dans un délai de 10 ans ;

  c) la demande d'alimentation du client nécessite le prolongement d'une ligne souterraine et ce prolongement respectera l'exigence de la densité électrique minimale sur une distance d'au moins 333 m.

Hydro-Québec peut également déployer un réseau souterrain pour des raisons techniques.

Critère 1 : Le lecteur a-t-il le sentiment que la lecture du contrat sera simple et utile dès le premier regard ?

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 7.01

Préambule

Éducaloi propose des changements quant à la longueur et la complexité du document afin que le lecteur ait un sentiment que la lecture du contrat est simple et utile dès le premier regard (HQD-13, document 4, pages 10 et 11).

Proposition

Afin que la lecture du contrat soit simple et utile dès le premier regard, le Distributeur propose les modifications suivantes :

	D'accord	Pas d'accord à moins de...*	Ne s'applique pas à nous
1. Alléger la table des matières ;	◉	○	○
2. Retirer l'avant-propos et relocaliser les explications suivantes à l'endos de la page couverture du document :			
a. emploi de l'italique pour identifier les mots définis ainsi que les guillemets pour les prix et les frais ;	○	◉	○
b. référence à l'espace client comme source d'information complémentaire ;	○	◉	○
c. hyperlien vers le site Web d'Hydro-Québec pour consulter la version électronique de cette publication ;	○	◉	○
3. Relocaliser la partie VII – Recours des clients en cas d'insatisfaction et ajouter une précision à l'endos de la page couverture du document à l'effet que ce sujet est couvert en annexe ;	◉	○	○
4. Relocaliser la partie VI – Dispositions générales, qui ne contient qu'un seul chapitre ;	◉	○	○
5. Rassembler les mentions légales à l'endos de la page couverture du document. Sur la page couverture, remplacer « En vigueur le XX-XX-XXXX » par « Édition du jour/mois/année ». Une mention sur la date d'entrée en vigueur sera intégrée dans un article des conditions de service.	○	◉	○

Note * : Précisez dans la section *Commentaires.*

Section *Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)* à la page suivante...

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

Indépendamment du fait qu'ils seraient adoptés de façon séparés par la Régie, HQD devrait regrouper dans un document unique les tarifs, les conditions (et même le texte exact des programmes d'efficacité énergétique et des programmes commerciaux), le tout avec une seule numérotation continue des articles.

Le tout devrait débuter par une table des matières globale unique simplifiée (courte, intitulée "Table des matières simplifiée") en début de texte. Immédiatement après, il devrait y avoir une table des matières détaillée (intitulée "Table des matières détaillée") ce qui permettra au lecteur de mieux trouver le sous-sujet spécifique qu'il recherche. Il devrait de plus y avoir un index alphabétique à la fin.

Tout au long du texte, il devrait y avoir des références croisées aux numéros des autres articles ou' tel sujet est abordé davantage. De plus, dans la version électronique ces références devraient être complétées par des hyperliens. Le tout inclurait les mots en italique qui réfèrent à dses définitions; dans la version électronique, le lecteur qui clique sur le mot italique devrait immédiatement pouvoir voir apparaître la définition dans une micro-fenêtre.

Les versions papier et électronique devraient être aptes à être aisément copiables sur une imprimante noir et blanc bon marché, c'est-à-dire que les numéros de pages devraient être indiqués sur chaque page et il ne devrait pas y avoir de couleur, juste du noir et blanc (par exemple pas de texte de couleur pâle, qui se copie mal en noir et blanc, pas de texte imprimé dans des zones grises ou de couleur, ce qui donne dans la photocopie du noir sur fond noir qui devient illisible), et de façon générale pas de zones inutilement noires, grises ou de couleur ce qui constitue un gaspillage d'encre à la photocopie. De façon toute particulière, nous invitons HQD à s'assurer que le texte de la page couverture (nom d'Hydro-Québec, titre du document, date, etc.) est belle et bien lisiblement photocopiable par une photocopieuse noir et blanc bon marché, sans que des couleurs dans l'original ne posent problème. La taille des fontes devrait être suffisamment grande de manière à ce que même les mots en italique s'impriment bien lisiblement par une photocopieuse noir et blanc bon marché. (Note: les mêmes remarques s'appliqueraient aussi aux factures et autres documents de HQD à ses clients. Des informations telles que les dates et montants dûs devraient être aisément photocopiables par une photocopieuse noir et blanc bon marché, sans que le texte ressorte en noir sur fond noir.)

Nous sommes en désaccord avec la proposition de retirer l'avant-propos et de placer dans l'endos, l'information selon laquelle les mots en italique réfèrent à un article sur les définitions, ou les références à l'espace client et au site web de HQD, de même que les mentions légales Au contraire, toutes ces informations doivent être maintenues au début du texte. Quant aux parties VI (activités promotionnelles) et VII (procédure de plainte), nous sommes d'accord pour les enlever de la fin du document, mais en les plaçant au début du texte (ce qui serait la partie zéro), en les accompagnant d'un texte reproduisant les articles 53 et 54 de la Loi sur la Régie de l'énergie lesquels sont absolument indispensables pour comprendre lesdites parties VI et VII; les mots "activités promotionnelles" sont d'ailleurs incompréhensibles et devraient être remplacés par un synonyme qui explique que ce dont il est question, c'est de laisser à HQD la possibilité de déroger aux tarifs et conditions en offrant de façon promotionnelle des tarifs ou conditions plus avantageux. Il est d'autant plus souhaitable de déplacer lesdites parties VI et VII vers l'avant qu'elles s'appliqueraient à la fois aux tarifs et aux conditions et que les programmes commerciaux (et parfois d'efficacité énergétique) constituent par eux-mêmes des dérogations ou compléments aux tarifs et conditions.

La page couverture devrait indiquer "Tarifs et conditions de service en vigueur A PARTIR du XX XX XXXX" (avec en petits caractère "sauf lorsqu'autrement indiqué, notamment à l'article XX.XX" qui serait un éventuel article final sur des entrées en vigueur spécifiques. La version électronique comporterait un hyperlien vers cet article). Le lecteur comprendra ainsi aisément que la raison d'être de la date apparaissant en page couverture consiste à spécifier le début de l'entrée en vigueur.

Critère 2 : Le lecteur sent-il que l'on s'adresse à lui ?

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 7.02

Préambule

Éducaloi propose des changements quant à la personnalisation du texte afin de susciter un sentiment de proximité avec le lecteur (HQD-13, document 4, pages 12 et 13).

Proposition

Afin que le lecteur se sente plus interpellé par le contrat, le Distributeur propose...

	D'accord	Pas d'accord à moins de...*	Ne s'applique pas à nous
d'adopter un ton moins formel en s'adressant directement au client et en utilisant principalement le « vous ».	○	◉	○

Note * : Précisez dans la section *Commentaires.*

Section *Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)* à la page suivante...

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

En page 9 du document Educlaloi, 4 catégories de publics cibles sont identifiés à savoir:
-Les clients eux-mêmes (particuliers et entreprises)
-Les employés et décideurs de la Régie de l'énergie.
-Les avocats d'Hydro-Québec et de ses clients.
-Les employés d'Hydro-Québec (représentants du service à la clientèle, inspecteurs de mesurage, conseillers aux plaintes, maîtres-électriciens, etc.

Il ne peut toutefois pas y avoir de versions différentes des Conditions de service adaptées à chacun de ses publics cibles (ce qui n'empêche pas HQD de rédiger des dépliants vulgarisés sans valeur juridique).

Nous sommes donc en complet désaccord avec le remplacement du mot "client" par le mot "vous". Cela infantilise le client. De plus, c'est juridiquement incorrect et trompeur car il ne faut pas perdre de vue que les Tarifs et conditions sont un contrat et que les conditions définissent précisément qui est considéré client et à partir de quand, qui peut devenir client (par exemple un propriétaire d'un logement dont le locataire a quitté, etc.) ou à quel moment une personne cesse d'être client. Le mot 'vous' est d'autant plus inapproprié que cela laisserait croire à tort au lecteur que les conditions de service constituent un 'contrat d'adhésion' au sens du Code civil, alors que la Cour suprême du Canada a jugé, à tort ou à raison, que tel n'était pas le cas dans l'arrêt Glykis, vu que le contrat est fixé par la Régie de l'énergie après avoir entendu tout intervenant.

Critère 3 : L'information est-elle facile à trouver ?

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 7.03

Préambule

Éducaloi propose des changements quant aux libellés des articles et de la table des matières, incluant la hiérarchisation de celle-ci, afin de faciliter la recherche de l'information à l'intérieur du document (HQD-13, document 4, pages 14 à 16).

Proposition

Afin de faciliter la recherche de l'information dans le contrat, le Distributeur propose les modifications suivantes :

	D'accord	Pas d'accord à moins de...*	Ne s'applique pas à nous
1. Revoir les titres des chapitres ainsi que des articles et, lorsque requis, des alinéas afin qu'ils reflètent mieux le contenu des articles ;	◉	○	○
2. Rendre la table des matières plus pertinente et cohérente par rapport à l'information qui est la plus souvent cherchée ;	◉	○	○
3. Ajuster la typographie de la table des matières afin de mieux distinguer les titres des parties et des chapitres ;	◉	○	○
4. Épurer la table des matières en introduisant un 4e niveau hiérarchique de sous-titres, dont seuls les trois premiers niveaux sont présentés ;	○	◉	○
5. En complément à la table des matières, ajouter un index permettant de repérer, par mots-clés, l'article dans lequel un sujet est traité.	◉	○	○

Note * : Précisez dans la section *Commentaires.*

Section *Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)* à la page suivante...

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

Dans nos commentaires sous la proposition 7.01, nous avons déjà suggéré que, indépendamment du fait qu'ils seraient adoptés de façon séparés par la Régie, HQD devrait regrouper dans un document unique les tarifs, les conditions (et même le texte exact des programmes d'efficacité énergétique et des programmes commerciaux), le tout avec une seule numérotation continue des articles. Nous avons aussi suggéré que le tout devrait débuter par une table des matières globale unique simplifiée (courte, intitulée "Table des matières simplifiée") en début de texte. Immédiatement après, il devrait y avoir une table des matières détaillée (intitulée "Table des matières détaillée") ce qui permettra au lecteur de mieux trouver le sous-sujet spécifique qu'il recherche. Il devrait de plus y avoir un index alphabétique unique à la fin. Enfin, nous avons suggéré que, tout au long du texte, il devrait y avoir des références croisées aux numéros des autres articles ou' tel sujet est abordé davantage. De plus, dans la version électronique ces références devraient être complétées par des hyperliens. Le tout inclurait les mots en italique qui réfèrent à des définitions; dans la version électronique, le lecteur qui clique sur le mot italique devrait immédiatement pouvoir voir apparaître la définition dans une micro-fenêtre.

Nous sommes d'accord avec la suggestion 1 de HQD de sa présente proposition 7.03 consistant à mieux concevoir les titres des chapitres et parties de manière à mieux décrire leur contenu.

Nous sommes également d'accord avec la suggestion 3 de HQD de sa présente proposition 7.03 à l'effet que les tailles de fontes des différents niveaux de la table des matières devraient être mieux différenciées, là encore en évitant les couleurs et en évitant les tailles de fontes trop petites, lesquelles seraient difficiles à copier lisiblement par une photocopieuse noir et blanc bon marché, tel que nous l'avons indiqué dans nos commentaires sous la proposition 7.01.

Vu notre proposition d'avoir à la fois une table des matières simplifiée et une table des matières détaillée, il est souhaitable de garder tous les niveaux de table des matière dans cette version détaillée (et non de la supprimer comme HQD le propose dans sa suggestion 4 de sa présente proposition 7.03.

De plus, l'on devrait intégrer les annexes à proximité immédiate de l'article pertinent, dans un encadré par exemple.

Par ailleurs, notre proposition susdite d'avoir à la fois une table des matières simplifiée et une table des matières détaillée répond à l'objectif la suggestion 2 de HQD de sa présente proposition 7.03 de rendre la table des matières plus pertinente et cohérente.

Ordre hiérarchique : En tant que client résidentiel, il nous semblerait plus logique de voir les chapitres de la PARTIE 1 dans l'ordre suivant:
1- Abonnement
4- Dépôt d'une garantie
16- Mesurage de l'électricité
2- Facturation
3- Résiliation de l'abonnement
5- Interruption et rétablissement de l'électricité

De plus, l'information relative à l'Option de retrait et/ou aux clients récalcitrants au projet LAD, devrait être facile à trouver, puisque c'est un point de divergence majeur entre le Distributeur et 60% de ses 129 000 clients dont le compteur est inaccessible. De plus, c'est une des informations qui occupe le plus le service à la clientèle. En ce moment, le chapitre 2.1 et le chapitre 16.3 semblent tous deux traiter du mesurage. Et d'autre sections traient de l'Option de retrait. Nous recommandons de rassembler cette information sous la section Mesurage de l'électricité consommée, comme exprimé dans notre proposition supplémentaire.

Critère 4 : L'apparence du texte facilite-t-elle la lecture ?

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 7.04

Préambule

Éducaloi propose des changements quant à l'apparence du texte afin d'améliorer la lisibilité du document (HQD-13, document 4, pages 17 et 18).

Proposition

Afin d'améliorer la lisibilité du document, le Distributeur propose les modifications suivantes :

	D'accord	Pas d'accord à moins de...*	Ne s'applique pas à nous
1. Alléger l'apparence des tableaux lorsqu'ils sont utilisés en retirant les bordures, les fonds gris et en limitant l'emploi de numéros de lignes ;	○	◉	○
2. Augmenter la taille de la police utilisée dans les tableaux ;	◉	○	○
3. Ajouter des illustrations en support aux notions plus abstraites ou techniques.	◉	○	○

Note * : Précisez dans la section *Commentaires.*

Section *Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)* à la page suivante...

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

Nous sommes d'accord avec la section 1 (en partie) et la section 2 de la présente proposition 7.04 de HQD en réitérant, tel que nous l'avons recommandé sous la proposition 7.01 de HQD, que les versions papier et électronique devraient être aptes à être aisément copiables sur une imprimante noir et blanc bon marché, c'est-à-dire que les numéros de pages devraient être indiqués sur chaque page et qu'il ne devrait pas y avoir de couleur, juste du noir et blanc (par exemple pas de texte de couleur pâle, qui se copie mal en noir et blanc, pas de texte imprimé dans des zones grises ou de couleur, ce qui donne dans la photocopie du noir sur fond noir qui devient illisible), et de façon générale pas de zones inutilement noires, grises ou de couleur ce qui constitue un gaspillage d'encre à la photocopie. De façon toute particulière, nous invitons HQD à s'assurer que le texte de la page couverture (nom d'Hydro-Québec, titre du document, date, etc.) est belle et bien lisiblement photocopiable par une photocopieuse noir et blanc bon marché, sans que des couleurs dans l'original ne posent problème. La taille des fontes devrait être suffisamment grande de manière à ce que même les mots en italique s'impriment bien lisiblement par une photocopieuse noir et blanc bon marché. (Note: les mêmes remarques s'appliqueraient aussi aux factures et autres documents de HQD à ses clients. Des informations telles que les dates et montants dûs devraient être aisément photocopiables par une photocopieuse noir et blanc bon marché, sans que le texte ressorte en noir sur fond noir.).

Quant au reste de la section 1 de la présente proposition 7.04 de HQD, il ne nous semble pas nécessaire de retirer les bordures et il n'est pas souhaitable de retirer les numéros de lignes, celles-ci pouvant être essentielles à des fins de référence.

Quant à la section 3 de la présente proposition 7.04 de HQD, des illustrations pourraient parfois être utiles tel que proposé par HQD mais ne devraient pas faire perdre de vue la portée exacte du texte. L'on doit garder à l'esprit que les Conditions sont un contrat avec effets juridiques.

Critère 5 : L'information est-elle facile à comprendre ?
Critère 6 : La concision est-elle optimale ?

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 7.05

Préambule

Éducaloi propose des changements visant à améliorer la compréhension du document dès la première lecture (HQD-13, document 4, pages 19 à 25) et la concision du texte du document (HQD-13, document 4, page 25).

Proposition

Afin d'améliorer la compréhension du contrat dès la première lecture et la concision du texte du document, le Distributeur propose les modifications suivantes visant l'amélioration de la syntaxe et de la structure des articles :

	D'accord	Pas d'accord à moins de...*	Ne s'applique pas à nous
1. Utiliser un langage moins juridique ;	○	◉	○
2. Ajouter des mises en contexte, lorsque requises ;	○	◉	○
3. Fragmenter l'information et optimiser le format des puces, avec ou sans numéros ;	◉	○	○
4. Définir certains mots du lexique dont la définition actuelle constitue un renvoi vers un article ;	◉	○	○
5. Optimiser la mise en page des articles selon le format le plus favorable à la lecture (tableau ou paragraphes).	◉	○	○

Note * : Précisez dans la section *Commentaires.*

Section *Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)* à la page suivante...

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

La suggestion de la section 1 de la présente proposition 7.05 de HQD d' "utiliser un langage moins juridique" peut donner lieu à un malentendu. En effet, les juristes recommandent déjà des techniques simplifiées pour la rédaction des lois et des contrats. Quel que soit leur style de rédaction, les Conditions demeurent un contrat, ayant des effets juridiques tant pour les clients que pour HQD. C'est le texte exact des Conditions qui détermineront l'issue des litiges judiciaires ou des plaintes entre clients et HQD. Le texte doit donc dire ce qu'il a à dire. Les mises en contexte doivent être rédigées de manière à ne pas modifier la portée de ce que le texte des Conditions est censé devoir dire.

Par ailleurs, dans nos commentaires sous la proposition 7.01, nous avons déjà suggéré que, tout au long du texte, il devrait y avoir des références croisées aux numéros des autres articles ou' tel sujet est abordé davantage. De plus, dans la version électronique ces références devraient être complétées par des hyperliens. Le tout inclurait les mots en italique qui réfèrent à des définitions; dans la version électronique, le lecteur qui clique sur le mot italique devrait immédiatement pouvoir voir apparaître la définition dans une micro-fenêtre.

Critère 7 : Le document répond-il aux besoins d'information du public cible ?

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 7.06

Préambule

Éducaloi propose des changements visant à répondre aux besoins d'information du public cible (HQD-13, document 4, page 26).

Proposition

Afin de mieux répondre aux besoins d'information du public cible, le Distributeur propose...

	D'accord	Pas d'accord à moins de...*	Ne s'applique pas à nous
d'améliorer la table des matières et la structure de l'information afin d'offrir une réponse plus concrète, claire et précise au lecteur.	◉	○	○

Note * : Précisez dans la section *Commentaires*.

Section *Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)* à la page suivante...

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

Dans nos commentaires sous la proposition 7.01, nous avons déjà suggéré que, indépendamment du fait qu'ils seraient adoptés de façon séparés par la Régie, HQD devrait regrouper dans un document unique les tarifs, les conditions (et même le texte exact des programmes d'efficacité énergétique et des programmes commerciaux), le tout avec une seule numérotation continue des articles. Nous avons aussi suggéré que le tout devrait débuter par une table des matières globale unique simplifiée (courte, intitulée 'Table des matières simplifiée") en début de texte. Immédiatement après, il devrait y avoir une table des matières détaillée (intitulée 'Table des matières détaillée) ce qui permettra au lecteur de mieux trouver le sous-sujet spécifique qu'il recherche. Il devrait de plus y avoir un index alphabétique à la fin. Enfin, nous avons suggéré que, tout au long du texte, il devrait y avoir des références croisées aux numéros des autres articles ou' tel sujet est abordé davantage. De plus, dans la version électronique ces références devraient être complétées par des hyperliens. Le tout inclurait les mots en italique qui réfèrent à des définitions; dans la version électronique, le lecteur qui clique sur le mot italique devrait immédiatement pouvoir voir apparaître la définition dans une micro-fenêtre.

Hydro Québec Distribution

R-3964-2016

Modification aux *Conditions de service d'électricité* et des frais afférents

Atelier du 22 juin 2016
Autres modifications et approche conceptuelle
Fiche de propositions et suggestions additionnelles relatives au rapport d'évaluation d'Éducaloi

---

Instructions

1. Complétez la partie identification.

2. Complétez la fiche de propositions et suggestions additionnelles comme suit.

A. Sélectionnez dans le menu déroulant, l'article des conditions de service (CSÉ) sur lequel vous souhaitez nous faire part de vos suggestions d'amélioration et vos propositions.

OU, si le sujet n'apparaît pas parmi ceux du menu déroulant, veuillez le spécifier dans l'espace prévu à cet effet.

B. Indiquez vos suggestions et propositions sous la rubrique *Commentaires (Suggestions et propositions).*

3. Sauvegardez la fiche de propositions et suggestions additionnelles sous un autre nom.

4. Transmettez la fiche complétée à l'adresse de courriel suivante : HQDAteliersCSE@hydro.qc.ca

5. Si vous avez des problèmes à compléter la fiche, veuillez nous en faire part par écrit à l'adresse de courriel ci-haut en mettant en objet « Demande d'information sur le formulaire » et en indiquant un numéro de téléphone pour vous rejoindre le cas échéant.

Note : Remplissez un formulaire par proposition.

Identification

Date (aaaa-mm-jj)	2016-07-27
Intervenant	Stratégies Énergétiques et l'AQLPA (SÉ-AQLPA)
Représenté par	Me Dominique Neuman
Courriel	energie@mlink.net

Dans le menu déroulant, sélectionnez le critère utilisé par Éducaloi dans son rapport d'évaluation (HQD-14, document 3) sur lequel vous souhaitez faire des commentaires :

3 - L'information est-elle facile à trouver ?

Si vos commentaires visent un sujet autre que ceux indiqués dans le menu déroulant (sans toutefois porter sur les articles qui ont été présentés aux fins d'illustration), veuillez le spécifier :

Un document unique, avec une numérotation unique, avec une table des matières unique et un index unique

Commentaires (Suggestions et propositions)

Nous constatons qu'il n'a pas de coûts présentés dans le document des conditions de service d'HQD. Même en atelier ou en audience auprès de la Régie et des intervenants, pour fins de bonne compréhension, il a été nécessaire de traiter à la fois des conditions et des tarifs spécifiques s'y rapportant.

Dans nos commentaires sous la proposition 7.01, nous avons suggéré que, indépendamment du fait qu'ils seraient adoptés de façon séparés par la Régie, HQD devrait regrouper dans un document unique les tarifs, les conditions (et même le texte exact des programmes d'efficacité énergétique et des programmes commerciaux), le tout avec une seule numérotation continue des articles. Nous avons aussi suggéré que le tout devrait débuter par une table des matières globale unique simplifiée (courte, intitulée "Table des matières simplifiée") en début de texte. Immédiatement après, il devrait y avoir une table des matières détaillée (intitulée "Table des matières détaillée") ce qui permettra au lecteur de mieux trouver le sous-sujet spécifique qu'il recherche. Il devrait de plus y avoir un index alphabétique unique à la fin. Enfin, nous avons suggéré que, tout au long du texte, il devrait y avoir des références croisées aux numéros des autres articles ou' tel sujet est abordé davantage. De plus, dans la version électronique ces références devraient être complétées par des hyperliens. Le tout inclurait les mots en italique qui réfèrent à des définitions; dans la version électronique, le lecteur qui clique sur le mot italique devrait immédiatement pouvoir voir apparaître la définition dans une micro-fenêtre.

Dans nos commentaires sous les propositions 7.01, 7.03 et dans notre seconde proposition additionnelle sur le rapport Éducaloi, nous avons aussi exprimé d'autres propositions visant à simplifier la localisation de l'information.

Dans le menu déroulant, sélectionnez le critère utilisé par Éducaloi dans son rapport d'évaluation (HQD-14, document 3) sur lequel vous souhaitez faire des commentaires :

3 - L'information est-elle facile à trouver ?

Si vos commentaires visent un sujet autre que ceux indiqués dans le menu déroulant (sans toutefois porter sur les articles qui ont été présentés aux fins d'illustration), veuillez le spécifier :

Regrouper l'information sur les compteurs en un seul endroit et informer les clients de l'échéance des sceaux

Commentaires (Suggestions et propositions)

L'information sur les compteurs, la relève, etc. est éparpillée un peu partout dans le texte des Conditions. De plus, l'information sur l'échéance de sceaux de compteurs est omise, malgré son effet possiblement crucial sur le coût que le client pourrait devoir absorber (dépendant de la décision finale que la Régie rendra sur cette question, après sa décision interlocutoire).

Dans nos commentaires sous les propositions 7.01, 7.03 et dans notre première proposition additionnelle, nous avons exprimé d'autres propositions visant à simplifier la localisation de l'information. Nous précisons ici particulièrement que l'information relative à l'Option de retrait et/ou aux clients récalcitrants au projet LAD, devrait être facile à trouver, puisque c'est un point de divergence majeur entre le Distributeur et 60% de ses 129 000 clients dont le compteur est inaccessible. De plus, c'est une des informations qui occupe le plus le service à la clientèle. En ce moment, le chapitre 2.1 et le chapitre 16.3 semblent tous deux traiter du mesurage. Et d'autre sections traient de l'Option de retrait.

Nous recommandons de rassembler cette information sous une section nouvelle dont la structure générale serait comme suit. (Nous en avions déjà exprimé le souhait sous notre proposition additionnelle à HQD 16.3)

Nouveau chapitre MESURAGE DE L'ÉLECTRICITÉ CONSOMMÉE

3.1 Types de compteurs
Bien qu'il reste différents types de compteurs dans le parc de compteurs d'Hydro-Québec (dont les compteurs électromécaniques sans émissions de radiofréquences), tous les compteurs doivent être changés au plus tard à la date d'échéance du sceau de chaque compteur. Ceci inclut notamment le cas des compteurs électromécaniques sans émissions de radiofréquences. Lors d'un remplacement, seules trois possibilités de compteurs s'offrent alors à chaque client, soit le compteur intelligent, le compteur électronique sans émissions de radiofréquences ou un compteur CII. (Voir le tableau envoyé en pièce jointe à titre d'exemple d'un tableau résumé simple)

3.2 Relève de la consommation
Les compteurs intelligents transmettent automatiquement à Hydro-Québec les données de consommation du client, sans frais et généralement sans nécessité d'une visite d'un releveur.
Les compteurs sans émissions de radiofréquences (électromécaniques ou électroniques) nécessitent au moins une lecture visuelle par année, obligatoire, par Hydro-Québec. Les frais de relève facturés (si le client choisit cette option) servent à payer le releveur et les frais afférents. Le client ayant un tel compteur est cependant aussi invité à effectuer mensuellement son autorelève et la communiquer sur le site web d'Hydro-Québec afin que sa facture soit la plus exacte possible, à défaut de quoi Hydro-Québec estimera la consommation. Lorsque la consommation réelle sera relevée par Hydro-Québec, la facture sera rétroactivement ajustée.

Dans le menu déroulant, sélectionnez le critère utilisé par Éducaloi dans son rapport d'évaluation (HQD-14, document 3) sur lequel vous souhaitez faire des commentaires :

3 - L'information est-elle facile à trouver ?

Si vos commentaires visent un sujet autre que ceux indiqués dans le menu déroulant (sans toutefois porter sur les articles qui ont été présentés aux fins d'illustration), veuillez le spécifier :

Regrouper l'information sur les compteurs en un seul endroit et informer les clients de l'échéance des sceaux

Commentaires (Suggestions et propositions)

Nouveau chapitre MESURAGE DE L'ÉLECTRICITÉ CONSOMMÉE (suite)

3.3 Conditions liées au choix d'un compteur sans émissions de radiofréquences
3.3.1 : Compteur d'option : Intégrer les infos de 16.3 et 12.4 etc...
3.3.2 : Compteurs électromécaniques sans émission de radiofréquences et compteurs de première génération discontinués: si pour une raison ou une autre, le client n'a pas laissé Hydro-Québec changer son compteur électromécanique ou son compteur de première génération, il sera facturé pour la relève selon le taux mensuellement aplicable, comme un client ayant opté pour un compteur sans émissions de radiofréquences (INSÉRER lien vers le tarif). Toutefois, lorsque le sceau de conformité de ce compteur sera échu, le client sera dans l'obligation de choisir entre un compteur intelligent ou un compteur électronique sans émission de radiofréquences.

3.4 Accès au compteur et conséquences en cas de non-accès
Intégrer ici les informations dispersées entre les articles 2.6-2, 5.1-3 et 5.1-11, 12.4-4 et 11.2.

3.5 Droits et responsabilités d'Hydro-Québec.
Inclure ici le délai d'installation d'un compteur CNC par HQD (ex: 2 semaines).

Hydro Québec Distribution

R-3964-2016

Modification aux *Conditions de service d'électricité* et des frais afférents

Atelier du 22 juin 2016
Autres modifications et approche conceptuelle
Formulaire de positionnement

Instructions

1. Complétez la partie identification.

2. Complétez le formulaire en répondant à toutes les propositions comme suit.

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec chacune des modalités proposées par Hydro-Québec Distribution.

Si vous indiquez que vous n'êtes pas d'accord avec une proposition d'Hydro-Québec Distribution, veuillez spécifier les éléments (préoccupations, suggestions d'amélioration) qui vous permettraient d'adhérer à celle-ci dans la section *Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions).*

Si la proposition ne s'applique pas à vous, veuillez cocher à l'endroit indiqué.

N'hésitez pas à nous faire part de vos préoccupations, suggestions d'améliorations et propositions. Si l'espace de la section *Commentaires* de chaque proposition est insuffisante, vous pouvez compléter en utilisant le formulaire prévu à cet effet, *Propositions et suggestions additionnelles.*

3. Sauvegardez le formulaire complété.

4. Transmettez le formulaire complété à l'adresse de courriel suivante : HQDAteliersCSE@hydro.qc.ca

5. Si vous avez des problèmes à compléter les fiches, veuillez nous en faire part par écrit à l'adresse de courriel ci-haut en mettant en objet « Demande d'information sur le formulaire » et en indiquant un numéro de téléphone pour vous rejoindre le cas échéant.

Identification

Date (aaaa-mm-jj)	2016-07-11
Intervenant	Union des consommateurs
Représenté par	Viviane de Tilly
Courriel	vdetilly@uniondesconsommateurs.ca

Partie V - Clientèle de grande puissance

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.01

Préambule

La proposition vise à remplacer la notion de facturation hebdomadaire par celle de mode de paiement hebdomadaire à l'avance établi sur la base d'une estimation.

Proposition

Dans le cas d'un abonnement très risqué, Hydro-Québec transmet au client une estimation du montant de la facture à venir pour la période de consommation en cours. Ce montant est payable par versements hebdomadaires selon l'échéancier de paiement transmis au client par Hydro-Québec.

Tout écart entre le montant des versements hebdomadaires payés et le coût réel de la consommation du client est indiqué sur la facture mensuelle du client. Ce montant est appliqué comme crédit ou débit, selon le cas, au versement hebdomadaire suivant du client.

- ○ D'accord
- ○ Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)
- ◉ Ne s'applique pas à nous

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

Partie V - Clientèle de grande puissance (suite)

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.02

Préambule

La proposition vise à utiliser la cote de crédit la plus risquée dans les cas où le Distributeur est confronté à des divergences entre les cotes émises dans les 12 derniers mois par des agences de notation différentes.

Proposition

[...]

En cas de divergence entre des cotes de crédit attribuées au cours des 12 derniers mois par ces agences de notation, Hydro-Québec utilise la cote la plus risquée.

[...]

- ○ D'accord
- ○ Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)
- ◉ Ne s'applique pas à nous

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

Partie V - Clientèle de grande puissance (suite)

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.03

Préambule

La proposition vise à modifier la période du dépôt demandé de 12 à 14 jours afin de couvrir 7 jours de consommation et un délai de paiement de 7 jours.

Proposition

2. Calcul du montant :
Le montant ne peut excéder une somme égale à une estimation de la facturation la plus élevée pour la puissance et l'énergie, toutes taxes comprises, pour 14 jours consécutifs à l'intérieur des 12 mois qui suivent la date de la détermination du montant du dépôt ou de la garantie de paiement.

- ○ D'accord
- ○ Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)
- ◉ Ne s'applique pas à nous

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

Partie V - Clientèle de grande puissance (suite)

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.04

Préambule

La proposition vise à ajouter une modalité permettant au Distributeur de demander un dépôt aux clients dont l'abonnement demeure risqué sur au moins deux évaluations consécutives de leur niveau de risque de crédit.

Proposition

Hydro-Québec peut exiger un dépôt ou une garantie de paiement selon les modalités suivantes :
1. Critères d'applicabilité :
[...]
2. Tout abonnement risqué d'un client dont la cote de crédit demeure inchangée dans au moins deux évaluations annuelles consécutives du niveau de risque.

- ○ D'accord
- ○ Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)
- ◉ Ne s'applique pas à nous

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

Partie V - Clientèle de grande puissance (suite)

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.05

Préambule

La proposition vise à modifier la grille de niveau de risque de crédit des clients de grande puissance. La cote B- passe d'une cote risquée à très risquée et la cote BB- passe d'une cote peu risquée à risquée.

Proposition

	Source de la notation	Très peu risqué	Peu risqué	Risqué	Très risqué
1	Standard & Poor's	AAA à A-	BBB+ à BB	BB- à B	B- à D
2	Moody's	Aaa à A3	Baa1 à Ba2	Ba3 à B2	B3 à D
3	DBRS (LTO)	AAA à A bas	BBB haut à BB	BB bas à B	B bas à D
4	Fitch	AAA à A-	BBB+ à BB	BB- à B	B- à D
5	Hydro-Québec	A	B	C	D

- ○ D'accord
- ○ Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)
- ◉ Ne s'applique pas à nous

Section *Commentaires (Préoccupations suggestions et propositions)* à la page suivante...

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

Partie III - Droits et obligations

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.06

Préambule

La proposition vise à préciser que le mode de communication « par écrit » inclut le Web, l'espace client, le courriel, le télécopieur et la poste.

Proposition

Dans les présentes conditions de service, certains articles spécifient les moyens dont Hydro-Québec et les clients disposent pour communiquer. Ces modes de communication sont regroupés en deux catégories :

1. **Par écrit : Toute communication transmise par voie électronique (par courriel/Internet, par l'espace client ou par le site Web d'Hydro-Québec), par la poste ou par télécopieur.**
2. **Verbalement : Toute communication par téléphone.**

○ D'accord

◉ Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)

○ Ne s'applique pas à nous

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

Voir le positionnement de UC à la proposition 6.07.

Partie III - Droits et obligations (suite)

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.07

Préambule

La proposition vise à préciser que le Distributeur peut utiliser la voie électronique pour communiquer avec ses clients si ces derniers ont fourni leur adresse courriel.

Proposition

[...]

Hydro-Québec transmet toute communication écrite et tout avis écrit par tout moyen permettant de faire la preuve de sa transmission, y compris par voie électronique si le client a fourni une adresse courriel.

- ○ D'accord
- ◉ Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)
- ○ Ne s'applique pas à nous

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

Les adresses électroniques sont souvent éphémères.
En outre, un client peut posséder plusieurs adresses électroniques plus ou moins actives qu'il ne consulte pas régulièrement.
Sans compter que des clients, particulièrement les plus démunis, peuvent perdre leur accès à un ordinateur ou à Internet.

Pour ces raisons, UC s'oppose à ce qu'une communication écrite par courriel implique une preuve de transmission.

Partie III - Droits et obligations (suite)

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.08

Préambule

La proposition vise à remplacer les références aux normes difficilement accessibles par une référence au *Code de construction du Québec* et une annexe sur les critères applicables en matière de dégagement.

Proposition

Tout bâtiment ou installation, notamment une piscine ou une dépendance, situé à proximité de la ligne ou de l'appareillage de mesure d'Hydro-Québec doit respecter les dégagements prescrits au chapitre V, Électricité, du *Code de construction du Québec* ainsi que les dégagements indiqués à l'annexe V des présentes conditions de service.

- (●) D'accord
- ( ) Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)
- ( ) Ne s'applique pas à nous

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

Partie III - Droits et obligations (suite)

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.09

Préambule

La proposition vise à harmoniser le texte des CSÉ avec celui des *Tarifs* relativement à la façon de faire pour le raccordement d'un appareil de production. Le client doit ainsi fournir une attestation de conformité de ses installations électriques complétée par un maître électricien plutôt que de payer des frais d'inspection.

Proposition

Il est nécessaire d'obtenir l'autorisation écrite d'Hydro-Québec préalablement à tout raccordement au réseau de distribution d'électricité d'un équipement de production d'électricité n'appartenant pas à Hydro-Québec.

Si cet équipement injecte de l'électricité dans le réseau d'Hydro-Québec, les conditions additionnelles suivantes s'appliquent :

1. **le propriétaire de l'équipement doit être responsable de l'abonnement ; et**
2. **le client doit fournir les documents attestant la conformité de l'installation de l'équipement.**

- (●) D'accord
- ( ) Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)
- ( ) Ne s'applique pas à nous

Section *Commentaires (Préoccupations suggestions et propositions)* à la page suivante...

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

Compteurs non communicants

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.10

Préambule

La proposition vise à permettre l'option de compteur non communicant aux installations électriques monophasées de 400 A s'il s'agit d'un abonnement dont seule l'énergie est facturée dans les 12 derniers mois.

Proposition

3. Conditions préalables :

Les conditions préalables suivantes s'appliquent au présent article :

1. l'installation électrique du client doit être :

[...]

b) monophasée et de 400 A, dans le cas des abonnements avec facturation de l'énergie seulement depuis plus de 12 mois ; et

[...]

- (●) D'accord
- ( ) Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)
- ( ) Ne s'applique pas à nous

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

Compteurs non communicants (suite)

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.11

Préambule

La proposition vise à refuser l'installation d'un compteur non communicant si le service d'électricité d'un des abonnements du client a été interrompu dans les 24 derniers mois.

Proposition

3. Conditions préalables :
Les conditions préalables suivantes s'appliquent au présent article :
[...]

4. aucune interruption de service ne doit avoir été effectuée par Hydro-Québec au cours des 24 derniers mois en vertu des lignes 2 à 5 et 11 de l'article 5.1 pour tous les abonnements du client.

- (●) D'accord
- ( ) Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)
- ( ) Ne s'applique pas à nous

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

Compteurs non communicants (suite)

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.12

Préambule

La proposition vise à ajouter une modalité faisant en sorte que le client perd son droit à choisir un compteur non communicant pour une période de 24 mois si le service d'électricité d'un des abonnements du client est interrompu en vertu de la ligne 11 de l'article 5.1 (manipulation ou dérangement de l'appareillage de mesure ou entrave au service d'électricité) des CSÉ proposées.

Proposition

4. En cas d'interruption du service d'électricité :
Si le service d'électricité est interrompu par Hydro-Québec en vertu des lignes 2 à 5 et 11 de l'article 5.1 relativement à un abonnement du client, Hydro-Québec peut, sans préavis, procéder à l'installation d'un compteur communicant pour tous les points de livraison visés par les abonnements de ce client.

- (●) D'accord
- ( ) Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)
- ( ) Ne s'applique pas à nous

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

Compteurs non communicants (suite)

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.13

Préambule

La proposition vise à ajouter une modalité faisant en sorte que le client perd son droit à choisir un compteur non communicant pour une période de 12 mois si de la puissance est facturée pour l'abonnement lié à l'option de compteur non communicant.

Proposition

5. En cas de facturation de puissance :
Si de la puissance est facturée au cours d'une période de consommation donnée, Hydro-Québec peut, sans avis, procéder à l'installation d'un compteur communicant pour le point de livraison visé.

Le client pourra formuler une demande de compteur non communicant en vertu du présent article lorsqu'il n'y aura eu aucune facturation de puissance pendant 12 périodes mensuelles consécutives.

- (●) D'accord
- ( ) Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)
- ( ) Ne s'applique pas à nous

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

Compteurs non communicants (suite)

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.14

Préambule

La proposition vise à diminuer le nombre de déplacements du Distributeur pour l'obtention des données de consommation aux fins de la facturation d'un abonnement pour lequel seule l'énergie est facturée à « au moins une fois par année ». Actuellement, la fréquence de relève est « au moins tous les 120 jours ».

Proposition

Si l'électricité est mesurée par un compteur non communicant, Hydro-Québec utilise les données de consommation qu'elle obtient du compteur en fonction des fréquences minimales suivantes :

1. Abonnement pour lequel seule l'énergie est facturée : Au moins 1 fois par année.

- ○ D'accord
- ◉ Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)
- ○ Ne s'applique pas à nous

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

Les CSD devraient stipuler les modalités entourant l'auto-relève. Par exemple, le nombre possible de transmissions par année selon le moyen de communication choisi (par écrit ou verbalement).

Compteurs non communicants (suite)

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.15

Préambule

La proposition vise à modifier le montant des frais mensuels de relève facturés afin de refléter la proposition de diminuer le nombre de déplacements du Distributeur pour l'obtention des données de consommation aux fins de la facturation.

Proposition

« frais mensuels de relève » à 2,75 $ par mois soit 33 $ par année

- ○ D'accord
- ◉ Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)
- ○ Ne s'applique pas à nous

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

Le montant des frais mensuels a été sommaire discuté en atelier mais devrait faire l'objet d'une analyse plus poussée dans le cadre des audiences à venir.

Compteurs non communicants (suite)

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.16

Préambule

La proposition vise à remplacer les *frais initiaux d'installation* par des *frais d'intervention au compteur* dont le montant est basé sur les coûts de l'intervention à effectuer.

Proposition

« frais d'intervention au compteur » à 140 $

- ○ D'accord
- ◉ Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)
- ○ Ne s'applique pas à nous

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

Le montant des frais initiaux d'installation a été sommaire discuté en atelier mais devrait faire l'objet d'une analyse plus poussée dans le cadre des audiences à venir.

Compteurs non communicants (suite)

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.17

Préambule

La proposition vise à facturer des *frais mensuels de relève* et des *frais d'intervention au compteur* pour les cas de refus d'accès ou de mise à niveau requise par le client, si le client ne donne pas suite aux tentatives de communication du Distributeur et si l'abonnement du client est admissible à l'option de compteur non communicant.

Proposition

4. 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 communicant pour qu'Hydro-Québec le remplace par un compteur communicant 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 non communicant si les conditions prévues à l'article 16.3 sont remplies. Dans ce cas, Hydro-Québec l'avise par écrit et les « frais d'intervention au compteur » ainsi que les « frais mensuels de relève » indiqués dans les *Tarifs* deviennent applicables.

- ◯ D'accord
- ◯ Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)
- ◯ Ne s'applique pas à nous

Section *Commentaires (Préoccupations suggestions et propositions)* à la page suivante...

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

Hydro Québec Distribution

R-3964-2016

Modification aux *Conditions de service d'électricité* et des frais afférents

Atelier du 22 juin 2016
Autres modifications et approche conceptuelle
Formulaire de positionnement (suite)

Instructions

1. Complétez la partie identification.

2. Complétez le formulaire en répondant à toutes les propositions comme suit.

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec chacune des modalités proposées par Hydro-Québec Distribution.

Si vous indiquez que vous n'êtes pas d'accord avec une proposition d'Hydro-Québec Distribution, veuillez spécifier les éléments (préoccupations, suggestions d'amélioration) qui vous permettraient d'adhérer à celle-ci dans la section *Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions).*

Si la proposition ne s'applique pas à vous, veuillez cocher à l'endroit indiqué.

N'hésitez pas à nous faire part de vos préoccupations, suggestions d'améliorations et propositions. Si l'espace de la section *Commentaires* de chaque proposition est insuffisante, vous pouvez compléter en utilisant le formulaire prévu à cet effet, *Propositions et suggestions additionnelles.*

3. Sauvegardez le formulaire complété.

4. Transmettez le formulaire complété à l'adresse de courriel suivante : HQDAteliersCSE@hydro.qc.ca

5. Si vous avez des problèmes à compléter les fiches, veuillez nous en faire part par écrit à l'adresse de courriel ci-haut en mettant en objet « Demande d'information sur le formulaire » et en indiquant un numéro de téléphone pour vous rejoindre le cas échéant.

Identification

Date (aaaa-mm-jj)	2016-07-07
Intervenant	Union des consommateurs
Représenté par	Viviane de Tilly
Courriel	VdeTilly@uniondesconsommateurs.ca

Compteurs non communicants (suite)

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.18

Préambule

La proposition consiste à demander à la Régie de l'énergie d'approuver de façon provisoire l'article proposé permettant, après l'envoi d'un avis écrit, de facturer les frais initiaux d'installation et les frais mensuels de relève prévus dans les *Tarifs*, dans les cas de non accessibilité au compteur ou encore dans les situations requérant une mise en conformité par le client de ses installations, dans la mesure où les conditions préalables à l'installation d'un compteur non communicant sont remplies.

La proposition s'inscrit dans la volonté de compléter le déploiement des compteurs communicants le plus rapidement possible. De plus, elle est équitable envers les clients ayant déjà opté pour un compteur non communicant, qui ont assumé les frais initiaux d'installation et qui assument les frais mensuels liés à ce choix.

Proposition

L'article 12.4 ligne 4 proposé par le Distributeur (pièce HQD-3, document 1 [révisé], page 40) est le suivant :

12.4 Accès d'Hydro-Québec à ses installations

4. 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 communicant pour qu'Hydro-Québec le remplace par un compteur communicant 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 non communicant si les conditions prévues à l'article 16.3 sont remplies. Dans ce cas, Hydro-Québec l'avise par écrit et les « frais d'intervention au compteur » ainsi que les « frais mensuels de relève » indiqués dans les *Tarifs* deviennent applicables.

Le Distributeur, pour les fins de sa demande d'application provisoire, a adapté cet article comme suit, lequel deviendrait l'article 13.1.1 des *Conditions de service d'électricité* présentement en vigueur :

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 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.

- ○ D'accord
- ◉ Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)
- ○ Ne s'applique pas à nous

Section *Commentaires (Préoccupations suggestions et propositions)* à la page suivante...

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

UC est d'accord avec la proposition 6.18 (article 13.1.1) pour la première partie de l'article soit pour le client qui "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".

Le cas de figure qui concerne le client qui "n'effectue pas les travaux requis pour permettre le remplacement du compteur ou pour rendre conforme son installation électrique" nous est plus problématique puisque nous n'avons pas une image complète de la situation. Par exemple, la proposition 6.18 concerne-t-elle alors les clients dont le réservoir de propane serait situé en deçà de 1 m du compteur intelligent? UC aura besoin, dans la preuve à venir du Distributeur, d'une image claire de la situation afin de vérifier si elle est équitable pour les clients concernés et pour l'ensemble de la clientèle.

Hydro Québec Distribution

R-3964-2016

Modification aux *Conditions de service d'électricité* et des frais afférents

Atelier du 22 juin 2016
Autres modifications et approche conceptuelle
Formulaire de positionnement (suite 2)

Instructions

1. Complétez la partie identification.

2. Complétez le formulaire en répondant à toutes les propositions comme suit.

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec chacune des modalités proposées par Hydro-Québec Distribution.

Si vous indiquez que vous n'êtes pas d'accord avec une proposition d'Hydro-Québec Distribution, veuillez spécifier les éléments (préoccupations, suggestions d'amélioration) qui vous permettraient d'adhérer à celle-ci dans la section *Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)*.

Si la proposition ne s'applique pas à vous, veuillez cocher à l'endroit indiqué.

N'hésitez pas à nous faire part de vos préoccupations, suggestions d'améliorations et propositions. Si l'espace de la section *Commentaires* de chaque proposition est insuffisante, vous pouvez compléter en utilisant le formulaire prévu à cet effet, *Propositions et suggestions additionnelles*.

3. Sauvegardez le formulaire complété.

4. Transmettez le formulaire complété à l'adresse de courriel suivante : HQDAteliersCSE@hydro.qc.ca

5. Si vous avez des problèmes à compléter les fiches, veuillez nous en faire part par écrit à l'adresse de courriel ci-haut en mettant en objet « Demande d'information sur le formulaire » et en indiquant un numéro de téléphone pour vous rejoindre le cas échéant.

Identification

Date (aaaa-mm-jj)	2016-07-26
Intervenant	Union des consommateurs
Représenté par	Viviane de Tilly
Courriel	VdeTilly@uniondesconsommateurs.ca

Introduction

Dans son rapport d'évaluation (HQD-14, document 3), Éducaloi a évalué les CSÉ proposées en fonction de sept (7) critères :

1. Le lecteur a-t-il le sentiment que la lecture du contrat sera simple et utile dès le premier regard ?
2. Le lecteur sent-il que l'on s'adresse à lui ?
3. L'information est-elle facile à trouver ?
4. L'apparence du texte facilite-t-elle la lecture ?
5. L'information est-elle facile à comprendre ?
6. La concision est-elle optimale ?
7. Le document répond-il aux besoins d'information du public cible (les clients d'Hydro-Québec, la Régie de l'énergie, les employés d'Hydro-Québec) ?

Les propositions suivantes visent à connaître votre position sur l'application de certaines modifications suggérées par Éducaloi aux conditions de service proposées par Hydro-Québec.

Le Distributeur illustre ces suggestions par la reformulation des cinq (5) articles suivants, qui sont présentés à titre d'exemple. À ce titre, le Distributeur ne requiert <u>aucune proposition de texte</u> concernant ces articles.

Les articles sont présentés en deux versions. La première préconise une approche visant à interpeller le lecteur par l'utilisation du « vous ». La seconde, quant à elle, utilise une approche à la troisième personne en utilisant l'expression « le client ».

Articles 1.1 à 1.3 (nouvelle formulation de l'article 1.1, Demande d'abonnement, de la pièce HQD-3, document 1 [B-0052], page 8)

Version utilisant le « vous »

À titre d'exemple

1.1 Demande d'abonnement au service d'électricité

Pour vous abonner au *service d'électricité*, vous (ou votre représentant dûment autorisé) devez suivre les étapes suivantes :

1. Présenter une demande d'abonnement	• Pour un abonnement à un *tarif domestique* ou au tarif de petite *puissance* pour une *installation électrique* existante, vous devez présenter votre demande : – *par écrit* ou – *verbalement*. • Pour un abonnement à tout autre tarif pour une installation électrique existante ou pour un abonnement pour une nouvelle installation électrique, peu importe le tarif, vous devez présenter votre demande par écrit.
2. Fournir les renseignements obligatoires	Votre demande d'abonnement doit inclure tous les renseignements obligatoires précisés dans l'annexe II. Si vous ne fournissez pas ces renseignements, Hydro-Québec peut refuser votre demande.

Si votre demande est acceptée, Hydro-Québec vous confirmera par écrit les principales caractéristiques de votre abonnement.

Version utilisant « le client »

À titre d'exemple

1.1 Demande d'abonnement au service d'électricité

Pour s'abonner au *service d'électricité*, le client (ou son représentant dûment autorisé) doit suivre les étapes suivantes :

1. Présenter une demande d'abonnement	• Pour un abonnement à un *tarif domestique* ou au tarif de petite *puissance* pour une *installation électrique* existante, il doit présenter sa demande : – *par écrit* ou – *verbalement.* • Pour un abonnement à tout autre tarif pour une installation électrique existante ou pour un abonnement pour une nouvelle installation électrique, peu importe le tarif, il doit présenter sa demande par écrit.
2. Fournir les renseignements obligatoires	La demande d'abonnement du client doit inclure tous les renseignements obligatoires précisés dans l'annexe II. S'il ne fournit pas ces renseignements, Hydro-Québec peut refuser sa demande.

Si la demande est acceptée, Hydro-Québec confirmera par écrit au client les principales caractéristiques de son abonnement.

Version utilisant le « vous »

À titre d'exemple

1.2 Début de l'abonnement

Votre abonnement débute :

- à la date dont vous avez convenu avec Hydro-Québec ou
- à la date de mise sous *tension* initiale, dans le cas d'une nouvelle *installation électrique*.

Version utilisant « le client »

À titre d'exemple

1.2 Début de l'abonnement

L'abonnement débute :

- à la date convenue par Hydro-Québec et le client ou
- à la date de mise sous *tension* initiale, dans le cas d'une nouvelle *installation électrique*.

Version utilisant le « vous »

À titre d'exemple

1.3 Frais applicables à votre demande d'abonnement

- Si vous présentez votre demande d'abonnement au moyen du site Web ou du système de réponse vocale interactive d'Hydro-Québec, aucuns frais ne s'appliquent.
- Si vous présentez votre demande par tout autre moyen, des frais d'abonnement de 25 $ vous seront facturés une fois que votre demande d'abonnement aura été acceptée.

Version utilisant « le client »

À titre d'exemple

1.3 Frais applicables à une demande d'abonnement

- Si le client présente sa demande d'abonnement au moyen du site Web ou du système de réponse vocale interactive d'Hydro-Québec, aucuns frais ne s'appliquent.
- Si le client présente sa demande par tout autre moyen, des frais d'abonnement de 25 $ lui seront facturés une fois que sa demande d'abonnement aura été acceptée.

Article 1.5 (auparavant l'article 1.3, Utilisation de l'électricité sans abonnement, de la pièce HQD-3, document 1 [B-0052], page 8)

Version utilisant le « vous »

À titre d'exemple

1.5 Interdiction d'utiliser de l'électricité sans abonnement

Que vous soyez occupant, locataire, propriétaire ou administrateur, vous ne pouvez pas utiliser l'électricité livrée à un *lieu de consommation* sans abonnement.

Si vous le faites, vous aurez les mêmes obligations qu'un client d'Hydro-Québec.

Version utilisant « le client »

À titre d'exemple

1.5 Interdiction d'utiliser de l'électricité sans abonnement

L'occupant, le locataire, le propriétaire ou l'administrateur ne peut pas utiliser l'électricité livrée à un *lieu de consommation* sans abonnement. Advenant le cas, les mêmes obligations d'un client d'Hydro-Québec s'appliquent.

Articles 4.1 et 4.2 (nouvelle formulation des articles 4.1, Exigence du dépôt, et 4.2, Dépôt - Usage domestique, de la pièce HQD-3, document 1 [B-0052], page 14)

Version utilisant le « vous »

À titre d'exemple

4.1 Dépôt pouvant être exigé si vous représentez un risque financier

Hydro-Québec peut exiger un dépôt si vous représentez un risque financier. Vous pouvez fournir ce dépôt en versant un montant en argent ou en fournissant une lettre de garantie de paiement.

Version utilisant « le client »

À titre d'exemple

4.1 Dépôt pouvant être exigé si le client représente un risque financier

Hydro-Québec peut exiger un dépôt si le client représente un risque financier. Il pourra fournir ce dépôt en versant un montant en argent ou en fournissant une lettre de garantie de paiement.

Version utilisant le « vous »

À titre d'exemple

4.2 Dépôt exigé pour les abonnements à usage domestique

Si Hydro-Québec détermine que vous représentez un risque financier, elle peut exiger un dépôt pour chacun de vos abonnements dans les cas suivants :

- Hydro-Québec vous a transmis un avis de retard au cours des 24 derniers mois.
- Le *service d'électricité* à votre *lieu de consommation* a été interrompu parce que vous êtes en *défaut de paiement*. Dans ce cas, vous devrez fournir le dépôt avant le rétablissement du service d'électricité. De plus, vous devrez payer les « frais d'intervention » applicables indiqués dans les *Tarifs*.
- Vous vous êtes prévalu des dispositions de la *Loi sur la faillite et l'insolvabilité* au cours des 24 derniers mois.

Version utilisant « le client »

À titre d'exemple

4.2 Dépôt exigé pour les abonnements à usage domestique

Si Hydro-Québec détermine que le client représente un risque financier, elle peut exiger un dépôt pour chacun de ses abonnements dans les cas suivants :

- Hydro-Québec a transmis un avis de retard au client au cours des 24 derniers mois.
- Le *service d'électricité* à un *lieu de consommation* du client a été interrompu pour *défaut de paiement*. Dans ce cas, le client devra fournir le dépôt avant le rétablissement du service d'électricité. De plus, il devra payer les « frais d'intervention » applicables indiqués dans les *Tarifs*.
- Le client s'est prévalu des dispositions de la *Loi sur la faillite et l'insolvabilité* au cours des 24 derniers mois.

Article 6.4 (nouvelle formulation de l'article 6.4, Prolongement d'une ligne souterraine, de la pièce HQD-3, document 1 [B-0052], page 21)

Version utilisant le « vous »

À titre d'exemple

6.4 Prolongement d'une ligne souterraine

Si votre *demande d'alimentation* nécessite le prolongement d'une *ligne* souterraine, ce prolongement est inclus dans le *service de base* dans les cas suivants :

- Le *point de raccordement* est situé à l'intérieur d'un réseau souterrain ayant atteint la *densité électrique minimale*, c'est-à-dire un réseau dans lequel le rapport de la capacité de transformation des installations est égal ou supérieur à 6 MVA par kilomètre sur une distance minimale de 2 km.
- Le point de raccordement est situé en périphérie d'un réseau souterrain ayant atteint la densité électrique minimale et toutes les conditions suivantes sont remplies :
  a) votre demande d'alimentation nécessite le prolongement d'une ligne souterraine existante sur une distance d'au plus 333 m ;
  b) ce prolongement respecte l'exigence de la densité électrique minimale ;
  c) ce prolongement se fait à partir d'un endroit où la densité électrique minimale a été atteinte.
- Le point de raccordement est situé à un endroit visé par un plan d'aménagement municipal convenu avec Hydro-Québec et toutes les conditions suivantes sont remplies :
  a) le plan d'aménagement prévoit la réalisation des travaux d'infrastructures publiques et comporte un plan de déploiement du réseau de distribution d'électricité ainsi qu'un échéancier ;
  b) le projet d'aménagement municipal permettra d'atteindre la densité électrique minimale dans un délai de 10 ans ;
  c) votre demande d'alimentation nécessite le prolongement d'une ligne souterraine et ce prolongement respectera l'exigence de la densité électrique minimale sur une distance d'au moins 333 m.

Hydro-Québec peut également déployer un réseau souterrain pour des raisons techniques.

À titre d'exemple

6.4 Prolongement d'une ligne souterraine

Si la *demande d'alimentation* du client nécessite le prolongement d'une *ligne* souterraine, ce prolongement est inclus dans le *service de base* dans les cas suivants :

- Le *point de raccordement* est situé à l'intérieur d'un réseau souterrain ayant atteint la *densité électrique minimale*, c'est-à-dire un réseau dans lequel le rapport de la capacité de transformation des installations est égal ou supérieur à 6 MVA par kilomètre sur une distance minimale de 2 km.
- Le point de raccordement est situé en périphérie d'un réseau souterrain ayant atteint la densité électrique minimale et toutes les conditions suivantes sont remplies :
  - a) la demande d'alimentation du client nécessite le prolongement d'une ligne souterraine existante sur une distance d'au plus 333 m ;
  - b) ce prolongement respecte l'exigence de la densité électrique minimale ;
  - c) ce prolongement se fait à partir d'un endroit où la densité électrique minimale a été atteinte.
- Le point de raccordement est situé à un endroit visé par un plan d'aménagement municipal convenu avec Hydro-Québec et toutes les conditions suivantes sont remplies :
  - a) le plan d'aménagement prévoit la réalisation des travaux d'infrastructures publiques et comporte un plan de déploiement du réseau de distribution d'électricité ainsi qu'un échéancier ;
  - b) le projet d'aménagement municipal permettra d'atteindre la densité électrique minimale dans un délai de 10 ans ;
  - c) la demande d'alimentation du client nécessite le prolongement d'une ligne souterraine et ce prolongement respectera l'exigence de la densité électrique minimale sur une distance d'au moins 333 m.

Hydro-Québec peut également déployer un réseau souterrain pour des raisons techniques.

Critère 1 : Le lecteur a-t-il le sentiment que la lecture du contrat sera simple et utile dès le premier regard ?

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 7.01

Préambule

Éducaloi propose des changements quant à la longueur et la complexité du document afin que le lecteur ait un sentiment que la lecture du contrat est simple et utile dès le premier regard (HQD-13, document 4, pages 10 et 11).

Proposition

Afin que la lecture du contrat soit simple et utile dès le premier regard, le Distributeur propose les modifications suivantes :

	D'accord	Pas d'accord à moins de...*	Ne s'applique pas à nous
1. Alléger la table des matières ;	◉	○	○
2. Retirer l'avant-propos et relocaliser les explications suivantes à l'endos de la page couverture du document :			
a. emploi de l'italique pour identifier les mots définis ainsi que les guillemets pour les prix et les frais ;	◉	○	○
b. référence à l'espace client comme source d'information complémentaire ;	○	◉	○
c. hyperlien vers le site Web d'Hydro-Québec pour consulter la version électronique de cette publication ;	○	◉	○
3. Relocaliser la partie VII – Recours des clients en cas d'insatisfaction et ajouter une précision à l'endos de la page couverture du document à l'effet que ce sujet est couvert en annexe ;	○	◉	○
4. Relocaliser la partie VI – Dispositions générales, qui ne contient qu'un seul chapitre ;	◉	○	○
5. Rassembler les mentions légales à l'endos de la page couverture du document. Sur la page couverture, remplacer « En vigueur le XX-XX-XXXX » par « Édition du jour/mois/année ». Une mention sur la date d'entrée en vigueur sera intégrée dans un article des conditions de service.	◉	○	○

Note * : Précisez dans la section *Commentaires.*

Section *Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)* à la page suivante...

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

Pour chacune des modifications suivantes, Union des consommateurs propose :

2. L'ajout d'un numéro de téléphone pour joindre Hydro-Québec autrement que par Internet

Par exemple le 514 385-7252 (Mtl) ou 1 888 385-7252 (ailleurs au Québec), quitte à rediriger les clients vers le service approprié.

3. Tout en maintenant sa proposition de référence à une annexe, le Distributeur pourrait s'inspirer de Gaz Métro qui, dès l'endos de la page couverture de ses Conditions de service et Tarif, résume en quelques lignes la procédure à suivre par le client en cas de désaccord avec l'application du texte.

Critère 2 : Le lecteur sent-il que l'on s'adresse à lui ?

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 7.02

Préambule

Éducaloi propose des changements quant à la personnalisation du texte afin de susciter un sentiment de proximité avec le lecteur (HQD-13, document 4, pages 12 et 13).

Proposition

Afin que le lecteur se sente plus interpellé par le contrat, le Distributeur propose...

	D'accord	Pas d'accord à moins de...*	Ne s'applique pas à nous
d'adopter un ton moins formel en s'adressant directement au client et en utilisant principalement le « vous ».	◉	○	○

Note * : Précisez dans la section *Commentaires*.

Section *Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)* à la page suivante...

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

Critère 3 : L'information est-elle facile à trouver ?

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 7.03

Préambule

Éducaloi propose des changements quant aux libellés des articles et de la table des matières, incluant la hiérarchisation de celle-ci, afin de faciliter la recherche de l'information à l'intérieur du document (HQD-13, document 4, pages 14 à 16).

Proposition

Afin de faciliter la recherche de l'information dans le contrat, le Distributeur propose les modifications suivantes :

	D'accord	Pas d'accord à moins de...*	Ne s'applique pas à nous
1. Revoir les titres des chapitres ainsi que des articles et, lorsque requis, des alinéas afin qu'ils reflètent mieux le contenu des articles ;	◉	○	○
2. Rendre la table des matières plus pertinente et cohérente par rapport à l'information qui est la plus souvent cherchée ;	◉	○	○
3. Ajuster la typographie de la table des matières afin de mieux distinguer les titres des parties et des chapitres ;	◉	○	○
4. Épurer la table des matières en introduisant un 4e niveau hiérarchique de sous-titres, dont seuls les trois premiers niveaux sont présentés ;	◉	○	○
5. En complément à la table des matières, ajouter un index permettant de repérer, par mots-clés, l'article dans lequel un sujet est traité.	◉	○	○

Note * : Précisez dans la section *Commentaires*.

Section *Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)* à la page suivante...

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

Critère 4 : L'apparence du texte facilite-t-elle la lecture ?

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 7.04

Préambule

Éducaloi propose des changements quant à l'apparence du texte afin d'améliorer la lisibilité du document (HQD-13, document 4, pages 17 et 18).

Proposition

Afin d'améliorer la lisibilité du document, le Distributeur propose les modifications suivantes :

	D'accord	Pas d'accord à moins de...*	Ne s'applique pas à nous
1. Alléger l'apparence des tableaux lorsqu'ils sont utilisés en retirant les bordures, les fonds gris et en limitant l'emploi de numéros de lignes ;	◉	○	○
2. Augmenter la taille de la police utilisée dans les tableaux ;	◉	○	○
3. Ajouter des illustrations en support aux notions plus abstraites ou techniques.	◉	○	○

Note * : Précisez dans la section *Commentaires*.

Section *Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)* à la page suivante...

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

Critère 5 : L'information est-elle facile à comprendre ?
Critère 6 : La concision est-elle optimale ?

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 7.05

Préambule

Éducaloi propose des changements visant à améliorer la compréhension du document dès la première lecture (HQD-13, document 4, pages 19 à 25) et la concision du texte du document (HQD-13, document 4, page 25).

Proposition

Afin d'améliorer la compréhension du contrat dès la première lecture et la concision du texte du document, le Distributeur propose les modifications suivantes visant l'amélioration de la syntaxe et de la structure des articles :

	D'accord	Pas d'accord à moins de...*	Ne s'applique pas à nous
1. Utiliser un langage moins juridique ;	○	◉	○
2. Ajouter des mises en contexte, lorsque requises ;	◉	○	○
3. Fragmenter l'information et optimiser le format des puces, avec ou sans numéros ;	◉	○	○
4. Définir certains mots du lexique dont la définition actuelle constitue un renvoi vers un article ;	◉	○	○
5. Optimiser la mise en page des articles selon le format le plus favorable à la lecture (tableau ou paragraphes).	◉	○	○

Note * : Précisez dans la section *Commentaires.*

Section *Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)* à la page suivante...

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

Le texte des Conditions de Service du Distributeur (version remaniée présentée en Atelier) a obtenu, de la part d'Éducaloi, une note de 47 % au critère 5. À ce sujet, aux pages 20 à 22 de son rapport, l'organisme indique que la structure des paragraphes et la syntaxe sont problématiques (principal problème de rédaction du contrat) et invite le Distributeur à respecter de façon systématique les principes de rédaction claire et efficace.

Alors que la plupart des recommandations d'Éducaloi se traduisent principalement par un changement de forme (déplacement de sections, mise en page, hiérarchisation, choix de police de caractères, modification de la table des matières, utilisation du « vous »), Union des consommateurs est d'avis que la réponse au critère 5 passe par une réécriture majeure des Conditions de service. Or, le Distributeur énonce de façon très succincte au point 1 de la proposition 7.05 comment il entend répondre à la critique d'Éducaloi. Union des consommateurs serait d'accord avec le Distributeur pourvu que les ajustements au texte soient significatifs et non uniquement cosmétiques. Cela dit, Union des consommateurs se demande :

— s'il est réaliste d'envisager qu'une réécriture majeure du texte des Conditions de Service puisse se faire à l'intérieur du calendrier règlementaire proposé par le Distributeur qui prévoyait le dépôt d'un complément de preuve au cours de l'été 2016

— si le Distributeur a prévu de soumettre sa nouvelle version du texte des Conditions de Service à l'évaluation d'Éducaloi avant de le proposer à la Régie.

Critère 7 : Le document répond-il aux besoins d'information du public cible ?

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 7.06

Préambule

Éducaloi propose des changements visant à répondre aux besoins d'information du public cible (HQD-13, document 4, page 26).

Proposition

Afin de mieux répondre aux besoins d'information du public cible, le Distributeur propose...

	D'accord	Pas d'accord à moins de...*	Ne s'applique pas à nous
d'améliorer la table des matières et la structure de l'information afin d'offrir une réponse plus concrète, claire et précise au lecteur.	◉	○	○

Note * : Précisez dans la section *Commentaires*.

Section *Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)* à la page suivante...

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

Hydro Québec Distribution

R-3964-2016

Modification aux *Conditions de service d'électricité* et des frais afférents

Atelier du 22 juin 2016
Autres modifications et approche conceptuelle
Formulaire de positionnement

Instructions

1. Complétez la partie identification.

2. Complétez le formulaire en répondant à toutes les propositions comme suit.

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec chacune des modalités proposées par Hydro-Québec Distribution.

Si vous indiquez que vous n'êtes pas d'accord avec une proposition d'Hydro-Québec Distribution, veuillez spécifier les éléments (préoccupations, suggestions d'amélioration) qui vous permettraient d'adhérer à celle-ci dans la section *Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)*.

Si la proposition ne s'applique pas à vous, veuillez cocher à l'endroit indiqué.

N'hésitez pas à nous faire part de vos préoccupations, suggestions d'améliorations et propositions. Si l'espace de la section *Commentaires* de chaque proposition est insuffisante, vous pouvez compléter en utilisant le formulaire prévu à cet effet, *Propositions et suggestions additionnelles*.

3. Sauvegardez le formulaire complété.

4. Transmettez le formulaire complété à l'adresse de courriel suivante : HQDAteliersCSE@hydro.qc.ca

5. Si vous avez des problèmes à compléter les fiches, veuillez nous en faire part par écrit à l'adresse de courriel ci-haut en mettant en objet « Demande d'information sur le formulaire » et en indiquant un numéro de téléphone pour vous rejoindre le cas échéant.

Identification

Date (aaaa-mm-jj)	2016-07-06
Intervenant	Union des producteurs agricoles
Représenté par	Laure Vinsant Le Lous
Courriel	lvinsantlelous@upa.qc.ca

Partie V - Clientèle de grande puissance

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.01

Préambule

La proposition vise à remplacer la notion de facturation hebdomadaire par celle de mode de paiement hebdomadaire à l'avance établi sur la base d'une estimation.

Proposition

Dans le cas d'un abonnement très risqué, Hydro-Québec transmet au client une estimation du montant de la facture à venir pour la période de consommation en cours. Ce montant est payable par versements hebdomadaires selon l'échéancier de paiement transmis au client par Hydro-Québec.

Tout écart entre le montant des versements hebdomadaires payés et le coût réel de la consommation du client est indiqué sur la facture mensuelle du client. Ce montant est appliqué comme crédit ou débit, selon le cas, au versement hebdomadaire suivant du client.

- ○ D'accord
- ○ Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)
- ◉ Ne s'applique pas à nous

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

Toutefois, advenant que des entreprises agricoles se qualifient au tarif de grande puissance, l'UPA souhaite souligner que la proposition risque d'apporter une pression supplémentaire sur les liquidités de l'entreprise, alors que les revenus des entreprises en question ne sont pas sur une fréquence hebdomadaire.

Partie V - Clientèle de grande puissance (suite)

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.02

Préambule

La proposition vise à utiliser la cote de crédit la plus risquée dans les cas où le Distributeur est confronté à des divergences entre les cotes émises dans les 12 derniers mois par des agences de notation différentes.

Proposition

[...]

En cas de divergence entre des cotes de crédit attribuées au cours des 12 derniers mois par ces agences de notation, Hydro-Québec utilise la cote la plus risquée.

[...]

- ○ D'accord
- ○ Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)
- ◉ Ne s'applique pas à nous

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

Toutefois, advenant que des entreprises agricoles se qualifient au tarif de grande puissance, l'UPA souhaite souligner que cette proposition cause un fardeau pour une entreprise qui améliore sa cote de crédit, car elle devra traîner sa mauvaise cote durant 12 mois.

L'UPA propose que la cote la plus récente soit utilisée, reflet de la situation financière la plus actualisée et processus plus équitable envers les entreprises qui améliorent leurs structures financières.

Partie V - Clientèle de grande puissance (suite)

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.03

Préambule

La proposition vise à modifier la période du dépôt demandé de 12 à 14 jours afin de couvrir 7 jours de consommation et un délai de paiement de 7 jours.

Proposition

2. Calcul du montant :
Le montant ne peut excéder une somme égale à une estimation de la facturation la plus élevée pour la puissance et l'énergie, toutes taxes comprises, pour 14 jours consécutifs à l'intérieur des 12 mois qui suivent la date de la détermination du montant du dépôt ou de la garantie de paiement.

- ○ D'accord
- ○ Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)
- ◉ Ne s'applique pas à nous

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

Partie V - Clientèle de grande puissance (suite)

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.04

Préambule

La proposition vise à ajouter une modalité permettant au Distributeur de demander un dépôt aux clients dont l'abonnement demeure risqué sur au moins deux évaluations consécutives de leur niveau de risque de crédit.

Proposition

Hydro-Québec peut exiger un dépôt ou une garantie de paiement selon les modalités suivantes :
1. Critères d'applicabilité :
[...]

2. Tout abonnement risqué d'un client dont la cote de crédit demeure inchangée dans au moins deux évaluations annuelles consécutives du niveau de risque.

- ○ D'accord
- ○ Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)
- ◉ Ne s'applique pas à nous

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

Partie V - Clientèle de grande puissance (suite)

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.05

Préambule

La proposition vise à modifier la grille de niveau de risque de crédit des clients de grande puissance. La cote B- passe d'une cote risquée à très risquée et la cote BB- passe d'une cote peu risquée à risquée.

Proposition

	Source de la notation	Très peu risqué	Peu risqué	Risqué	Très risqué
1	Standard & Poor's	AAA à A-	BBB+ à BB	BB- à B	B- à D
2	Moody's	Aaa à A3	Baa1 à Ba2	Ba3 à B2	B3 à D
3	DBRS (LTO)	AAA à A bas	BBB haut à BB	BB bas à B	B bas à D
4	Fitch	AAA à A-	BBB+ à BB	BB- à B	B- à D
5	Hydro-Québec	A	B	C	D

- ○ D'accord
- ◉ Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)
- ○ Ne s'applique pas à nous

Section *Commentaires (Préoccupations suggestions et propositions)* à la page suivante...

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

Les taux de défaillance cumulatifs de la côte de crédit B- et CCC+ sont similaires, tant sur l'horizon d'un an que celui de cinq ans, ainsi l'UPA est d'accord avec cet aspect de la proposition.

Selon l'UPA, les taux de défaillance cumulatifs de la côte de crédit BB- et B+ ne sont toutefois pas assez similaires pour justifier l'ajout de la cote BB- au groupe risqué. L'UPA s'objecte à ce que cet aspect de la proposition soit retenu.

De plus, lorsqu'il y a dépôt, le transfert de risque du fournisseur (Hydro-Québec) vers le client peut compromettre la situation financière de l'entreprise, notamment en occasionnant un manque de liquidités. L'obligation d'un dépôt pourrait détourner certaines sommes d'un potentiel investissement et ainsi entraver le retour de l'entreprise vers une côte de crédit moins risquée.

Partie III - Droits et obligations

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.06

Préambule

La proposition vise à préciser que le mode de communication « par écrit » inclut le Web, l'espace client, le courriel, le télécopieur et la poste.

Proposition

Dans les présentes conditions de service, certains articles spécifient les moyens dont Hydro-Québec et les clients disposent pour communiquer. Ces modes de communication sont regroupés en deux catégories :

1. **Par écrit : Toute communication transmise par voie électronique (par courriel/Internet, par l'espace client ou par le site Web d'Hydro-Québec), par la poste ou par télécopieur.**
2. **Verbalement : Toute communication par téléphone.**

○ D'accord

◉ Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)

○ Ne s'applique pas à nous

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

La voie électronique ne devrait pas comprendre le site Internet. Cet élément devrait être dans une catégorie à part, qui circonscrit les moyens d'information plutôt que d'être considéré comme un moyen de communication.

Partie III - Droits et obligations (suite)

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.07

Préambule

La proposition vise à préciser que le Distributeur peut utiliser la voie électronique pour communiquer avec ses clients si ces derniers ont fourni leur adresse courriel.

Proposition

[...]

Hydro-Québec transmet toute communication écrite et tout avis écrit par tout moyen permettant de faire la preuve de sa transmission, y compris par voie électronique si le client a fourni une adresse courriel.

- ○ D'accord
- ◉ Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)
- ○ Ne s'applique pas à nous

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

La proposition, selon l'UPA, se lirait ainsi :

Hydro-Québec transmet toute communication écrite et tout avis écrit par tout moyen permettant de faire la preuve de sa transmission, y compris par voie électronique si le client a fourni une adresse courriel ainsi que son consentement préalable à ce que ce dernier soit le mode de communication retenu.

Partie III - Droits et obligations (suite)

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.08

Préambule

La proposition vise à remplacer les références aux normes difficilement accessibles par une référence au *Code de construction du Québec* et une annexe sur les critères applicables en matière de dégagement.

Proposition

Tout bâtiment ou installation, notamment une piscine ou une dépendance, situé à proximité de la ligne ou de l'appareillage de mesure d'Hydro-Québec doit respecter les dégagements prescrits au chapitre V, Électricité, du *Code de construction du Québec* ainsi que les dégagements indiqués à l'annexe V des présentes conditions de service.

- (●) D'accord
- ( ) Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)
- ( ) Ne s'applique pas à nous

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

Partie III - Droits et obligations (suite)

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.09

Préambule

La proposition vise à harmoniser le texte des CSÉ avec celui des *Tarifs* relativement à la façon de faire pour le raccordement d'un appareil de production. Le client doit ainsi fournir une attestation de conformité de ses installations électriques complétée par un maître électricien plutôt que de payer des frais d'inspection.

Proposition

Il est nécessaire d'obtenir l'autorisation écrite d'Hydro-Québec préalablement à tout raccordement au réseau de distribution d'électricité d'un équipement de production d'électricité n'appartenant pas à Hydro-Québec.

Si cet équipement injecte de l'électricité dans le réseau d'Hydro-Québec, les conditions additionnelles suivantes s'appliquent :

1. **le propriétaire de l'équipement doit être responsable de l'abonnement ; et**
2. **le client doit fournir les documents attestant la conformité de l'installation de l'équipement.**

○ D'accord

◉ Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)

○ Ne s'applique pas à nous

Section *Commentaires (Préoccupations suggestions et propositions)* à la page suivante...

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

L'UPA demande qu'Hydro-Québec fasse la démonstration qu'il n'y aura pas de frais supplémentaires pour les entreprises.

Compteurs non communicants

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.10

Préambule

La proposition vise à permettre l'option de compteur non communicant aux installations électriques monophasées de 400 A s'il s'agit d'un abonnement dont seule l'énergie est facturée dans les 12 derniers mois.

Proposition

3. Conditions préalables :

Les conditions préalables suivantes s'appliquent au présent article :

1. l'installation électrique du client doit être :

[...]

b) monophasée et de 400 A, dans le cas des abonnements avec facturation de l'énergie seulement depuis plus de 12 mois ; et

[...]

- (●) D'accord
- ( ) Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)
- ( ) Ne s'applique pas à nous

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

S'assurer que les clients soient pleinement conscients que si leur demande de puissance augmente et qu'elle devient facturée, ils seront dans l'obligation de changer de compteurs.

Compteurs non communicants (suite)

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.11

Préambule

La proposition vise à refuser l'installation d'un compteur non communicant si le service d'électricité d'un des abonnements du client a été interrompu dans les 24 derniers mois.

Proposition

3. Conditions préalables :
Les conditions préalables suivantes s'appliquent au présent article :
[...]

4. aucune interruption de service ne doit avoir été effectuée par Hydro-Québec au cours des 24 derniers mois en vertu des lignes 2 à 5 et 11 de l'article 5.1 pour tous les abonnements du client.

- ○ D'accord
- ◉ Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)
- ○ Ne s'applique pas à nous

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

L'UPA estime que cette proposition ne devrait viser uniquement le compteur qui a subi une interruption et non pas le client, à moins que l'interruption ne soit justifiée par la ligne 11 de l'article 5.1.

De plus, l'UPA se questionne sur l'allongement considérable de la période concernée qui est, dans les conditions de services actuelles, de 45 jours.

Compteurs non communicants (suite)

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.12

Préambule

La proposition vise à ajouter une modalité faisant en sorte que le client perd son droit à choisir un compteur non communicant pour une période de 24 mois si le service d'électricité d'un des abonnements du client est interrompu en vertu de la ligne 11 de l'article 5.1 (manipulation ou dérangement de l'appareillage de mesure ou entrave au service d'électricité) des CSÉ proposées.

Proposition

4. En cas d'interruption du service d'électricité :
Si le service d'électricité est interrompu par Hydro-Québec en vertu des lignes 2 à 5 et 11 de l'article 5.1 relativement à un abonnement du client, Hydro-Québec peut, sans préavis, procéder à l'installation d'un compteur communicant pour tous les points de livraison visés par les abonnements de ce client.

- ○ D'accord
- ◉ Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)
- ○ Ne s'applique pas à nous

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

L'UPA estime qu'un court avis devrait être émis.

De plus, l'UPA estime que cette proposition ne devrait viser uniquement le compteur qui a subi une interruption et non pas le client, à moins que l'interruption ne soit justifiée par la ligne 11 de l'article 5.1.

Compteurs non communicants (suite)

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.13

Préambule

La proposition vise à ajouter une modalité faisant en sorte que le client perd son droit à choisir un compteur non communicant pour une période de 12 mois si de la puissance est facturée pour l'abonnement lié à l'option de compteur non communicant.

Proposition

5. En cas de facturation de puissance :
Si de la puissance est facturée au cours d'une période de consommation donnée, Hydro-Québec peut, sans avis, procéder à l'installation d'un compteur communicant pour le point de livraison visé.

Le client pourra formuler une demande de compteur non communicant en vertu du présent article lorsqu'il n'y aura eu aucune facturation de puissance pendant 12 périodes mensuelles consécutives.

- ○ D'accord
- ◉ Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)
- ○ Ne s'applique pas à nous

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

L'UPA estime qu'un court avis devrait être émis.

Compteurs non communicants (suite)

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.14

Préambule

La proposition vise à diminuer le nombre de déplacements du Distributeur pour l'obtention des données de consommation aux fins de la facturation d'un abonnement pour lequel seule l'énergie est facturée à « au moins une fois par année ». Actuellement, la fréquence de relève est « au moins tous les 120 jours ».

Proposition

Si l'électricité est mesurée par un compteur non communicant, Hydro-Québec utilise les données de consommation qu'elle obtient du compteur en fonction des fréquences minimales suivantes :

1. Abonnement pour lequel seule l'énergie est facturée : Au moins 1 fois par année.

- ○ D'accord
- ◉ Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)
- ○ Ne s'applique pas à nous

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

Dans le cadre de l'atelier 1, l'UPA s'est positionnée sur une proposition similaire (1.05). L'UPA constate avec étonnement que l'article 2.1 des nouvelles CSE a été modifié entre la version du 4 mai 2016, sujette au positionnement de l'atelier 1, et la version du 15 juin 2016, envoyée il y a peu de temps. Ainsi, l'UPA découvre que l'obtention des données dans la proposition, dans le cas cité ci-dessus, est passée de "au moins 3 fois par année" à "au moins une fois par année".

L'UPA suggère que la proposition soit harmonisée avec la proposition de l'article 2.1 de l'atelier du 4 mai 2016, soit 120 jours.

Compteurs non communicants (suite)

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.15

Préambule

La proposition vise à modifier le montant des frais mensuels de relève facturés afin de refléter la proposition de diminuer le nombre de déplacements du Distributeur pour l'obtention des données de consommation aux fins de la facturation.

Proposition

« frais mensuels de relève » à 2,75 $ par mois soit 33 $ par année

- (●) D'accord
- ( ) Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)
- ( ) Ne s'applique pas à nous

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

Compteurs non communicants (suite)

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.16

Préambule

La proposition vise à remplacer les *frais initiaux d'installation* par des *frais d'intervention au compteur* dont le montant est basé sur les coûts de l'intervention à effectuer.

Proposition

« frais d'intervention au compteur » à 140 $

- ○ D'accord
- ◉ Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)
- ○ Ne s'applique pas à nous

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

Le changement de nomenclature semble laisser supposer que le Distributeur pourrait facturer ces frais à chaque intervention au compteur (ex: vérification d'un sceau de sécurité ou relève). Si tel est le cas, alors l'UPA est en désaccord avec la proposition.

En l'absence de définition de ces frais, il apparaît nécessaire à l'UPA de circonscrire les types d'interventions qui pourraient être facturées derrière ce libellé.

De plus, l'UPA constate que les frais initiaux dans les actuelles CSE sont de 85 $; l'augmentation proposée serait substantielle.

Compteurs non communicants (suite)

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.17

Préambule

La proposition vise à facturer des *frais mensuels de relève* et des *frais d'intervention au compteur* pour les cas de refus d'accès ou de mise à niveau requise par le client, si le client ne donne pas suite aux tentatives de communication du Distributeur et si l'abonnement du client est admissible à l'option de compteur non communicant.

Proposition

4. 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 communicant pour qu'Hydro-Québec le remplace par un compteur communicant 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 non communicant si les conditions prévues à l'article 16.3 sont remplies. Dans ce cas, Hydro-Québec l'avise par écrit et les « frais d'intervention au compteur » ainsi que les « frais mensuels de relève » indiqués dans les *Tarifs* deviennent applicables.

- (●) D'accord
- ( ) Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)
- ( ) Ne s'applique pas à nous

Section *Commentaires (Préoccupations suggestions et propositions)* à la page suivante...

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

Hydro Québec Distribution

R-3964-2016

Modification aux *Conditions de service d'électricité* et des frais afférents

Atelier du 22 juin 2016
Autres modifications et approche conceptuelle
Formulaire de positionnement (suite)

Instructions

1. Complétez la partie identification.

2. Complétez le formulaire en répondant à toutes les propositions comme suit.

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec chacune des modalités proposées par Hydro-Québec Distribution.

Si vous indiquez que vous n'êtes pas d'accord avec une proposition d'Hydro-Québec Distribution, veuillez spécifier les éléments (préoccupations, suggestions d'amélioration) qui vous permettraient d'adhérer à celle-ci dans la section *Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions).*

Si la proposition ne s'applique pas à vous, veuillez cocher à l'endroit indiqué.

N'hésitez pas à nous faire part de vos préoccupations, suggestions d'améliorations et propositions. Si l'espace de la section *Commentaires* de chaque proposition est insuffisante, vous pouvez compléter en utilisant le formulaire prévu à cet effet, *Propositions et suggestions additionnelles.*

3. Sauvegardez le formulaire complété.

4. Transmettez le formulaire complété à l'adresse de courriel suivante : HQDAteliersCSE@hydro.qc.ca

5. Si vous avez des problèmes à compléter les fiches, veuillez nous en faire part par écrit à l'adresse de courriel ci-haut en mettant en objet « Demande d'information sur le formulaire » et en indiquant un numéro de téléphone pour vous rejoindre le cas échéant.

Identification

Date (aaaa-mm-jj)	2016-07-06
Intervenant	UPA
Représenté par	Laure Vinsant Le Lous
Courriel	lvinsantlelous@upa.qc.ca

Compteurs non communicants (suite)

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec la proposition ci-dessous.

Proposition 6.18

Préambule

La proposition consiste à demander à la Régie de l'énergie d'approuver de façon provisoire l'article proposé permettant, après l'envoi d'un avis écrit, de facturer les frais initiaux d'installation et les frais mensuels de relève prévus dans les *Tarifs*, dans les cas de non accessibilité au compteur ou encore dans les situations requérant une mise en conformité par le client de ses installations, dans la mesure où les conditions préalables à l'installation d'un compteur non communicant sont remplies.

La proposition s'inscrit dans la volonté de compléter le déploiement des compteurs communicants le plus rapidement possible. De plus, elle est équitable envers les clients ayant déjà opté pour un compteur non communicant, qui ont assumé les frais initiaux d'installation et qui assument les frais mensuels liés à ce choix.

Proposition

L'article 12.4 ligne 4 proposé par le Distributeur (pièce HQD-3, document 1 [révisé], page 40) est le suivant :

12.4 Accès d'Hydro-Québec à ses installations

4. 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 communicant pour qu'Hydro-Québec le remplace par un compteur communicant 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 non communicant si les conditions prévues à l'article 16.3 sont remplies. Dans ce cas, Hydro-Québec l'avise par écrit et les « frais d'intervention au compteur » ainsi que les « frais mensuels de relève » indiqués dans les *Tarifs* deviennent applicables.

Le Distributeur, pour les fins de sa demande d'application provisoire, a adapté cet article comme suit, lequel deviendrait l'article 13.1.1 des *Conditions de service d'électricité* présentement en vigueur :

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 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.

- (●) D'accord
- ( ) Pas d'accord à moins de... (précisez dans la section commentaires)
- ( ) Ne s'applique pas à nous

Section *Commentaires (Préoccupations suggestions et propositions)* à la page suivante...

Commentaires (Préoccupations, suggestions et propositions)

Hydro Québec Distribution

R-3964-2016

Modification aux *Conditions de service d'électricité* et des frais afférents

Atelier du 22 juin 2016
Autres modifications et approche conceptuelle
Fiche de propositions et suggestions additionnelles relatives au rapport d'évaluation d'Éducaloi

---

Instructions

1. Complétez la partie identification.

2. Complétez la fiche de propositions et suggestions additionnelles comme suit.

A. Sélectionnez dans le menu déroulant, l'article des conditions de service (CSÉ) sur lequel vous souhaitez nous faire part de vos suggestions d'amélioration et vos propositions.

OU, si le sujet n'apparaît pas parmi ceux du menu déroulant, veuillez le spécifier dans l'espace prévu à cet effet.

B. Indiquez vos suggestions et propositions sous la rubrique *Commentaires (Suggestions et propositions).*

3. Sauvegardez la fiche de propositions et suggestions additionnelles sous un autre nom.

4. Transmettez la fiche complétée à l'adresse de courriel suivante : HQDAteliersCSE@hydro.qc.ca

5. Si vous avez des problèmes à compléter la fiche, veuillez nous en faire part par écrit à l'adresse de courriel ci-haut en mettant en objet « Demande d'information sur le formulaire » et en indiquant un numéro de téléphone pour vous rejoindre le cas échéant.

Note : Remplissez un formulaire par proposition.

Identification

Date (aaaa-mm-jj)	2016-07-29
Intervenant	Union des producteurs agricoles
Représenté par	Laure Vinsant Le Lous
Courriel	lvinsantlelous@upa.qc.ca

Dans le menu déroulant, sélectionnez le critère utilisé par Éducaloi dans son rapport d'évaluation (HQD-14, document 3) sur lequel vous souhaitez faire des commentaires :

0 - Autre

Si vos commentaires visent un sujet autre que ceux indiqués dans le menu déroulant (sans toutefois porter sur les articles qui ont été présentés aux fins d'illustration), veuillez le spécifier :

Commentaires (Suggestions et propositions)

L'UPA salue la volonté de simplifier la compréhension du texte des Conditions de service d'électricité et des frais afférents.

Notre proposition est de suivre les recommandations du rapport d'évaluation d'Éducaloi, dans la mesure où la valeur juridique du document demeure optimale. Ceci, sans compromettre la cohérence de l'ensemble du document.