

**MODIFICATIONS AUX
CONDITIONS DE SERVICE D'ÉLECTRICITÉ D'HYDRO-QUÉBEC**

TABLE DES MATIÈRES

1. INTRODUCTION.....	5
2. CONTEXTE.....	6
3. STRUCTURE DES CONDITIONS DE SERVICE.....	7
4. ABONNEMENT AU SERVICE D'ÉLECTRICITÉ.....	8
4.1. Demande d'abonnement et résiliation	9
4.1.1. Critères applicables lors des demandes d'abonnement et de résiliation (<i>propositions 1.01, 1.14 et 1.15</i>).....	10
4.1.2. Nouvelle gestion des lieux de consommation alimentés sans abonnement (<i>propositions 1.16, 1.18, 1.25, 1.27 et 1.28</i>)	12
4.1.3. Offre de service spécifique pour les propriétaires d'immeubles (<i>propositions 1.19, 1.20, 1.21 et 1.22</i>)	15
4.2. Facturation	18
4.2.1. Fréquence de relève des données de consommation (<i>propositions 1.04, 1.05, 1.06 et 6.14</i>).....	18
4.2.2. Transmission des factures (<i>propositions 1.07 et 1.17</i>).....	20
4.2.3. Mode de versements égaux (<i>propositions 1.08 et 1.09</i>)	21
4.2.4. Paiement des factures (<i>proposition 1.10</i>)	24
4.2.5. Correction des factures (<i>propositions 1.11, 1.12 et 1.13</i>).....	25
4.3. Dépôt et interruption (<i>propositions 1.23, 1.24 et 1.26</i>)	27
4.3.1. Dépôt et interruption : commentaires supplémentaires.....	28
5. DEMANDES D'ALIMENTATION	30
5.1. Modalités du service de base	31
5.1.1. Branchement – aérien ou souterrain (<i>propositions 2.04, 2.05, 2.06 et 2.07</i>)	33
5.1.2. Prolongement de ligne – aérien (<i>propositions 2.08, 2.09, 2.10 et 2.11</i>)	35
5.1.3. Prolongement de ligne – souterrain (<i>propositions 2.12 et 2.13</i>).....	39
5.1.4. Modification de ligne aérienne ou souterraine (<i>propositions 2.14 et 2.16</i>)	41
5.1.5. Modification d'une ligne monophasée à triphasée (<i>proposition 2.15</i>).....	41
5.2. Calcul du coût des travaux au-delà du service de base.....	42
5.2.1. Nouvelle structure de prix.....	42
5.2.2. Branchement aérien ou souterrain au-delà du service de base (<i>propositions 4.01, 4.02 et 4.03</i>).....	43
5.2.3. Prolongement de ligne aérienne au-delà du service de base (<i>proposition 4.04</i>).	45
5.2.4. Prolongement de ligne souterraine au-delà du service de base (<i>proposition 4.05</i>)	46
5.2.5. Modification de ligne au-delà du service de base (<i>propositions 4.06 et 4.07</i>) ..	47
5.2.6. Déplacement de ligne aérienne ou souterraine (<i>proposition 4.08</i>).....	48
5.2.7. Autres situations.....	48
5.3. Traitement des demandes (<i>propositions 3.01, 3.02 et 3.03</i>)	51
5.3.1. Servitudes	52
5.3.2. Gestion du risque (<i>propositions 3.06 et 3.07</i>)	53
6. DROITS ET OBLIGATIONS (PROPOSITIONS 6.06, 6.07, 6.08 ET 6.09).....	55
6.1. Difficultés d'accès ou modification requise lors de l'installation d'un appareillage de mesure	56
6.1.1. Suivi de la décision D-2016-118.....	58

7. CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES.....	59
7.1. Mesurage de l'électricité (propositions 6.10, 6.11, 6.12 et 6.13).....	60
8. CLIENTÈLE DE GRANDE PUISSANCE	61
8.1. Évaluation du risque	61
8.1.1. <i>Établissement de la cote de crédit en cas de divergences entre les agences de notation (proposition 6.02)</i>	<i>61</i>
8.1.2. <i>Paiements hebdomadaires pour les abonnements très risqués (proposition 6.01).....</i>	<i>62</i>
8.1.3. <i>Demande de dépôt aux abonnements très risqués (proposition 6.03).....</i>	<i>63</i>
8.1.4. <i>Nouvelle demande de dépôt pour les abonnements risqués et modification de la grille de niveau de risque (propositions 6.04 et 6.05).....</i>	<i>63</i>
8.1.5. <i>Autres changements.....</i>	<i>64</i>
9. AUTRES CHANGEMENTS.....	65
9.1. Dispositions transitoires	65
9.2. Terminologie et révision des CSE	65
9.2.1. <i>Utilisation d'un langage interpellant plus le lecteur.....</i>	<i>67</i>
9.2.2. <i>Ajout de mises en contexte et de renvois.....</i>	<i>67</i>
9.2.3. <i>Restructuration de l'information</i>	<i>68</i>
9.2.4. <i>Autres changements.....</i>	<i>69</i>

1. INTRODUCTION

1 Hydro-Québec dans ses activités de distribution (le Distributeur) demande à la Régie de
2 l'énergie (la Régie) d'approuver les modifications qu'il propose aux *Conditions de service*
3 *d'électricité d'Hydro-Québec* (CSÉ) et aux frais et prix liés au service d'électricité.

4 La demande a notamment pour but de modifier certaines modalités relatives à l'abonnement
5 et à l'alimentation, en continuité avec les changements au texte des articles des CSÉ
6 amorcés dans le dossier tarifaire 2015-2016¹.

7 Les modifications proposées aux CSÉ et aux divers frais administratifs et prix liés à
8 l'alimentation électrique reflètent les actions du Distributeur visant à :

- 9 • améliorer la satisfaction de la clientèle ;
- 10 • réduire les délais et simplifier le traitement des demandes.

11 Dans la refonte des CSÉ, le Distributeur a ainsi mis l'accent sur les éléments suivants :

- 12 • simplifier le texte des CSÉ par une révision globale de la structure, des concepts et
13 de la terminologie ;
- 14 • faire évoluer les CSÉ en favorisant des processus plus efficaces dans une structure
15 reflétant davantage la suite logique du parcours habituel du client dans sa relation
16 contractuelle avec le Distributeur ;
- 17 • revoir les modalités de l'abonnement et les frais de nature administrative en fonction
18 des possibilités qu'offrent les nouvelles technologies ;
- 19 • revoir les modalités de l'alimentation afin que les CSÉ favorisent une gestion plus
20 efficace et équitable des demandes, en plus de préciser les notions liées au service
21 de base ;
- 22 • simplifier la structure des frais et prix liés à l'alimentation de l'électricité en favorisant
23 une approche forfaitaire.

24 Au cours de 2014 et 2015, le Distributeur a rempli son engagement, pris dans le cadre du
25 dossier tarifaire 2015-2016, de consulter les groupes de clients visés par la refonte des CSÉ.
26 Le bilan des consultations réalisées, ainsi que les documents produits à cet égard sont
27 présentés aux pièces HQD-5, documents 1, 2, 3 et 4 (B-0013 à B-0016). Ces rencontres ont
28 permis d'alimenter la réflexion du Distributeur et de faire évoluer certains concepts et
29 stratégies présentés lors de ces consultations.

30 En 2016, le Distributeur a tenu, au cours des mois de mai et juin, six ateliers avec les
31 intervenants reconnus au dossier afin de présenter les modifications de concepts et de
32 modalités proposées ainsi que d'entendre leurs préoccupations. À la suite de la réception de
33 l'ensemble des commentaires écrits des intervenants sur les propositions présentées en

¹ Dossier R-3905-2014, *Demande relative à l'établissement des tarifs d'électricité pour l'année tarifaire 2015-2016*.

1 atelier², le Distributeur a revu l'ensemble de ses propositions, ce qui a eu pour effet de
2 modifier certaines d'entre elles.

3 Le présent document décrit les modifications proposées aux modalités des CSÉ, présente
4 leurs justifications et répond plus particulièrement à certains commentaires émis par les
5 intervenants au cours des consultations. La proposition du Distributeur portant sur le
6 déroulement du présent dossier est présentée à la pièce HQD-2, document 1 (B-0005).
7 L'argumentaire au soutien des propositions du Distributeur et les réponses à certains
8 commentaires concernant les frais généraux et les prix des interventions simples sur le
9 réseau de distribution, les prix pour prolongement et modification du réseau de distribution et
10 la grille des frais et prix liés au service d'électricité sont présentés respectivement aux pièces
11 HQD-4, documents 1, 2, 3 et 4 révisées. Finalement, le sommaire des décisions antérieures
12 se trouve à la pièce HQD-6, document 1 révisée.

13 Le texte des CSÉ figure à la pièce HQD-3, document 1 révisée et un tableau de
14 concordance, à la pièce HQD-3, document 3 révisée, aide le lecteur à faire le lien avec les
15 articles des présentes CSÉ. Le nouveau texte des CSÉ tient compte notamment de certaines
16 modifications proposées par les intervenants lors des ateliers ou dans les commentaires
17 écrits.

18 Pour simplifier la lecture, les articles mentionnés dans le présent document sont les articles
19 actuels des CSÉ. La version anglaise, qui sera déposée comme pièce HQD-3, document 2,
20 sera produite lorsque l'examen du texte français des CSÉ aura été complété et que la Régie
21 aura rendu sa décision sur les modalités proposées.

2. CONTEXTE

22 Près de 10 ans se sont écoulés depuis la dernière refonte des CSÉ et des frais liés au
23 service d'électricité. Le Distributeur a depuis introduit de nouvelles technologies dans ses
24 activités et modernisé son organisation, afin d'améliorer son efficacité et la qualité de son
25 service.

26 Les outils de mobilité et les appareils intelligents font dorénavant partie de l'environnement
27 de la clientèle. Les clients ont maintenant accès à plusieurs moyens de communication
28 électroniques offerts par leurs fournisseurs de service pour s'informer et effectuer diverses
29 transactions. Les attentes de la clientèle ont également évolué relativement aux types de
30 réseau de distribution (aérien versus souterrain, avant-lot versus arrière-lot) à privilégier pour
31 l'alimentation électrique.

32 S'appuyant sur des solutions technologiques éprouvées, le Distributeur fait évoluer son offre
33 de services dans l'optique de simplifier la relation contractuelle avec ses clients et répondre
34 plus adéquatement à leurs attentes.

² Voir les formulaires complétés aux pièces HQD-14, documents 1 à 6 (B-0096 à B-0101) et la compilation des formulaires à la pièce HQD-15, document 1 (B-0102).

1 À titre d'exemple, le Distributeur peut compter sur les possibilités offertes par les compteurs
2 communicants pour améliorer ses façons de faire. Parmi ces améliorations se trouvent la
3 détection plus rapide et plus fine des pannes, la plus grande fiabilité de la facturation et
4 l'utilisation de la fonction d'interruption et de remise en service à distance. L'important
5 volume de compteurs communicants installés³ amène le Distributeur à proposer une révision
6 de certaines modalités des CSÉ et des frais des interventions lorsque cette nouvelle
7 technologie a un impact sur les façons de faire du Distributeur.

8 De plus, le Distributeur a introduit une plateforme mobile (tablettes électroniques), utilisée
9 par les équipes sur le terrain, pour la réalisation et l'ordonnancement des travaux selon les
10 besoins et les priorités. L'utilisation de cette technologie a permis d'améliorer les
11 interventions simples auprès des clients, notamment en favorisant le respect des délais visés
12 pour répondre à leurs demandes. L'introduction de nacelles compactes pour réaliser les
13 travaux sur le réseau de distribution, qui permet au Distributeur de proposer des
14 modifications à son offre de référence, représente un autre exemple.

15 Dans ce contexte, le Distributeur est d'avis que sa clientèle et ses employés tireront
16 avantage d'une structure des CSÉ plus conforme au parcours habituel du client tout au long
17 de sa relation contractuelle avec le Distributeur. L'utilisation d'un langage plus clair
18 contribuera en outre à faciliter la compréhension des CSÉ, à en simplifier l'application et à
19 réduire les interprétations possibles. Concernant les frais et prix liés au service d'électricité,
20 particulièrement les prix liés à l'alimentation en électricité, le Distributeur est également
21 d'avis qu'il doit privilégier une approche favorisant une gestion plus efficace des demandes
22 et une meilleure prévisibilité des coûts pour la clientèle.

23 C'est à la lumière des attentes de sa clientèle, en tirant profit de technologies éprouvées et
24 dans une perspective d'amélioration continue de ses processus, que le Distributeur présente
25 sa refonte des CSÉ et des frais et prix afférents.

3. STRUCTURE DES CONDITIONS DE SERVICE

26 Le Distributeur propose de structurer les CSÉ en regroupant l'information de même nature
27 (par exemple, les caractéristiques de nature technique) à l'intérieur d'une partie dédiée afin
28 de faciliter les repères et d'éviter le plus possible les renvois.

29 Afin de favoriser la compréhension du texte des CSÉ, le Distributeur s'est inspiré d'une
30 tendance dont le Barreau du Québec fait état dans le document « Le langage clair : un outil
31 indispensable à l'avocat »⁴. Il a également demandé à des linguistes de prendre part à la
32 révision du texte. Le Distributeur a aussi fait appel à l'organisme de vulgarisation juridique
33 Éducaloi, lequel a produit un rapport qui a fait évoluer sa réflexion sur la simplification des

³ En mars 2016, plus de 3,6 millions de compteurs communicants étaient installés, ce qui représente plus de 93 % du parc de compteurs de toutes les clientèles, à l'exception des clients grande puissance.

⁴ <https://www.barreau.qc.ca/pdf/publications/guide-langage-clair.pdf>.

1 textes des CSÉ⁵. Cette révision se traduit par des CSÉ mieux structurées et des articles plus
2 compréhensibles pour le client (voir la section 9.2).

3 De façon plus détaillée, le Distributeur privilégie la disposition des articles en fonction du
4 parcours du client le plus fréquemment rencontré. Ainsi, le client pourra avoir rapidement
5 accès aux principales informations liées à son abonnement et au besoin, il pourra consulter
6 le lexique des définitions versé à la fin des CSÉ, juste avant les annexes. Par ailleurs, la
7 partie Droits et obligations regroupe notamment les renseignements sur la responsabilité du
8 Distributeur ainsi que celle de ses clients et sur la sécurité des biens et des personnes.

9 Considérant la structure dorénavant préconisée, le Distributeur propose de scinder la
10 présente pièce en sous-thèmes :

- 11 • Abonnement au service d'électricité ;
- 12 • Demandes d'alimentation ;
- 13 • Droits et obligations ;
- 14 • Caractéristiques techniques ;
- 15 • Clientèle de grande puissance ;
- 16 • Autres changements.

4. ABONNEMENT AU SERVICE D'ÉLECTRICITÉ

17 La partie Abonnement au service d'électricité des CSÉ regroupe les modalités relatives aux
18 différentes étapes d'un abonnement. Ainsi, le client trouvera dans les premières pages des
19 CSÉ toutes les modalités pertinentes à la demande d'abonnement, le mesurage de
20 l'électricité, la facturation, la correction des factures et la résiliation de son abonnement. Ces
21 quelques pages répondront aux besoins de la plupart des clients du Distributeur. Les autres
22 chapitres portent sur des situations plus spécifiques, soit les modalités de demandes de
23 dépôt et les conditions relatives à l'interruption et au rétablissement du service d'électricité.

24 Dans la simplification des concepts et du texte, le Distributeur a initialement pris en compte
25 les commentaires émis par Union des consommateurs (UC), Option consommateurs (OC) et
26 la Corporation des propriétaires immobiliers du Québec (CORPIQ), à la suite de la rencontre
27 de consultation portant sur les modifications des CSÉ, volet Abonnement, du 16 octobre
28 2015 (la séance de travail du 16 octobre 2015)⁶. Puis, le Distributeur a pris en considération
29 les commentaires émis par les intervenants à la suite de l'atelier 1 du 11 mai 2016 ainsi que
30 de l'atelier 6 du 22 juin 2016⁷. Ces commentaires ont permis au Distributeur de confirmer, de
31 modifier ou d'enrichir ses propositions ainsi que le texte des articles des CSÉ de la partie
32 Abonnement au service d'électricité.

⁵ Pièce HQD-13, document 4 (B-0069).

⁶ Pièce HQD-5, document 3 (B-0015).

⁷ Pièce HQD-14, document 1 (B-0096) et document 6 (B-0101).

4.1. Demande d'abonnement et résiliation

1 Le Distributeur tient à simplifier l'accès à ses services et rendre les clients autonomes dans
2 la gestion de leurs comptes et le suivi de leurs demandes. Cette orientation se traduit par la
3 diversification de l'offre et par la facilité d'utilisation des libres-services disponibles sur le
4 site Web d'Hydro-Québec à partir d'un ordinateur ou d'un appareil mobile. Le Distributeur
5 entend également tirer profit des moyens de communication électroniques (Web, courriel et
6 téléphone mobile) afin de transmettre des documents et d'informer les clients.

7 En 2016, près de 1,4 million de clients sont inscrits à un espace client et 24 % des clients
8 sont abonnés à la facture Internet et reçoivent un avis d'émission de leur facture par voie
9 électronique.

10 L'espace client permet notamment aux clients de consulter leur solde à payer, de signaler un
11 déménagement, de s'inscrire à la facture Internet, de suivre leur consommation et leur coût
12 d'électricité et d'obtenir des conseils personnalisés permettant de réaliser des économies sur
13 leur facture.

14 Depuis 2015, le nouveau portail Web dédié aux propriétaires d'immeubles locatifs a été mis
15 en place afin de leur permettre de consulter, à même leur espace client, les informations
16 relatives à chacune de leurs unités locatives, et ce, sans avoir à communiquer par téléphone
17 avec les services à la clientèle du Distributeur. Ainsi, le propriétaire peut notamment savoir si
18 une de ses unités est sans abonnement ou si un déménagement ou un emménagement est
19 signalé.

20 Par ailleurs, le Distributeur souhaite utiliser et faire bénéficier ses clients des avantages de la
21 fonction d'interruption et de remise en service à distance des compteurs communicants lors
22 des emménagements et des déménagements⁸. Le Distributeur désire refléter et intégrer
23 cette nouvelle réalité dans le contrat le liant à ses clients.

24 Ainsi, le Distributeur propose des modifications aux modalités relatives à la demande et à la
25 résiliation de l'abonnement prévues aux CSÉ. Ces changements consistent à :

- 26 • modifier les critères applicables lors des demandes d'abonnement et de résiliation et
27 les simplifier pour un plus grand nombre de clients (section 4.1.1) ;
- 28 • modifier la gestion des lieux de consommation alimentés alors qu'il n'y a pas
29 d'abonnement (section 4.1.2) ;
- 30 • moderniser les pratiques en place pour le traitement des demandes des propriétaires
31 d'immeubles locatifs (section 4.1.3).

⁸ Dossier R-3770-2011, *Demande d'autorisation pour réaliser le projet lecture à distance – phase 1*, pièce HQD-1, document 1 (B-0006), page 32.

4.1.1. Critères applicables lors des demandes d'abonnement et de résiliation (propositions 1.01, 1.14 et 1.15)⁹

En matière de demandes d'abonnement, le Distributeur fait les constats suivants :

- le traitement d'une demande d'abonnement d'un client résidentiel dont l'installation électrique est de plus de 200 A n'est pas plus complexe que celui d'une demande visant une installation électrique de 200 A ou moins pour un même type de client ;
- les caractéristiques des abonnements à un tarif de petite puissance sont similaires en plusieurs points à ceux des abonnements à un tarif domestique, notamment de viser en grande majorité des installations électriques de 200 A et moins.

Dans ces circonstances, le Distributeur propose des modifications aux articles 5.1 et 7.1 des CSÉ afin de simplifier et d'uniformiser, pour un plus grand nombre de clients, le processus lié à la demande d'abonnement et à la demande de résiliation.

Situation actuelle

Depuis le 1^{er} avril 2015¹⁰, en vertu de l'article 5.1 des CSÉ, les clients dont l'installation électrique existante est de 200 A et moins peuvent faire leur demande par téléphone, par écrit ou par voie électronique. S'il s'agit d'une nouvelle installation électrique ou si celle-ci est de plus de 200 A, les clients doivent alors faire leur demande d'abonnement par écrit ou par voie électronique uniquement.

Pour ce qui est de la résiliation de l'abonnement, en regard de l'article 7.1 des CSÉ, les préavis sont différents selon l'usage :

- les clients dont l'abonnement est pour un usage domestique doivent donner un préavis de résiliation d'au moins 7 jours francs par téléphone, par écrit ou par voie électronique ;
- les clients dont l'abonnement est pour un usage autre que domestique doivent donner un préavis de résiliation écrit d'au moins 30 jours francs.

Dans les deux cas, si le client fait sa demande de résiliation dans un délai qui est en deçà de celui prévu, il conserve la responsabilité du lieu de consommation jusqu'à concurrence du délai prévu, à moins qu'une demande d'abonnement ne soit faite entre-temps.

L'article 7.1 prévoit aussi des délais de préavis différents s'il s'agit d'un abonnement de courte durée, pour un service temporaire ou pour un service d'éclairage public.

Proposition

Le Distributeur souhaite modifier et harmoniser les critères utilisés aux articles 5.1 et 7.1.

⁹ Les libellés de l'ensemble des propositions sont présentés à la pièce HQD-15, document 1 (B-0102).

¹⁰ Décision D-2015-018, paragraphe 833.

1 Ainsi, le Distributeur propose d'utiliser le tarif de l'abonnement pour catégoriser les canaux
2 disponibles pour faire la demande d'abonnement et de résiliation de l'abonnement. Cette
3 modification permettra l'utilisation d'un concept clair et accessible à tous, tout en permettant
4 une uniformité de traitement pour les mêmes types de clients.

5 Le Distributeur propose également de simplifier et d'offrir, pour plus de clients, un plus grand
6 choix de moyens pouvant être utilisés pour effectuer une demande d'abonnement. Pour les
7 abonnements à un tarif domestique ou de petite puissance, la demande pourra être
8 effectuée par téléphone ou par écrit, c'est-à-dire par voie électronique, par la poste ou par
9 télécopieur (proposition 1.01).

10 Pour ce qui est de la résiliation d'abonnement, le Distributeur propose, par souci
11 d'harmonisation, que les clients ayant un abonnement à un tarif domestique, à un tarif de
12 petite puissance ou pour un service temporaire puissent également présenter leur demande
13 par écrit ou par téléphone (proposition 1.14).

14 Le Distributeur ne juge pas nécessaire de préciser dans les CSÉ que le client peut faire sa
15 demande d'abonnement ou de résiliation en personne à son siège social étant donné que
16 cette possibilité ne concerne qu'une minorité de clients¹¹.

17 Avec ces deux propositions (1.01 et 1.14), le Distributeur aurait permis à 20 % de plus de
18 clients de réaliser leur demande d'abonnement ou de résiliation par téléphone en 2015
19 comparativement à ce qu'il est permis de faire avec les critères actuellement en place. Le
20 Distributeur encourage ses clients, lorsque c'est possible, à utiliser les libres-services pour
21 effectuer leur demande d'abonnement.

22 Toujours pour les clients dont l'abonnement est assujéti à un tarif domestique, à un tarif de
23 petite puissance ou pour un service temporaire, le Distributeur propose de retirer l'obligation
24 du préavis nécessaire à la résiliation de l'abonnement (proposition 1.15). Ces clients seront
25 donc en mesure de mettre fin à leur abonnement le jour de leur demande ou à une date
26 ultérieure précisée par le client. Pour tous les autres abonnements, le préavis de 30 jours par
27 écrit demeurera en place.

28 En complément, le Distributeur propose aussi de retirer la notion de terme initial minimum
29 pour l'ensemble des abonnements étant donné qu'elle est déjà traitée dans les *Tarifs*
30 *d'électricité d'Hydro-Québec* (les Tarifs) et que son retrait a peu d'impact sur les activités du
31 Distributeur.

32 Considérant les commentaires reçus sur les propositions (1.01, 1.14 et 1.15), le Distributeur
33 constate que les intervenants sont globalement favorables à celles-ci.

¹¹ Réponse aux commentaires de SÉ-AQLPA (propositions 1.01 et 1.14), pièce HQD-15, document 1 (B-0102), pages 28, 56 et 57.

4.1.2. Nouvelle gestion des lieux de consommation alimentés sans abonnement (propositions 1.16, 1.18, 1.25, 1.27 et 1.28)

1 La gestion des abonnements est une activité majeure pour le Distributeur qui y consacre des
2 efforts importants, notamment en ce qui concerne les locaux alimentés, mais sans
3 abonnement pour le service d'électricité.

4 Dans la gestion des abonnements, le Distributeur fait face aux situations suivantes :

- 5 • à la suite de la résiliation de l'abonnement, dans plus de 40 % des cas, il n'y a aucun
6 nouveau client pour le service d'électricité pour la période subséquente ;
- 7 • pour les unités locatives, dans plus de 20 % des cas, le Distributeur ne possède
8 aucune information sur l'identité du propriétaire (nom et coordonnées) ;
- 9 • près de 25 GWh et plus de 3,5 M de jours associés à des lieux de consommation
10 sans abonnement n'ont pas été facturés en 2015¹².

11 Le Distributeur est conscient que les simplifications proposées aux articles 5.1 et 7.1
12 mentionnées précédemment ne permettront pas d'éviter toutes ces situations. Dans une
13 volonté d'une meilleure gestion des abonnements et afin de tirer profit des nouvelles
14 technologies à sa disposition, le Distributeur souhaite apporter des modifications au
15 processus d'emménagements et de déménagements, plus particulièrement aux pratiques et
16 aux CSÉ liées à l'interruption de service des lieux alimentés sans abonnement
17 (communément appelés les « locaux vacants »).

Situation actuelle

18 À la suite d'une résiliation de l'abonnement, en vertu de l'article 12.3 des CSÉ, le Distributeur
19 n'a pas l'obligation de maintenir le service d'électricité s'il n'y a aucun abonnement conclu
20 pour la période qui suit. Le service d'électricité peut être interrompu à la suite de l'envoi d'un
21 avis d'interruption, tel que cela est spécifié à l'article 12.6.

22 S'il s'agit d'un immeuble pour lequel le Distributeur possède les informations et les
23 coordonnées du propriétaire, l'avis prévu à l'article 6.7 est envoyé à ce dernier avant la
24 résiliation de l'abonnement afin de connaître ses intentions quant au maintien du service
25 d'électricité au lieu de consommation. À compter de la date de l'envoi de l'avis, le propriétaire
26 a sept jours francs pour exercer un des choix suivants :

- 27 • devenir titulaire de l'abonnement ;
- 28 • refuser la responsabilité puisqu'un locataire prend ou prendra prochainement la
29 responsabilité ;
- 30 • refuser par écrit la responsabilité et demander la cessation de la livraison de
31 l'électricité.

32 Si le propriétaire ne répond pas à l'avis écrit envoyé par le Distributeur, il est réputé avoir
33 accepté la responsabilité et devient donc client. Si le propriétaire refuse la responsabilité

¹² Pièce HQD-8, document 1 (B-0025), page 11.

1 puisqu'un locataire prend ou prendra prochainement la responsabilité, ce dernier doit
2 contacter le Distributeur pour faire sa demande d'abonnement. En cas contraire, le service
3 d'électricité au lieu visé se trouve à être sans abonnement et sans client et peut donc être
4 interrompu en vertu de l'article 12.3, à moins qu'une demande d'abonnement ne soit
5 effectuée dans l'intervalle.

6 Si le Distributeur ne possède pas les coordonnées du propriétaire du lieu de consommation,
7 aucun avis n'est envoyé préalablement à la résiliation et le service d'électricité peut être
8 interrompu si aucune demande d'abonnement n'est reçue. Le cas échéant, un avis
9 d'interruption de service adressé à l'occupant du lieu est envoyé au préalable.

10 À titre illustratif, le Distributeur a procédé à l'interruption du service de près de 4 000 lieux de
11 consommation alimentés sans abonnement en 2015. Le Distributeur a également envoyé
12 près de 175 000 avis aux propriétaires d'immeubles locatifs pour lesquels, sept jours francs
13 avant la date de résiliation par leurs locataires, il n'avait toujours pas reçu de nouvelle
14 demande d'abonnement au lieu visé.

Proposition

15 Jusqu'à présent, le Distributeur n'a pas systématiquement mis en œuvre son droit
16 d'interrompre le service des lieux alimentés sans abonnement puisque cela représentait une
17 démarche coûteuse et complexe, en raison notamment du fort volume et de la nécessité de
18 déplacer un agent pour ce faire. Avec les nouvelles technologies, le Distributeur peut
19 maintenant procéder à ces interruptions plus rapidement et à moindre coût sur l'ensemble du
20 territoire.

21 Le Distributeur souhaite clarifier la notion de lieux alimentés sans abonnement et réduire les
22 délais d'intervention pouvant mener à une interruption de service pour ces cas précis.

23 D'abord, le Distributeur propose de modifier le 9^e paragraphe du 1^{er} alinéa de l'article 12.3
24 afin de le rendre plus clair et plus cohérent avec sa pratique actuelle (proposition 1.25). Ce
25 paragraphe prévoit actuellement que le Distributeur peut interrompre le service si l'occupant,
26 le locataire, l'administrateur ou le propriétaire utilise l'électricité sans avoir conclu un
27 abonnement.

28 Cela implique qu'il y a un client potentiel et que ce dernier n'a pas conclu d'abonnement.
29 Toutefois, il se peut aussi qu'il n'y ait aucun client potentiel connu et que le lieu soit, pour le
30 Distributeur, tout simplement sans abonnement. Sur ce point, le Distributeur ne dispose
31 d'aucun moyen raisonnable et peu coûteux pour valider la présence d'un client potentiel. Le
32 Distributeur est aussi d'avis qu'il est de la responsabilité de tout client d'effectuer sa
33 demande d'abonnement ou de faire la mise à jour des informations apparaissant à son
34 dossier. Pour ces raisons, le Distributeur propose de modifier le paragraphe 9 en précisant
35 qu'il peut interrompre le service si un lieu de consommation est alimenté sans abonnement.
36 Le Distributeur tient à préciser que les locataires qui louent un logement dont le coût de
37 l'électricité est inclus dans le loyer ne seraient pas touchés par cette proposition étant donné

1 que ces immeubles ne sont pas sujets à l'interruption du service d'électricité par le
2 Distributeur¹³.

3 De plus, le délai de huit jours francs de l'avis d'interruption (article 12.6 des CSÉ) représente
4 un délai supplémentaire pendant lequel de l'énergie est consommée sans être facturée, en
5 l'absence de demande d'abonnement et de client.

6 Le Distributeur propose de retirer l'obligation d'envoyer un avis d'interruption de service et
7 d'interrompre le service d'électricité lorsqu'un lieu de consommation est alimenté sans
8 abonnement (propositions 1.16 et 1.27).

9 Le Distributeur est d'avis qu'en l'absence d'un abonnement à un lieu de consommation, il
10 n'est pas dans l'obligation de poursuivre la livraison de l'électricité aux frais de l'ensemble de
11 la clientèle. Ces propositions assurent ainsi une facturation de toute l'énergie consommée
12 dans ce cas précis.

13 Le Distributeur réitère qu'il est de la responsabilité du client de faire sa demande
14 d'abonnement en bonne et due forme pour s'assurer du service d'électricité lors de son
15 arrivée dans un lieu de consommation. La fonction d'interruption et de remise en service à
16 distance fait en sorte que pour la très grande majorité des abonnements, le service
17 d'électricité sera rétabli rapidement une fois la demande d'abonnement reçue et traitée. Si la
18 modalité est acceptée par la Régie, une campagne de publicité est prévue pour informer la
19 clientèle de l'importance d'effectuer sa demande d'abonnement avant son emménagement.

20 Par ailleurs, le Distributeur tient à souligner que sa proposition viendra clarifier la question
21 des contestations de responsabilité qui surviennent lorsque les demandes d'abonnement et
22 de résiliation n'ont pas été faites dans les délais prévus. En effet, puisque le service
23 d'électricité sera interrompu sans préavis à la suite de la résiliation d'un abonnement si
24 aucun autre abonnement n'est conclu, la responsabilité du client suivant ne débutera qu'une
25 fois sa demande d'abonnement traitée par le Distributeur. Le début et la fin de l'abonnement
26 seront donc, dans ce cas, clairement définis par l'interruption de service.

27 En complément, le Distributeur précise qu'un lieu de consommation ne deviendra susceptible
28 d'être interrompu qu'après une résiliation d'abonnement demandée par un client et une
29 absence d'un nouvel abonnement pour la période qui suit. Ainsi, l'interruption de service ne
30 peut survenir sans ces conditions. Les cas de transfert de responsabilité de l'abonnement ne
31 sont donc pas visés par ces propositions étant donné que, dans ces cas, le nouveau client
32 est connu et identifié, tout comme l'est la date du début de la responsabilité associée au
33 nouvel abonnement¹⁴. Toutefois, dans l'éventualité peu probable où une interruption de
34 service non voulue de la part du client se produirait, la fonction de remise en service à
35 distance des compteurs communicants permettrait au Distributeur de rétablir le service
36 rapidement dans le lieu de consommation¹⁵.

¹³ Réponse au commentaire d'UC (proposition 1.25), pièce HQD-15, document 1 (B-0102), page 77.

¹⁴ Réponse au commentaire d'UC (proposition 1.16), pièce HQD-15, document 1 (B-0102), page 61.

¹⁵ Réponse au commentaire de l'ACEFQ (proposition 1.16), pièce HQD-15, document 1 (B-0102) page 60.

1 De plus, en cohérence avec sa stratégie de gestion et puisqu'il est souvent difficile de
2 déterminer, au prix d'efforts raisonnables, si un client était bel et bien responsable de
3 l'abonnement au moment de l'interruption de service ayant comme source un lieu alimenté
4 sans abonnement¹⁶, le Distributeur propose de modifier l'article 12.9 des CSÉ pour ne plus
5 appliquer les frais d'interruption et les frais de mise sous tension dans les cas où
6 l'interruption est liée au fait qu'aucun abonnement au service d'électricité n'a été conclu à un
7 lieu de consommation (proposition 1.28).

8 Enfin, par souci de clarté, le Distributeur propose d'ajouter aux CSÉ une précision à l'effet
9 que si une personne autorisée l'avise du décès d'un client, il accepte de mettre fin
10 rétroactivement à l'abonnement en date du jour du décès ou à une date ultérieure qui aura
11 été convenue (proposition 1.18). Cette fin d'abonnement n'entraîne pas l'interruption du
12 service d'électricité ayant pour source un lieu alimenté sans abonnement si une nouvelle
13 demande d'abonnement est présentée au Distributeur par la succession ou toute autre
14 personne ou encore si la responsabilité de l'abonnement du défunt était partagée avec
15 d'autres clients¹⁷.

4.1.3. Offre de service spécifique pour les propriétaires d'immeubles (propositions 1.19, 1.20, 1.21 et 1.22)

16 Dans le cadre de la gestion de ses abonnements, le Distributeur souhaite moderniser ses
17 pratiques et son processus de gestion des lieux de consommation à vocation locative sans
18 abonnement en tirant profit des nouvelles technologies, notamment les libres-services et la
19 fonction d'interruption et de remise en service à distance, et des mesures proposées pour les
20 lieux de consommation sans abonnement.

Situation actuelle

21 Les articles 6.7 et 6.8 des CSÉ présentent les modalités applicables aux propriétaires
22 d'immeubles à l'égard du service d'électricité pour leurs unités locatives. La plupart de ces
23 modalités ont pris effet à la suite de la décision D-2001-060¹⁸. À titre d'exemple, l'article 6.7
24 décrit les obligations des propriétaires d'immeubles locatifs lorsqu'une de leurs unités est
25 sans abonnement, alors que l'article 6.8 présente les conditions entourant la cessation de la
26 livraison de l'électricité à la demande du propriétaire, soit les obligations et les frais associés
27 à ce type de demandes.

Proposition

28 Le Distributeur souhaite que les propriétaires puissent signifier leur intention à partir de leur
29 portail Web dédié lorsque leurs unités locatives deviennent alimentées sans abonnement.
30 Cette proposition fait suite à la requête de la CORPIQ émise dans le cadre du dossier

¹⁶ Réponse au commentaire de SÉ-AQLPA (proposition 1.28), pièce HQD-15, document 1 (B-0102), page 83.

¹⁷ Réponse aux commentaires émis par plusieurs intervenants (proposition 1.18), pièce HQD-15, document 1 (B-0102), pages 63 à 65.

¹⁸ Décision D-2001-060, pages 30 à 33.

1 R-3905-2014 de « signifier par voie électronique [l']intention quant au refus du service
2 électrique dans un local qui est devenu vacant »¹⁹.

3 À cet effet, le Distributeur propose de bonifier les fonctionnalités disponibles sur le portail
4 Web dédié aux propriétaires d'immeubles afin qu'ils fassent le choix entre (proposition 1.20) :

- 5 • refuser systématiquement la responsabilité du service d'électricité à la suite de la
6 résiliation de l'abonnement d'un locataire et, conséquemment, rendre l'unité locative
7 admissible à une interruption de service ;
- 8 • être toujours responsable du service d'électricité des unités locatives à la suite de la
9 résiliation de l'abonnement d'un locataire.

10 Dans ce dernier cas, le propriétaire devient automatiquement client et recevra une
11 confirmation d'abonnement dans son espace client et sera exempté des « frais
12 d'abonnement »²⁰. De plus, le Distributeur tient à mentionner que le propriétaire peut d'ores
13 et déjà s'inscrire à une série de courriels d'alerte, notamment lorsqu'un changement relatif à
14 un déménagement est signalé ou que le service d'électricité est interrompu pour une de ses
15 unités de location.

16 Le Distributeur appliquera la décision prise par le propriétaire toutes les fois qu'une de ses
17 unités locatives devient sans abonnement. Cette décision viendra ainsi remplacer le refus
18 écrit qui doit actuellement être envoyé au Distributeur chaque fois qu'une unité devient
19 potentiellement sans abonnement. Il est à noter que le propriétaire pourra cependant
20 modifier à tout moment ce choix, et ce, sans frais, dans la mesure qu'il y a un client au lieu
21 de consommation.

22 En contrepartie, si le propriétaire fait son choix une fois l'abonnement du locataire résilié ou
23 présente une demande d'abonnement qui est contraire au choix fait par l'entremise de son
24 espace client, les frais d'abonnement lui seront alors facturés, sauf si cette demande est
25 effectuée au moyen d'un des libres-services du Distributeur (proposition 1.19). Enfin, si le
26 propriétaire fait défaut d'indiquer son choix pour une unité locative, cette dernière sera
27 considérée comme un lieu de consommation sans abonnement et sera sujette à une
28 interruption de service selon la proposition décrite à la section 4.1.2 (proposition 1.21).

29 De plus, certaines exceptions seront aussi offertes aux propriétaires. Par exemple, un
30 propriétaire ayant choisi de ne jamais être responsable du service d'électricité pourrait
31 notamment faire le choix d'être toujours responsable durant la période d'hiver, soit du
32 1^{er} décembre au 31 mars, si un de ses lieux de consommation devient sans abonnement.
33 Cette exception permettrait d'éviter les conséquences d'une interruption du service
34 d'électricité effectuée en période hivernale.

35 Le Distributeur est d'avis que les propriétaires ont la responsabilité de tenir à jour les
36 informations liées à leurs unités locatives et de signaler, le cas échéant, l'ajout ou le retrait

¹⁹ Dossier R-3905-2014, pièce C-CORPIQ-0013, Mémoire amendé de la Corporation des propriétaires immobiliers du Québec, 3 décembre 2014, page 21.

²⁰ L'appellation « frais d'abonnement » remplace les termes « frais de gestion de dossier » et « frais d'ouverture de dossier » prévus à l'article 5.2. Le détail du changement est présenté à la pièce HQD-4, document 2 révisée.

1 d'une unité sous leur responsabilité. En rendant possibles ces actions ainsi que la
2 programmation du choix des propriétaires à même leur espace client, le Distributeur fournit à
3 ceux-ci une liberté et une facilité de traitement des arrivées et des départs de leurs locataires
4 au fur et à mesure des changements, sans avoir besoin de le contacter (proposition 1.22).
5 Les fonctionnalités offertes par le Distributeur permettent ainsi aux propriétaires de choisir
6 librement s'ils désirent devenir clients et conserver le service d'électricité à la suite d'une
7 résiliation d'abonnement d'un locataire, que ce dernier ait déguerpi de son logement ou non,
8 et de mettre à jour facilement les informations relatives à leurs lieux de consommation à tout
9 moment. Pour les propriétaires d'un grand nombre d'unités locatives, cela leur permet ainsi
10 de faire ces actions sans avoir à communiquer avec le centre d'appel du Distributeur.

11 En tant que distributeur d'électricité, le Distributeur ne s'immisce pas dans les relations entre
12 locataire et locateur. Le Distributeur agit en fonction des informations qu'il a en sa
13 possession et livre l'électricité à un lieu précis tant et aussi longtemps qu'un abonnement est
14 actif. Si un lieu de consommation se retrouve sans abonnement et sans propriétaire connu, il
15 est de son droit d'interrompre, même en période hivernale, le service d'électricité sans être
16 imputable des conséquences de cette interruption.

17 Considérant que l'espace client représente pour les propriétaires l'outil idéal pour suivre les
18 abonnements au service d'électricité de leurs unités locatives, le Distributeur propose de
19 retirer à l'article 6.7 l'avis destiné aux propriétaires afin de connaître leurs intentions quant au
20 maintien du service d'électricité.

21 Le Distributeur précise que les propriétaires peuvent déjà télécharger, à tout moment sur leur
22 espace client, un fichier venant résumer l'ensemble des informations relatives aux lieux de
23 consommation inscrits à leur dossier. Éventuellement, ce fichier comprendra les choix
24 effectués relativement au maintien du service d'électricité. De plus, le Distributeur prévoit
25 aussi faire un rappel annuel sur l'espace client afin d'informer les propriétaires de mettre à
26 jour leurs informations et leurs choix, si nécessaire. Conséquemment, il ne croit pas
27 nécessaire pour l'instant d'intégrer la possibilité pour le propriétaire de s'inscrire à l'envoi
28 d'un rapport annuel qui résumerait les choix effectués pour l'ensemble de ses lieux de
29 consommation²¹.

30 Bien qu'il souhaite promouvoir l'utilisation du Web par ses clients, le Distributeur ne souhaite
31 toutefois pas retirer, pour le moment, la possibilité pour les propriétaires de faire la mise à
32 jour de leurs informations ou de faire leur choix quant au maintien du service d'électricité par
33 téléphone. Le Distributeur réitère toutefois que le téléphone n'offre pas la même flexibilité
34 que l'espace client.

35 À cet effet, le Distributeur ne juge pas opportun d'envoyer des avis supplémentaires, que ce
36 soit un avis d'interruption ou un avis demandant si le service d'électricité doit être maintenu,
37 aux propriétaires qui ne sont pas inscrits à l'espace client ou aux lieux de consommation
38 dont le propriétaire est inconnu. D'une part, le Distributeur considère que s'il agissait ainsi, il

²¹ Réponses aux commentaires de SÉ-AQLPA (proposition 1.20), de la CORPIQ (propositions 1.15, 1.20 et 1.21), de la FCEI (propositions 1.20 et 1,21) et d'OC (propositions 1.16 et 1.20), pièce HQD-15, document 1 (B-0102), pages 58 à 60 et 67 à 69.

1 viendrait en quelque sorte offrir un avantage supplémentaire aux propriétaires qui ne tiennent
2 pas à jour les informations relatives à l'ensemble de leurs lieux de consommation ou qui ne
3 sont pas inscrits à l'espace client. D'autre part, le Distributeur réitère qu'il est de la
4 responsabilité de tout propriétaire de tenir à jour les informations liées à ses lieux de
5 consommation et qu'en absence d'abonnement et de client, il n'est pas tenu de maintenir le
6 service d'électricité à un lieu de consommation²².

7 Par ailleurs, si le propriétaire souhaite être toujours responsable du service d'électricité à la
8 suite de la résiliation de l'abonnement d'un locataire, il recevra une confirmation
9 d'abonnement pour l'informer qu'il est désormais le client. À l'inverse, si le propriétaire fait
10 plutôt le choix de ne pas être responsable du service d'électricité, aucune facture ou
11 communication ne lui sera transmise une fois la résiliation de l'abonnement d'un locataire
12 effectuée.

13 De plus, advenant le cas où un lieu de consommation est interrompu puisqu'il est alimenté
14 sans abonnement, le Distributeur tient à mentionner qu'il est maintenant beaucoup plus facile
15 et rapide de demander le rétablissement du service d'électricité. D'une part, les clients
16 peuvent désormais rejoindre, par téléphone, les services à la clientèle du Distributeur la
17 semaine, entre 8h00 et 20h30, et la fin de semaine, entre 9h00 et 17h00. D'autre part, si le
18 lieu de consommation est équipé d'un compteur communicant, un rétablissement de service
19 peut être demandé et effectué 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 par l'entremise de l'espace
20 client.

21 Enfin, le Distributeur entend faire de la publicité auprès des propriétaires connus afin de les
22 informer de la nouvelle façon de faire en ce qui a trait à la gestion de leurs lieux de
23 consommation.

24 Pour toutes ces raisons, le Distributeur maintient, avec les ajustements mentionnés
25 précédemment, les propositions liées à l'offre de service spécifique pour les propriétaires
26 d'immeubles (propositions 1.16, 1.19, 1.20, 1.21 et 1.22).

4.2. Facturation

4.2.1. *Fréquence de relève des données de consommation* **(propositions 1.04, 1.05, 1.06 et 6.14)**

27 Les modalités de la relève prévues à l'article 11.1 des CSÉ s'appliquent à tout type de
28 compteur, qu'il s'agisse de compteurs communicants permettant la relève à distance ou de
29 technologies exigeant une relève avec déplacement d'un agent.

²² Réponse au commentaire de SÉ-AQLPA (proposition 1.21), pièce HQD-15, document 1 (B-0102), page 70.

Modifications proposées

1 Le Distributeur souhaite distinguer les modalités pour la relève à distance de celles pour la
2 relève avec déplacement.

3 Lorsque l'électricité est mesurée par un compteur qui permet de faire la relève à distance, le
4 Distributeur propose de ne plus indiquer les délais pour effectuer la relève. En effet, dans ce
5 cas, il utilise les données de consommation obtenues du compteur en fonction des
6 fréquences de facturation prévues à l'article 11.2 (proposition 1.04). Considérant les
7 commentaires reçus sur cette proposition, le Distributeur constate que les intervenants sont
8 globalement favorables à celle-ci.

9 Le Distributeur n'apporte aucun changement pour les compteurs à puissance qui requièrent
10 un déplacement puisque, dans ce cas, un agent doit se rendre au lieu de consommation
11 pour obtenir les données enregistrées par le compteur et faire la remise à zéro de l'appareil.
12 Cette démarche est spécifiquement requise pour ces types de compteur afin que l'électricité
13 consommée soit facturée adéquatement et conformément aux Tarifs.

14 En ce qui a trait à la fréquence de relève avec déplacement pour les abonnements dont
15 seule l'énergie est facturée, le Distributeur proposait initialement quelques ajustements pour
16 refléter la pratique actuelle et se conformer à la décision D-2014-164 dans laquelle la Régie
17 reconnaissait « qu'un minimum de trois relèves par année est nécessaire »²³. À cet effet, il
18 proposait de regrouper les paragraphes 1^o et 4^o et de modifier la fréquence d'environ tous les
19 120 jours pour au moins 3 fois par année (proposition 1.05). Lors de l'atelier 6, le Distributeur
20 a présenté une nouvelle proposition soit de « diminuer le nombre de déplacements [...] pour
21 l'obtention des données de consommation aux fins de la facturation »²⁴ à au moins une fois
22 par année (proposition 6.14). Cette dernière proposition est maintenue. Le Distributeur ne
23 peut raisonnablement pas effectuer les relèves avec les déplacements nécessaires pour
24 obtenir les données de consommation des compteurs de tous les clients concernés à un
25 même moment à très faibles coûts. Le Distributeur doit donc, par mesure d'efficience,
26 répartir ces déplacements tout au long d'une année. Outre ce déplacement annuel, le client
27 pourra lui-même transmettre ses données de consommation. Pour ce faire, le Distributeur
28 évalue actuellement les options pour informer adéquatement les clients et permettre à ces
29 derniers de transmettre leurs données de consommation²⁵.

30 Considérant les commentaires reçus sur la proposition 6.14, le Distributeur constate que les
31 intervenants sont globalement favorables à celle-ci.

32 Le Distributeur propose aussi d'ajouter à l'article 11.1 une modalité prévoyant qu'aucun délai
33 pour la relève des données de consommation ne sera appliqué s'il ne dispose pas des accès
34 prévus à cet article (proposition 1.06). Le Distributeur précise que dans de tels cas, la
35 facturation sera basée sur des estimations de consommation tant et aussi longtemps que
36 l'accès à ses équipements ne lui est pas octroyé.

²³ Décision D-2014-164, paragraphe 83.

²⁴ Préambule de la proposition 6.14, pièce HQD-15, document 1 (B-0102), page 238.

²⁵ Réponse au commentaire de la FCEI (proposition 1.06), pièce HQD-15, document 1 (B-0102), page 41.

1 En complément, le Distributeur précise qu'à la suite d'une estimation de la consommation,
2 des rajustements sont apportés à la facture du client dès qu'un relevé réel est obtenu. Ces
3 rajustements peuvent survenir à tout moment, hormis pour les clients inscrits au MVE qui
4 constatent l'écart au moment de leur révision annuelle. Le Distributeur ne peut donc attendre
5 de faire ces rajustements à un moment précis, car cela aurait non seulement des impacts
6 importants sur ses opérations et sur son système informatique, mais aussi sur la facturation
7 des clients touchés, principalement ceux dont la consommation avait été surestimée²⁶.

8 Enfin, le Distributeur rappelle que les compteurs communicants lui permettent de considérer
9 l'option du choix de date de facturation pour ses clients. À ce sujet, le Distributeur évalue
10 actuellement la possibilité de faire un sondage ainsi qu'un projet pilote auprès de clients
11 ayant un abonnement pour lequel la puissance et l'énergie sont facturées. Une éventuelle
12 offre de choix de date de facturation nécessiterait toutefois des modifications informatiques
13 et doit aussi aller de pair avec la capacité opérationnelle de permettre cette option. Le
14 Distributeur doit ainsi s'assurer de trouver un équilibre entre l'offre et la demande afin d'éviter
15 que ses opérations soient accaparées à une ou des dates précises (par exemple en début
16 ou en fin de mois) et de lui permettre d'aplanir sa charge de travail au courant d'un mois
17 donné²⁷.

4.2.2. Transmission des factures (propositions 1.07 et 1.17)

18 Avec l'implantation des compteurs communicants, le Distributeur est désormais en mesure
19 d'obtenir les données réelles de consommation aux fins de facturation, tant pour un
20 abonnement actif que pour la facture finale. Par conséquent, à l'article 11.2 des CSÉ, le
21 Distributeur proposait initialement de réduire le délai de transmission de facture de 90 à
22 70 jours, dans le cas d'un abonnement pour lequel seule l'énergie est facturée, et de
23 l'augmenter de 30 jours environ à 35 jours dans le cas d'un abonnement où l'énergie et la
24 puissance sont facturées (proposition 1.07). Le Distributeur maintient sa proposition pour
25 l'abonnement pour lequel l'énergie et la puissance sont facturées et ajoute qu'il transmet
26 déjà ses factures dans un délai se situant entre 26 et 34 jours.

27 En ce qui concerne l'abonnement pour lequel seule l'énergie est facturée, le Distributeur
28 retire sa proposition de réduire le délai maximal de transmission de facture de 90 à 70 jours
29 à la suite de l'analyse des impacts technologiques et opérationnels. Il maintient donc le délai
30 maximal de transmission de facture à 90 jours dans ces cas.

31 En réponse aux commentaires des intervenants, le Distributeur ne voit pas d'inconvénient à
32 préciser que l'entente de paiement pouvant être prise par le client si la facture est transmise
33 au-delà des délais prévus soit sans frais d'administration²⁸. Les raisons pouvant entraîner un

²⁶ Réponse au commentaire de SÉ-AQLPA (proposition 1.05), pièce HQD-15, document 1 (B-0102), page 39.

²⁷ Réponse au commentaire de la FCEI (proposition additionnelle – relève des données de consommation), pièce HQD-15, document 1 (B-0102), page 85.

²⁸ Réponse au commentaire d'UC (proposition 1.07), pièce HQD-15, document 1 (B-0102), page 43.

1 retard dans l'émission d'une facture ont, quant à elles, déjà été discutées dans le cadre du
2 dossier R-3905-2014²⁹.

3 De plus, actuellement, les délais de l'émission d'une facture finale est de :

- 4 • 60 jours dans le cas d'un abonnement pour lequel seule l'énergie est facturée ;
- 5 • 30 jours dans le cas d'un abonnement pour lequel l'énergie et la puissance sont
6 facturées.

7 Le Distributeur maintient sa proposition d'uniformiser les modalités concernant les délais
8 d'émission d'une facture finale avec les autres factures. Toutefois, considérant l'opposition
9 de la majorité des intervenants et le peu de bénéfices pour le client, le Distributeur retire sa
10 proposition qu'une fois la facture finale émise, aucune correction ne lui soit apportée, qu'il
11 s'agisse d'un remboursement ou d'une réclamation (proposition 1.17).

4.2.3. **Mode de versements égaux (propositions 1.08 et 1.09)**

12 Le Distributeur constate un accroissement significatif du nombre d'adhésions au mode de
13 versements égaux (MVE) dans les dernières années. Ainsi, comparativement aux
14 34 801 adhésions observées en 2013, le Distributeur a observé, en 2015, 58 760 nouvelles
15 adhésions à ce service. Au 31 décembre 2015, le MVE était utilisé comme mode de
16 paiement pour 1,5 million d'abonnements.

17 Depuis juin 2014, deux nouveaux services MVE en ligne sont offerts aux clients qui
18 souscrivent à ce mode de paiement :

- 19 1. Ils peuvent se rendre en tout temps sur leur espace client pour suivre sur une base
20 continue leur consommation d'électricité. Le libre-service MVE leur offre la latitude
21 d'ajuster à la hausse leur mensualité en tout temps.
- 22 2. Ils peuvent adhérer gratuitement à un courriel d'alerte qui leur assure d'être informés
23 de tout écart significatif dans leur consommation. Ils peuvent ainsi ajuster à la hausse
24 leur mensualité, au besoin.

25 Bien que les deux services en ligne MVE soient disponibles depuis peu, le Distributeur
26 constate que les clients démontrent un intérêt pour effectuer une gestion de leurs coûts
27 d'électricité, ce qui leur permet d'être partie prenante pour atténuer les risques qu'un écart
28 significatif soit constaté lors de la révision annuelle.

29 Depuis le lancement du libre-service MVE en ligne, près de 17 % des clients inscrits au MVE
30 visitent leur espace client, et ce, environ 1,6 fois par mois. Au début de l'année 2016, environ
31 10 % des clients inscrits au MVE avaient souscrit au courriel d'alerte. À ces données
32 s'ajoutent les clients qui ont recours aux services à la clientèle du Distributeur pour faire le
33 suivi de leur consommation et ajuster leur versement. Un sondage de satisfaction de la
34 clientèle effectué à l'automne 2015 sur l'utilisation des services en ligne a montré que 98 %

²⁹ Dossier R-3905-2014, *Demande relative à l'établissement des tarifs d'électricité pour l'année tarifaire 2015-2016*, pièces HQD-15, document 9 (B-0094), pages 62 à 64, particulièrement la réponse à la question 23.5, et HQD-15, document 9.1 (B-0118), pages 4 et 5.

1 des clients de l'espace client qui ont utilisé les services en ligne liés au MVE en sont
2 satisfaits, qu'il s'agisse des services pour l'adhésion au MVE, la consultation de la
3 consommation ou l'ajustement de la mensualité.

4 Le Distributeur offre aux clients inscrits au MVE la possibilité d'ajuster leur mensualité, à la
5 hausse ou à la baisse, selon des critères préétablis. Les clients peuvent demander, par
6 téléphone, aux services à la clientèle de réduire leur mensualité. Ce service vise à donner de
7 la flexibilité aux clients qui pourraient se trouver dans une situation de forte
8 sous-consommation de l'électricité par rapport à la prévision, résultant notamment de
9 conditions climatiques plus clémentes, de modifications de leurs habitudes de consommation
10 ou de remplacement par des équipements plus efficaces.

11 L'ajustement de la mensualité est différent de la révision annuelle par le Distributeur qui
12 consiste à comparer le montant total de la consommation annuelle qui avait été estimée au
13 montant de l'énergie réellement consommée et à établir, au final, un nouveau versement
14 mensuel à payer pour les 12 prochains mois. L'ajustement de la mensualité consiste plutôt à
15 modifier le versement mensuel à payer en cours d'année soit par le biais d'une révision
16 intermédiaire du Distributeur, soit à la demande du client. Dans ce dernier cas, le client peut
17 effectuer l'ajustement sur son espace client ou en appelant aux services à la clientèle. Cet
18 ajustement sera alors effectif jusqu'à la révision annuelle ou jusqu'au prochain ajustement du
19 client, s'il y a lieu.

20 Concernant la facture mensuelle MVE, le Distributeur a apporté, au cours des dernières
21 années, des modifications à sa présentation³⁰ afin que certaines informations soient plus
22 claires pour les clients. Cette initiative fait suite à la préoccupation exprimée par la Régie en
23 2013³¹.

Situation actuelle

24 Le Distributeur procède à la révision annuelle du montant des mensualités du MVE entre les
25 mois de juillet et octobre pour tous les clients, c'est-à-dire juste avant la période d'hiver. Il
26 détermine alors l'écart entre la consommation réelle du client et celle ayant été estimée dans
27 le cadre du MVE. Après avoir déterminé si le solde est débiteur ou créditeur, une nouvelle
28 mensualité est établie pour les douze mois suivants la révision annuelle.

29 Lors de la première année de l'adhésion au MVE, la mensualité est établie pour les périodes
30 restantes de l'année jusqu'à la période de la révision annuelle. Dans ce cas, le client ne
31 bénéficie pas toujours d'une même mensualité pendant les douze premiers mois de son
32 adhésion. Le client peut ainsi se retrouver avec une mensualité déterminée pour une période
33 aussi courte que deux mois avant la révision annuelle des mensualités du MVE.

³⁰ Les modifications ont été apportées à la page 2 de la facture.

³¹ Décision D-2013-037, paragraphe 610.

Modifications proposées

1 Le Distributeur souhaite apporter des modifications concernant certaines modalités du MVE
2 prévues aux CSÉ.

3 D'abord, afin de continuer à améliorer ce service, le Distributeur propose d'élargir la période
4 au cours de laquelle il peut procéder à la révision annuelle des mensualités du MVE en
5 retirant la précision à l'effet que la révision annuelle est effectuée « avant la période d'hiver »
6 (proposition 1.09).

7 Une révision annuelle des mensualités pouvant avoir lieu à différentes périodes de l'année
8 permettra au Distributeur de mieux équilibrer le volume de travail requis pour cet exercice
9 tout en conservant l'avantage pour le client d'avoir un même paiement mensuel à effectuer
10 sur une période de 12 mois et de pouvoir répartir son solde débiteur, s'il y a lieu, sur une
11 période de 12 mois, peu importe le moment où la révision a été effectuée. Elle favorisera
12 également de meilleurs délais de traitement et, de ce fait, contribuera aux efforts du
13 Distributeur visant à améliorer la satisfaction de la clientèle.

14 Lors de la séance de travail du 16 octobre 2015 portant sur le volet abonnement de la
15 révision des CSÉ³², le Distributeur a informé les participants de son intention d'offrir une
16 révision annuelle des mensualités du MVE au printemps. Cette amélioration au service MVE
17 fut accueillie favorablement, notamment par UC qui a précisé, dans sa lettre de
18 commentaires, qu' « une révision entre mai et novembre permet également d'avoir le bon
19 prix pour l'hiver suivant »³³.

20 Parmi les entreprises observées dans le cadre d'un balisage, le Distributeur constate que :

- 21 • BC Hydro, Hydro One et NB Power préconisent une période de révision annuelle qui
22 diffère d'un client à l'autre ;
- 23 • Gaz Métro, Hydro Sherbrooke et NS Power effectuent la révision annuelle au même
24 moment pour tous les clients. Hydro-Sherbrooke l'effectue avant l'été, Gaz Métro en
25 juin ou juillet, et NS Power en janvier.

26 En résumé, ce balisage ne fait état d'aucune tendance significative quant aux pratiques
27 adoptées par différents distributeurs à l'égard de la période de révision annuelle du mode de
28 versements égaux proposé à leurs clients.

29 Par ailleurs, le Distributeur a constaté que la répartition du solde débiteur lors de la révision
30 de la mensualité du MVE, le cas échéant, s'effectue sur douze mois pour l'ensemble des
31 distributeurs observés.

32 De plus, concernant les critères d'admissibilité, l'expression « après entente avec
33 Hydro-Québec » du 1^{er} alinéa de l'article 11.9 est parfois confondue par la clientèle avec la
34 notion « d'entente de paiement ». Afin d'éviter cette confusion, le Distributeur propose
35 d'enlever la référence à une entente. À cet effet, il propose d'ajouter un critère d'admissibilité

³² Les documents relatifs à la séance de travail sont déposés comme pièce HQD-5, document 3 (B-0015).

³³ Extrait de la lettre de commentaires transmise par UC le 16 novembre 2015. Ce document est déposé à la pièce HQD-5, document 3 (B-0015).

1 pour refléter sa pratique actuelle, soit qu'il ne doit y avoir aucun montant échu au compte de
2 l'abonnement admissible pour que le client puisse bénéficier du MVE (proposition 1.08).

3 Le Distributeur précise que le client qui a des sommes échues à son compte, se verra
4 d'abord offrir une entente de paiement et s'il respecte l'ensemble des modalités de cette
5 entente, il pourra ensuite adhérer au MVE. L'entente de paiement vise à faciliter le paiement
6 d'une consommation antérieure à laquelle s'ajoutent, le cas échéant, des frais
7 d'administration, tandis que le MVE est établi sur une consommation à venir et sur laquelle
8 aucuns frais ne sont appliqués, tant que le client paie ses mensualités. Le MVE et l'entente
9 de paiement sont deux outils différents, mais peuvent être complémentaires³⁴.

10 Enfin, le Distributeur n'apporte aucun changement à la périodicité de l'émission de la facture
11 des clients inscrits au MVE, soit environ aux 30 jours.

12 Considérant les commentaires reçus sur la proposition 1.08, le Distributeur constate que les
13 intervenants sont globalement favorables à celle-ci.

4.2.4. Paiement des factures (proposition 1.10)

14 Tout comme Gaz Métro l'a présenté dans le dossier R-3879-2014, le Distributeur fait lui
15 aussi « face à une demande constante de sa clientèle afin de permettre l'utilisation des
16 cartes de crédit pour payer les factures qu'[il] émet »³⁵, tel que mis en lumière par le nombre
17 de questions des clients à ce sujet au cours de la campagne de communication *Bienvenue*
18 *chez vous* du printemps 2016³⁶.

19 Le Distributeur propose de spécifier, dans les CSE, les modalités en cas de paiement par
20 l'intermédiaire d'un tiers et qu'un tel paiement ne doit lui engendrer aucuns frais. Cela lui
21 permettrait d'intégrer une pratique reconnue de l'industrie et de satisfaire une volonté émise
22 par sa clientèle. En effet, les principales compagnies canadiennes règlementées de service
23 public permettent le paiement par carte de crédit par l'entremise d'un tiers selon une analyse
24 comparative effectuée en 2016³⁷.

25 Le Distributeur propose également de préciser que si le client paie par l'entremise d'un tiers,
26 le paiement est considéré reçu à la date à laquelle l'agent autorisé ou le Distributeur reçoit la
27 somme d'argent.

28 Initialement, à l'instar de Gaz Métro³⁸, le Distributeur considérait que l'option de diriger sa
29 clientèle vers de multiple tiers acceptant le paiement par carte de crédit offrait de la flexibilité
30 et qu'il n'était pas nécessaire de conclure d'ententes spécifiques avec certains fournisseurs
31 de services. Le Distributeur a reconsidéré sa position et souhaite maintenant référer la
32 clientèle intéressée à payer ses factures par carte de crédit à un tiers offrant ce mode de

³⁴ Réponse aux commentaires d'OC et d'UC (proposition 1.08), pièce HQD-15, document 1 (B-0102), page 45.

³⁵ Dossier R-3879-2014, *Gaz Métro - Demande d'approbation du plan d'approvisionnement et de modification des Conditions de service et Tarif de Société en commandite Gaz Métro à compter du 1^{er} octobre 2014*, pièce Gaz Métro-113, document 1, page 5.

³⁶ Voir le lien : <http://bienvenue.hydroquebec.com/>

³⁷ Pièce HQD-8, document 3 (B-0037), page 10.

³⁸ Dossier R-3879-2014, *op. cit.*, page 6.

1 paiement. Ainsi, le Distributeur entend lancer un appel d'offres pour évaluer les possibilités
2 offertes dans le marché et sélectionner, s'il y a lieu, un fournisseur en mesure de permettre
3 le paiement par carte de crédit et de satisfaire certains critères précis, notamment en matière
4 de services à la clientèle, de délai de traitement et de conservation des données
5 personnelles. Cette initiative a ainsi pour objectifs de garantir à la clientèle du Distributeur un
6 mode de paiement à la fois rapide et sécuritaire, disposant également de services à la
7 clientèle francophone. Le cas échéant, le fournisseur sélectionné serait ajouté à la liste des
8 agents autorisés et obtiendrait la facilité de transaction accordée à ces institutions
9 financières. Ce mode de transaction serait disponible uniquement sur l'espace client.

10 Le Distributeur tient à préciser que sa proposition (proposition 1.10) ne vise pas à
11 encourager les clients à utiliser la carte de crédit pour payer leurs factures, mais vient plutôt
12 confirmer un mode de paiement qui est déjà à la disposition de sa clientèle par
13 l'intermédiaire de tiers. Le Distributeur n'entend pas faire la promotion de ce mode de
14 paiement³⁹.

4.2.5. Correction des factures (propositions 1.11, 1.12 et 1.13)

15 Comme les compteurs communicants lui permettent désormais de détecter plus rapidement
16 l'absence de communication ou d'enregistrement du compteur, le Distributeur propose
17 certaines simplifications aux modalités prévues aux CSÉ relativement à la correction des
18 factures.

19 Ces modifications s'inscrivent dans la volonté du Distributeur de simplifier les modalités de
20 l'article 11.5 des CSÉ afin d'en faciliter la compréhension et l'application. Les changements
21 visent à :

- 22 • harmoniser la période de correction des factures pour la majorité des types de
23 correction afin que la structure des modalités soit plus simple et homogène ;
- 24 • limiter les coûts de gestion associés au traitement de ces demandes.

25 En simplifiant ainsi les modalités, le Distributeur souhaite répondre aux demandes des
26 intervenants pour que les règles en matière de correction des factures (la rétrofacturation)
27 soient précises et claires⁴⁰.

28 Par ailleurs, le Distributeur ne propose aucun changement à l'égard des modalités relatives
29 aux installations électriques ou appareillages de mesure ayant été manipulés de manière à
30 altérer le mesurage ou lorsqu'il y a entrave au mesurage. En effet, ces modalités
31 correspondent aux pratiques reconnues dans le secteur de l'électricité.

³⁹ Réponse aux commentaires d'OC et d'UC (proposition 1.10), pièce HQD-15, document 1 (B-0102), page 49.

⁴⁰ Décision D-2001-259, page 49.

Situation actuelle

- 1 Les modalités prévues à l'article 11.5 des CSÉ du Distributeur sont les suivantes :
- 2 • Pour un même type de correction entraînant une réclamation, une période de
3 rétrofacturation différente peut s'appliquer, soit jusqu'à 6 mois, 12 mois, 36 mois ou
4 pour toutes les périodes de consommation depuis la date du changement de la
5 situation ;
 - 6 • Pour les types de correction des factures qui prévoient une rétrofacturation sur toutes
7 les périodes de consommation depuis la date du changement de la situation, le
8 traitement des demandes représente une démarche coûteuse et parfois complexe
9 pour le Distributeur en raison :
 - 10 ○ des difficultés à faire la démonstration que le client connaissait l'existence d'un
11 changement de situation ;
 - 12 ○ des difficultés à établir le moment du changement de vocation. Le Distributeur
13 rencontre notamment ce problème dans le cas des abonnements pour usages
14 mixtes, soit des abonnements assujettis à un tarif domestique pour lesquels les
15 clients ont ajouté, au fil des ans, des charges commerciales⁴¹. Il devient parfois
16 difficile pour la clientèle d'évaluer à quel moment un changement tarifaire est
17 requis.
 - 18 • La rétrofacturation sur toutes les périodes de consommation depuis la date du
19 changement de la situation affecte parfois plus d'un client ayant habité un même lieu
20 de consommation, ce qui peut :
 - 21 ○ constituer une source d'insatisfaction pour les clients qui se voient réclamer un
22 montant pour un abonnement dont ils ne sont plus clients, et ce, parfois depuis
23 plusieurs années ;
 - 24 ○ représenter des risques financiers pour la clientèle, de même que des difficultés
25 pour le Distributeur à retracer les clients.

Modifications proposées

- 26 Le Distributeur proposait initialement que la période de correction corresponde à un
27 maximum de douze mois sans excéder la date de début de l'abonnement en cours
28 (proposition 1.11). À la suite des commentaires reçus, le Distributeur modifie sa proposition
29 qui se présente comme suit :
- 30 • si la correction entraîne le remboursement d'un montant qui a été facturé en trop, la
31 période de correction ne peut excéder un maximum de 36 mois ;
 - 32 • si la correction entraîne le paiement d'un montant additionnel par le client, la période
33 de correction ne peut excéder un maximum de 12 mois.

⁴¹ L'article 2.14 des Tarifs prévoit que la puissance installée destinée à des fins autres que d'habitation ne doit pas dépasser 10 kW.

1 La modalité proposée à l'effet que la correction ne peut excéder la date de début de
2 l'abonnement en cours est retirée. Par ailleurs, dans les cas de correction entraînant le
3 paiement d'un montant additionnel par le client, le Distributeur ajoute la précision qu'il peut
4 conclure une entente de paiement avec le client, sans frais d'administration.

5 Le Distributeur croit que cette nouvelle proposition simplifie le traitement de la correction des
6 factures et facilite la compréhension du client, en plus de prendre en considération la
7 majorité des commentaires et suggestions émis par les intervenants.

8 Dans les cas de compteurs croisés, le Distributeur proposait initialement d'assurer une
9 réciprocité entre les clients visés à l'égard des périodes de correction, tout en conservant
10 cette même limite de douze mois. À cet effet, les périodes de correction réciproques auraient
11 été établies en fonction de l'abonnement actif dont la date de début est la plus récente
12 (proposition 1.12). À la suite des commentaires reçus, le Distributeur propose maintenant de
13 conserver le statu quo dans les cas de compteurs croisés. Ainsi, le Distributeur apporterait
14 les corrections appropriées aux factures des clients touchés, pour un maximum de 36 mois,
15 qu'il s'agisse d'un débit ou d'un crédit, comme prévu dans les CSÉ actuelles et décidé par la
16 Régie dans le cadre du dossier R-3776-2011⁴².

17 De plus, aux fins de clarification des situations qui ne sont pas assujetties à la correction des
18 erreurs de facturation, le Distributeur précisait qu'un crédit associé à un changement
19 d'utilisation de l'électricité ou d'un tarif ne constitue pas une correction de facture
20 (proposition 1.13). Le Distributeur révisait sa proposition laquelle vise maintenant qu'un
21 changement d'utilisation de l'électricité ou d'un tarif ne constitue pas une correction de
22 facture, peu importe qu'il s'agisse de crédit ou de débit. Ces cas seraient ainsi traités en
23 vertu des Tarifs.

4.3. Dépôt et interruption (propositions 1.23, 1.24 et 1.26)

24 Concernant le chapitre 9 traitant des dépôts et garanties de paiement et le chapitre 12
25 traitant du refus ou interruption de service, le Distributeur ne propose aucune modification de
26 concept.

27 Toutefois, le Distributeur proposait initialement de retirer aux articles 9.1 et 9.2 l'exception de
28 la demande de dépôt pour l'abonnement pour un immeuble visé par la *Loi sur le mode de
29 paiement des services d'électricité et de gaz dans certains immeubles* (RLRQ, chapitre
30 M-37) et de permettre la demande de dépôt dans ces cas (proposition 1.24). Le Distributeur
31 retire sa proposition et conserve les modalités actuelles. En effet, sa proposition faisait en
32 sorte que de lourds développements informatiques auraient été nécessaires, du fait que le
33 Distributeur ne peut interrompre, dans ces cas, le client qui ne paye pas le dépôt et que la
34 *Loi sur le mode de paiement des services d'électricité et de gaz dans certains immeubles*
35 prévoit déjà un mécanisme de récupération des sommes plus avantageux que peut l'être le
36 dépôt.

⁴² Décision D-2012-024, paragraphes 543 à 545.

1 Par ailleurs, par souci de clarté et pour éviter des renvois, une définition de défaut de
2 paiement est ajoutée et certains articles sont simplifiés.

3 Enfin, le Distributeur a intégré plus clairement dans ces deux chapitres les principes de l'arrêt
4 *Glykis c. Hydro-Québec*⁴³, à savoir que le risque est associé à un client et non à un
5 abonnement (propositions 1.23 et 1.26).

6 Le Distributeur précise qu'il ne propose aucun changement aux modalités concernant la
7 demande de dépôt aux clients domestiques s'étant prévalus des dispositions de la *Loi sur la*
8 *faillite et l'insolvabilité* étant donné que ce sujet a déjà fait l'objet d'une décision de la Régie
9 dans le cadre du dossier R-3439-2000⁴⁴.

4.3.1. Dépôt et interruption : commentaires supplémentaires

10 En complément, le Distributeur aimerait répondre à certaines propositions ou commentaires
11 émis par les intervenants dans le cadre des séances de travail ou des ateliers tenus dans le
12 cadre du présent dossier.

Interruption et rétablissement en période d'hiver

13 UC propose que la période de rebranchement soit modifiée et définie sur « une base
14 géographique ou encore en fonction de la température »⁴⁵. Le Distributeur applique déjà,
15 dans sa pratique, cette logique car il s'abstient d'interrompre le service ou procède au
16 rétablissement du service des clients en cas de température froide et ce, à l'extérieur de la
17 période d'hiver. Le Distributeur agit également avec prudence dans tous les cas où il
18 procède à l'interruption du service d'électricité en période d'hiver et s'abstient d'interrompre
19 le service dans les régions touchées par des sinistres, comme dans le cas des inondations
20 survenues en 2011 ou de l'accident ferroviaire de la Ville de Lac-Mégantic en 2013.

21 En ce qui concerne l'interruption de service en période d'hiver, il a été proposé d'ajouter
22 comme exception le cas où un lieu est alimenté sans abonnement⁴⁶. Le Distributeur rappelle
23 qu'il n'est pas de sa responsabilité de vérifier la présence d'un client à un lieu de
24 consommation et que tout client doit présenter une demande d'abonnement pour pouvoir
25 utiliser le service d'électricité, à défaut de quoi le Distributeur n'est plus dans l'obligation de le
26 maintenir. Le Distributeur rappelle aussi qu'il entend développer, comme mentionné
27 précédemment à la section 4.1.3, une exception à l'effet que les propriétaires ayant fait le
28 choix de ne jamais être responsables du service d'électricité pourront choisir de l'être durant
29 la période d'hiver. Dans ce contexte, le Distributeur ne considère pas qu'il faille ajouter des
30 exceptions à l'interruption en période d'hiver à ceux déjà prévus à l'article 12.4 des CSÉ.

31 Enfin, le Distributeur tient à mentionner que l'article 12.4 des CSÉ est étroitement lié à
32 l'article 76.2 de la *Loi sur la Régie de l'énergie* (LRÉ). Par conséquent, si une modification en

⁴³ *Glykis c. Hydro-Québec*, [2004] 3 RCS 285, 2004 CSC 60.

⁴⁴ Décision D-2001-259, page 10.

⁴⁵ Commentaires d'UC, pièce HQD-5 document 3 (B-0015).

⁴⁶ Commentaires de SE-AQLPA (proposition additionnelle à l'atelier 1), pièce HQD-15, document 1 (B-0102), page 87.

1 profondeur du moratoire hivernal est souhaitée, notamment sur des concepts comme la
2 période d'hiver ou le fait que l'habitation visée doit être occupée par le client, cela devra se
3 faire en cohérence avec le contenu de la LRÉ.

Non-interruption pour motifs de santé ou sécurité

4 Plusieurs intervenants proposent que le Distributeur mette en place un processus pour
5 s'assurer que les interruptions de service ne visent pas des personnes vulnérables⁴⁷.

6 Le Distributeur tient d'abord à mentionner qu'il ne possède pas d'autres informations que
7 celles divulguées par les clients eux-mêmes.

8 De plus, le Distributeur dispose déjà d'un processus particulier pour les clients nécessitant
9 un appareil de survie. Sur les avis de retard et d'interruption envoyés pour raison de défaut
10 de paiement, le Distributeur invite ses clients à l'informer de l'utilisation d'un appareil de
11 survie le plus rapidement possible avant que ne survienne l'interruption de service. Dès que
12 le Distributeur a connaissance de cette information, il procède avec beaucoup plus de
13 précautions aux interruptions de service pour ces abonnements.

14 Pour les ménages à faible revenu (MFR) qui sont reconnus comme tel par le Distributeur, ce
15 dernier leur envoie déjà un avis supplémentaire pour les inciter à le contacter avant
16 l'interruption de service.

17 Enfin, le Distributeur réitère que des ententes de paiement sont disponibles pour les clients
18 qui en font la demande et que les clients admissibles peuvent aussi obtenir des ententes
19 MFR adaptées à leur situation financière.

Solution de rechange à l'interruption

20 UC propose que le Distributeur étudie « la possibilité de rebrancher quotidiennement le
21 service pendant une courte période prédéfinie »⁴⁸ pour les clients dont le service d'électricité
22 a été interrompu. Le Distributeur rappelle que l'électricité est facturée après consommation et
23 que l'interruption du service d'électricité est une solution de dernier recours. Pour la clientèle
24 résidentielle, le Distributeur doit déjà ainsi supporter un risque d'environ 81 jours, soit le délai
25 de facturation et le délai de paiement de la facture, auxquels il faut ajouter les délais
26 associés à l'envoi des avis requis avant l'interruption du service.

27 Le Distributeur réitère également que des ententes de paiement sont disponibles à tout
28 moment pour les clients qui en font la demande et que les clients admissibles peuvent aussi
29 obtenir des ententes MFR adaptées à leur situation financière.

⁴⁷ Commentaires d'UC, de l'ACEFQ (proposition 1.27) et de SÉ-AQLPA (proposition additionnelle à l'atelier 1),
pièce HQD-15, document 1 (B-0102), pages 80, 82 et 87.

⁴⁸ Commentaires d'UC, pièce HQD-5 document 3 (B-0015).

5. DEMANDES D'ALIMENTATION

1 Les modalités actuelles des CSÉ relatives à l'alimentation en électricité sont complexes, car
2 elles visent à répondre à une très grande variété de demandes. Elles suscitent parfois,
3 auprès de la clientèle et des employés qui traitent les demandes, des problèmes de
4 compréhension des règles applicables.

5 En effet, les modalités sont structurées tant selon le type de travaux à réaliser (branchement,
6 prolongement de ligne, modification et autres) qu'en fonction de l'usage de l'électricité ou du
7 type de client. Le Distributeur a constaté qu'au moment où le client présente sa demande
8 d'alimentation, ce dernier ne sait généralement pas quels seront les travaux qui devront être
9 effectués. De ce fait, il lui est difficile d'identifier quelles sont les modalités qui s'appliquent à
10 sa demande. Le Distributeur croit qu'il est opportun de modifier la structure des articles liés à
11 l'alimentation, de manière à mieux refléter le parcours du client lorsqu'il effectue une
12 demande.

13 Les CSÉ comprennent une offre de référence dont le contenu est déterminé par
14 Hydro-Québec⁴⁹. Lorsque les travaux requis pour répondre à la demande d'alimentation
15 s'inscrivent dans cette offre de référence, seuls les « frais de mise sous tension »
16 s'appliquent. À l'inverse, toute demande qui n'est pas comprise dans cette offre de référence
17 est traitée comme une option dont le coût supplémentaire doit être assumé par le client. Les
18 modalités relatives à l'offre de référence étant dispersées dans de nombreux articles des
19 CSÉ, le lecteur doit donc consulter et comprendre de nombreux articles et chapitres pour
20 déduire qu'il existe une offre de référence.

21 La refonte proposée constitue une suite logique à l'évolution des CSÉ au cours des
22 dernières années et vise à réduire les délais, à simplifier le traitement des demandes, à
23 uniformiser l'application des modalités, dans une perspective d'amélioration de la satisfaction
24 de la clientèle. De plus, elle assure la neutralité tarifaire.

Nouvelle structure de la partie alimentation en électricité des CSÉ

25 Le Distributeur présente les modalités relatives à l'alimentation en électricité dans trois
26 chapitres distincts des CSÉ :

- 27 • **Présentation d'une demande d'alimentation et détermination des travaux inclus**
28 **dans le service de base** : Présente les conditions pour lesquelles le client doit
29 déboursier uniquement des frais minimaux pour sa demande d'alimentation en
30 électricité. Une grande part du coût des travaux est incluse dans le prix de l'électricité.
31 Le service de base remplace l'offre de référence.
- 32 • **Calcul du montant à payer pour les travaux non inclus dans le service de base** :
33 Précise les coûts applicables aux demandes d'alimentation qui ne sont pas comprises
34 dans le service de base, donc facturables au client. Lorsque le réseau est accessible,
35 une approche à prix forfaitaire a été favorisée pour couvrir les interventions de même

⁴⁹ Définitions, article 3.1.

1 nature et les plus fréquentes, ce qui contribuera à alléger le traitement des demandes
2 et à en réduire les délais. Cette approche a l'avantage de rendre le montant à
3 assumer plus prévisible pour le client.

- 4 • **Traitement des demandes d'alimentation** : Présente les modalités applicables au
5 traitement des demandes pour la réalisation des travaux et à la facturation. On y
6 distingue les travaux inclus dans le service de base des interventions simples et des
7 travaux mineurs et majeurs. Un processus simple de traitement des demandes est
8 favorisé.

9 La nouvelle structure facilitera la lecture et la compréhension des modalités relatives à
10 l'alimentation, tant pour le client que pour les employés du Distributeur responsables de leur
11 application. En étant plus simple et plus clair, le langage utilisé dans le texte facilitera la
12 compréhension et évitera les malentendus. De plus, dans une perspective de réduction des
13 délais et des coûts de traitement des demandes, le Distributeur fait moins appel aux
14 particularités et aux cas d'exception.

15 Ainsi, l'élimination des distinctions de traitement selon l'usage ou le type de clientèle
16 (domestique, autre que domestique, promoteur, agricole, parc industriel) est un élément
17 important de simplification et d'optimisation des CSÉ. Le Distributeur propose donc d'orienter
18 le traitement de la demande du client sous l'angle de la puissance requise pour son
19 installation électrique, sans égard à l'usage ou au type de clientèle. Cela permettra de limiter
20 les différences d'interprétation pour la qualification de la demande et d'uniformiser le calcul
21 du coût des travaux.

5.1. Modalités du service de base

22 Lors d'une demande d'alimentation en électricité, le client s'attend à ce qu'un service de
23 base soit couvert en grande partie par le prix de l'électricité. Ainsi, le Distributeur propose
24 que dans un tel cas, seuls les « frais d'intervention sur le réseau » s'appliquent.

25 Le service de base offert par le Distributeur comprend des modalités pour chacun des types
26 de travaux qu'il est susceptible de réaliser pour répondre à la demande d'alimentation d'un
27 client, soit le branchement, le prolongement et la modification du réseau de distribution.

28 L'accessibilité au réseau de distribution aérien est un critère déterminant dans le coût des
29 travaux. Pour bénéficier du service de base, le site visé par la demande de travaux doit être
30 accessible, c'est-à-dire que le Distributeur doit pouvoir se rendre au lieu pour effectuer les
31 travaux d'alimentation en utilisant un véhicule lourd pour la construction d'un nouveau
32 réseau. Dans tous les cas, lorsque le site est inaccessible par un véhicule lourd, le client
33 devra déboursier un coût supplémentaire pour les travaux.

34 Dans le cadre de travaux de prolongement ou de modification du réseau existant, le client
35 doit accorder un droit de passage au Distributeur s'il souhaite bénéficier du service de base.
36 Ce droit de passage doit permettre au Distributeur d'utiliser de l'équipement motorisé,
37 minimalement une nacelle compacte, pour se rendre jusqu'au réseau de distribution. Si
38 l'utilisation d'un tel équipement motorisé n'est pas possible, les travaux relatifs au

1 prolongement ou à la modification du réseau ne seront pas couverts par le service de base
2 et, par conséquent, seront facturés, en plus des frais d'intervention sur le réseau.

Application du service de base (propositions 2.01, 2.02 et 2.03)

3 Suivant les commentaires émis par les intervenants sur les propositions présentées lors de
4 l'atelier 2, tenu le 24 mai 2016, le Distributeur a confirmé, modifié ou bonifié ses propositions
5 ainsi que le texte des modalités des CSÉ liées à la partie Demandes d'alimentation.

6 Concernant le service de base, le Distributeur propose d'en codifier les critères d'application
7 (proposition 2.01), de préciser les informations requises pour initier la demande
8 d'alimentation (proposition 2.02) et de préciser que le Distributeur n'est pas lié par la
9 réglementation municipale (proposition 2.03).

10 Cette dernière proposition est d'ailleurs conforme à la pratique actuelle du Distributeur et à la
11 jurisprudence de la Régie tel que confirmé par la décision D-2013-166 :

12 En ce sens, il est établi par la jurisprudence que les règlements d'une municipalité ne
13 peuvent imposer, par leur application, des coûts au Distributeur. Il est aussi établi que la
14 réglementation municipale favorisant l'enfouissement, au bénéfice de ses citoyens, ne
15 peut se faire aux dépens de l'ensemble des consommateurs.⁵⁰

16 [...]

17 Pour déterminer les conditions d'installation d'une partie du réseau de distribution
18 d'électricité du Distributeur dans la Ville de Terrebonne, la Régie tient compte des
19 critères établis par la jurisprudence ainsi que des principes énoncés à l'article 5 de la Loi.
20 Ces critères et principes sont à l'effet que la responsabilité des coûts d'enfouissement
21 d'une ligne électrique incombe à la municipalité qui en fait la demande, dans la mesure
22 où cette option n'est pas requise sur le plan technique, de la sécurité publique ou sur le
23 plan environnemental.⁵¹

24 Le Distributeur précise à l'annexe I des CSÉ les informations nécessaires pour initier la
25 demande d'alimentation (proposition 2.02). Lorsqu'un client présente une demande
26 d'alimentation pour effectuer des travaux sur une installation électrique existante, le
27 Distributeur doit être informé des nouvelles charges raccordées pour établir la facturation et
28 répondre au besoin du client. Ainsi, les renseignements que le client doit fournir (annexe I
29 des CSÉ) sont nécessaires à l'exécution des travaux. Les demandes
30 d'alimentation/demandes de travaux (DA/DT) sont complétées par des professionnels
31 « maîtres électriciens » en fonction d'un guide de la Régie du bâtiment du Québec. La FCEI
32 propose que le Distributeur soumette aux clients les informations techniques dont il dispose
33 dans le dossier client sur les installations électriques existantes⁵² au moment d'initier la
34 demande. L'ajout d'étapes aurait pour conséquences d'alourdir considérablement les
35 processus, d'ajouter des délais et d'imposer du développement informatique allant à
36 l'encontre des buts recherchés par la refonte des CSÉ en matière d'efficience et de réduction
37 des délais. Compte tenu des impacts opérationnels et techniques, le Distributeur ne retient
38 pas cette proposition.

⁵⁰ D-2013-116, paragraphe 69.

⁵¹ *Ibid.*, paragraphe 93.

⁵² Réponse au commentaire de la FCEI (proposition 2.02), pièce HQD-15, document 1 (B-0102), page 93.

1 Considérant les commentaires reçus sur les propositions 2.01, 2.02 et 2.03, le Distributeur
2 constate que les intervenants sont globalement favorables à celles-ci.

5.1.1. **Branchement – aérien ou souterrain (propositions 2.04, 2.05, 2.06 et 2.07)**

3 Les modalités relatives à la fourniture d'un branchement du distributeur demeurent, pour
4 l'essentiel, inchangées : le Distributeur fournit un branchement d'au plus 30 mètres pour une
5 nouvelle installation électrique ou lors d'un remplacement, d'une modification ou d'un
6 déplacement du branchement du distributeur à la suite d'une augmentation de charge. Par
7 ailleurs, une précision est apportée pour inclure, lorsqu'elles sont nécessaires, les structures
8 aériennes de soutènement dans le service de base (proposition 2.06). Cette proposition vise
9 d'abord à uniformiser les façons de faire du Distributeur et à limiter les cas d'exception. Étant
10 donné que peu de demandes d'alimentation pour une distance de moins de 30 mètres
11 nécessitent l'installation de poteaux, d'haubans et d'ancrages, cette demande de
12 modification est sans impact sur les coûts du Distributeur.

13 Le Distributeur rappelle que la distance de 30 mètres est établie depuis la première édition
14 de la *Norme E.21.10* (communément appelée le Livre bleu), publiée en 1964. Il s'agit d'une
15 distance maximale pour un branchement en considérant la capacité de la résistance
16 mécanique des supports de branchement (ferrures) et les charges exercées sur ces supports
17 par les branchements. Or, lorsque le branchement mesure moins de 30 mètres, ces
18 exigences sont généralement respectées⁵³.

19 Par ailleurs, comme le Distributeur ne fait pas de traitement différencié en fonction de l'usage
20 de l'électricité, la même règle est applicable à l'ensemble de la clientèle⁵⁴.

21 Certains ajustements sont également apportés au texte pour tenir compte du fait que le
22 branchement du distributeur n'est pas nécessairement remplacé, mais qu'il peut également
23 être simplement déplacé (proposition 2.04).

24 De plus, le critère d'augmentation de charge étant sujet à interprétation (par exemple, l'ajout
25 d'une très petite charge, telle une plinthe électrique), le Distributeur propose de retirer cette
26 référence pour préciser que c'est l'intensité nominale du coffret de branchement qui doit être
27 augmentée (par exemple, le client remplace son coffret de branchement de 200 A par un
28 coffret de branchement de 400 A) ou qu'il doit y avoir ajout d'un coffret de branchement ou
29 d'un poste client (proposition 2.05). Lorsqu'il construit un réseau de distribution d'électricité,
30 le Distributeur prend en considération l'intensité nominale des coffrets de branchement des
31 clients. Il estime donc raisonnable d'assumer les coûts pour adapter ses équipements après
32 la mise sous tension initiale, si la demande du client implique un accroissement de charge
33 entraînant l'augmentation de l'intensité nominale de son coffret de branchement. Il s'agit d'un
34 critère objectif et vérifiable par le Distributeur⁵⁵.

⁵³ Tableau 6 du Livre bleu.

⁵⁴ Réponse au commentaire de l'UPA (proposition 2.06), pièce HQD-15, document 1 (B-0102), page 101.

⁵⁵ Réponse au commentaire de l'ACEFQ (proposition 2.05), pièce HQD-15, document 1 (B-0102), page 99.

1 Lorsqu'il n'y a pas d'augmentation de l'intensité nominale du coffret de branchement, mais
2 que la demande du client nécessite des travaux de remplacement, de modification ou de
3 déplacement de branchement, les travaux requis ne sont pas inclus dans le service de base.
4 Ils seront donc facturables selon un prix par intervention lorsqu'applicable ou selon la
5 méthode de calcul détaillé du coût des travaux.

6 Le Distributeur propose également d'ajouter des critères pour les cas où le branchement du
7 distributeur n'est pas fourni conformément à sa pratique actuelle (proposition 2.07). À la
8 lumière des suggestions de plusieurs intervenants⁵⁶, une modification a été apportée au
9 texte des CSÉ proposées, afin de préciser que le Distributeur ne fournit ni ne construit de
10 branchement du distributeur si la demande d'alimentation requiert un branchement situé en
11 totalité ou en partie sur une propriété privée autre que celle du client et que celui-ci ne fournit
12 pas la servitude requise.

13 Lorsque le Distributeur ne fournit ni ne construit un branchement du distributeur, le client doit
14 fournir, à ses frais, son propre branchement. Dans ce cas, un point de raccordement sur la
15 ligne de distribution lui est fourni. Lorsque la situation le permet, le Distributeur peut fournir
16 au client, après entente, un point de raccordement sur un poteau du réseau de distribution
17 d'électricité.

18 Cependant, si le Distributeur doit installer de l'équipement (par exemple un transformateur)
19 sur le poteau utilisé par le client pour son raccordement, afin de répondre à un besoin
20 d'exploitation de son réseau, le client devra réaliser, à ses frais, les travaux requis à son
21 installation électrique. Le client aura la même obligation si le poteau utilisé doit être déplacé
22 à la suite d'une demande de déplacement ou de modification de ligne, généralement
23 occasionnées par des municipalités ou par le ministère des Transports. C'est le cas, par
24 exemple, lorsqu'une rue est élargie pour y aménager une piste cyclable (déplacement de la
25 ligne et des poteaux qui la soutiennent) ou encore lorsqu'un nouveau carrefour giratoire est
26 construit (remplacement des poteaux pour en rehausser la hauteur)⁵⁷.

27 Le Distributeur établit un seuil minimal de 2 kW de puissance projetée en aérien. Ce critère
28 vise à éviter le déploiement d'un réseau de distribution pour lequel des coûts importants
29 seraient engendrés, alors que l'alimentation de l'installation électrique pourrait se faire par le
30 biais d'une autre source d'alimentation (par exemple, des panneaux solaires).

31 Bien que le Distributeur ne puisse assurer qu'en aucune circonstance l'établissement du
32 seuil de 2 kW n'aura pas pour conséquence d'exclure une habitation lors de la détermination
33 de l'application du service de base, il demeure que le chauffage des locaux par l'électricité se
34 fait généralement avec une puissance installée minimale d'environ 8 kW. Pour ce qui est des
35 résidences non chauffées à l'électricité, mais qui sont équipées avec des électroménagers
36 électriques, le seuil de 2 kW est rapidement atteint. À titre d'exemple, la puissance d'une
37 cuisinière standard classique est environ de 2 à 2,5 kW.

⁵⁶ Réponse aux commentaires de la FCEI, de SÉ-AQLPA et de l'UPA (proposition 2.07), pièce HQD-15, document 1 (B-0102), pages 102 à 104.

⁵⁷ Réponse au commentaire d'UC (proposition 2.07), pièce HQD-15, document 1 (B-0102), page 103.

1 Le Distributeur respecte son obligation de desserte, et ce, même pour les installations de
2 moins de 2 kW, car un point de raccordement est fourni au client. À l'instar des autres
3 modalités, le seuil de 2 kW sert à déterminer les conditions auxquelles sera assujettie la
4 demande d'alimentation⁵⁸.

5.1.2. Prolongement de ligne – aérien (propositions 2.08, 2.09, 2.10 et 2.11)

5 Les modalités actuelles pour le prolongement d'une ligne aérienne varient selon l'usage
6 (domestique ou autre que domestique), le client (promoteur, particulier, parc industriel) et
7 l'emplacement du réseau (avant-lot ou arrière-lot).

8 Concernant l'emplacement du réseau, la construction d'une ligne aérienne en arrière-lot n'est
9 actuellement pas comprise dans le service de base. Elle est considérée comme une option
10 dont le coût supplémentaire doit être payé par le client.

11 En général, lors de la construction d'une ligne aérienne en arrière-lot, le Distributeur a
12 facilement accès au site dédié pour l'emplacement du réseau. Toutefois, au fil des ans, les
13 propriétaires aménagent leur terrain en y ajoutant, par exemple, une haie de cèdres, un
14 cabanon ou un garage, ce qui a pour effet de limiter l'accès à la ligne aux équipements
15 d'Hydro-Québec. Dans les cas où il n'est pas possible d'utiliser une nacelle compacte pour
16 accéder au réseau, les monteurs doivent effectuer les travaux directement sur les poteaux,
17 ce qui implique des coûts supplémentaires. Ces coûts supplémentaires qu'engendrent les
18 difficultés d'accès à la ligne en arrière-lot à la suite de constructions justifient l'écart de prix
19 entre le prolongement d'une ligne aérienne en avant-lot et celui d'une ligne aérienne en
20 arrière-lot.

21 À la lumière des conclusions du groupe de travail multipartite en matière de distribution
22 électrique lors de la modification et de prolongement de réseau⁵⁹ (le groupe de travail
23 multipartite), le Distributeur propose cependant d'inclure l'alimentation aérienne en arrière-lot
24 dans le service de base, uniquement lorsqu'un droit de passage par nacelle compacte
25 jusqu'à la ligne, dûment inscrit dans un acte de servitude, est consenti par le client
26 (proposition 2.08). Le Distributeur rappelle que le droit de passage par nacelle compacte
27 dûment inscrit dans un acte de servitude notarié devra être consenti sur chacun des lots d'un
28 projet résidentiel et non seulement aux endroits où il y a présence d'équipement. Le
29 Distributeur réitère que l'inclusion de l'alimentation aérienne en arrière-lot dans le service de
30 base est conditionnelle au plein accès au réseau de distribution. Si le Distributeur octroie le
31 service de base en arrière-lot et qu'il n'a pas accès à son réseau pour le remplacement, la
32 reconstruction ou l'entretien, des coûts supplémentaires seront occasionnés au Distributeur
33 et devront être assumés par l'ensemble de la clientèle⁶⁰.

⁵⁸ *Idem.*

⁵⁹ Outre Hydro-Québec, le groupe de travail multipartite se compose des représentants de l'Association de la construction du Québec (ACQ), l'Association des professionnels de la construction et de l'habitation du Québec (APCHQ), la Fédération québécoise des municipalités (FQM), l'Ordre des urbanistes du Québec (OUQ) et l'Union des municipalités du Québec (UMQ). Voir le bilan des travaux du groupe de travail à la pièce HQD-5, document 2 (B-0014).

⁶⁰ Réponse au commentaire de l'APCHQ (proposition 2.08), pièce HQD-15, document 1 (B-0102), page 105.

1 Après la construction du réseau de distribution, si Hydro-Québec n'y a pas accès avec la
2 main-d'œuvre et l'équipement requis pour effectuer les travaux, le client devra payer un
3 montant pour les travaux qu'il occasionne évalué selon la méthode de calcul détaillé du coût
4 des travaux.

En présence d'un système d'aqueduc ou d'égout (proposition 2.09)

5 Le Distributeur propose d'étendre à l'ensemble des demandes pour lesquelles la puissance
6 projetée est de moins de 5 MVA, peu importe l'usage, le critère de la présence d'un réseau
7 municipal d'aqueduc ou d'égout pour bénéficier du service de base. Lorsqu'il y a présence
8 d'un réseau d'aqueduc ou d'égout, le service de base comprend le nombre de mètres de
9 ligne requis pour répondre à la demande d'alimentation. Le Distributeur considère qu'il n'est
10 pas nécessaire de limiter le nombre de mètres inclus dans le service de base pour les cas où
11 le réseau d'aqueduc ou d'égout serait très étendu⁶¹. Certains éléments justifient cette
12 proposition.

13 D'abord, lorsqu'une municipalité investit dans un réseau d'aqueduc ou d'égout, elle a
14 l'assurance raisonnable que les projets de construction résidentiels et commerciaux se
15 réaliseront et que les revenus tirés de la taxation foncière surpasseront les coûts
16 d'investissement. De plus, la municipalité, comme le Distributeur, ont intérêt à déployer leur
17 réseau à proximité des lieux de consommation. La présence de ce type d'infrastructures offre
18 donc au Distributeur une assurance raisonnable que les revenus des ventes d'électricité
19 permettront de couvrir les coûts de prolongement de ligne.

20 En outre, selon les CSÉ actuelles, le Distributeur constate que les travaux sont généralement
21 sans frais pour le client :

- 22 • lorsqu'une allocation est appliquée en réduction du coût des travaux pour un client
23 dont l'abonnement est pour un usage autre que domestique ;
- 24 • lorsque le coût des travaux est remboursé par l'ajout de nouvelles installations sur la
25 ligne récemment construite.

26 Par ailleurs, le traitement distinct du prolongement de ligne à l'intérieur des parcs industriels
27 (article 16.11 des CSÉ) est aboli, celui-ci n'étant plus requis en raison de la nouvelle
28 proposition⁶².

En l'absence d'un système d'aqueduc ou d'égout (proposition 2.10)

29 Actuellement, les demandes d'alimentation électrique résidentielle qui nécessitent un
30 prolongement de ligne, en l'absence d'un réseau municipal d'aqueduc ou d'égout,
31 bénéficient de 100 mètres de prolongement de ligne. Cette modalité a été introduite dans le
32 cadre du dossier R-3535-2004⁶³. Au fil des ans, il est apparu que cette façon de faire est
33 appréciée par la clientèle, qui la comprend facilement.

⁶¹ Réponse au commentaire d'UC (proposition 2.09), pièce HQD-15, document 1 (B-0102), page 107.

⁶² Réponse au commentaire de la FCEI (proposition 2.10), pièce HQD-15, document 1 (B-0102), page 109.

⁶³ Dossier R-3535-2004, *Demande relative à la modification de certaines conditions de service liées à l'alimentation en électricité et des frais afférents*, pièce HQD-1, document 4.

1 Toutefois, l'allocation en dollars par kilowatt, qui est présentement appliquée pour la clientèle
2 autre que domestique, implique que plus la puissance requise est élevée, plus le montant
3 alloué est élevé. Cette approche ne favorise pas toujours la densification des charges et
4 pourrait conduire à une situation où le Distributeur devrait effectuer plusieurs kilomètres de
5 prolongement de ligne pour une seule installation électrique. Par exemple, un client qui
6 demanderait un prolongement de ligne pour une installation de 4 MVA, aurait droit à un
7 montant alloué de 1,3 M\$. En utilisant le prix au mètre de 84 \$⁶⁴, le Distributeur aurait pu être
8 amené à construire jusqu'à 16 kilomètres de ligne, pour répondre à la demande
9 d'alimentation d'un seul demandeur. Ainsi, le demandeur pourrait opter pour un terrain moins
10 dispendieux, puisqu'éloigné du réseau de distribution, et bénéficier d'un prolongement de
11 réseau jusqu'à ce terrain, dont le coût serait supporté par l'ensemble de la clientèle. Or, le
12 Distributeur estime, notamment pour des considérations de développement durable, que les
13 modalités qu'il propose doivent viser une certaine densification. Toutefois, le Distributeur doit
14 aussi considérer que certains demandeurs n'implantent pas leurs installations près d'un
15 centre urbain en raison de la nature de leurs activités. C'est pourquoi le Distributeur propose
16 que la distance maximale puisse être d'un kilomètre, et ce, à partir du réseau existant, lequel
17 est déjà bien déployé sur le territoire actuel. Bien que cette limite d'un kilomètre puisse
18 apparaître contraignante, un examen sommaire de près de 1 000 projets réalisés en 2015 a
19 permis de confirmer que les clients n'auraient pas été pénalisés si cette pratique avait été en
20 vigueur. De plus, les actions des différents intervenants du milieu en faveur de la
21 densification urbaine vont probablement contribuer à contenir les prolongements à l'intérieur
22 de cette limite d'un kilomètre.

23 Conséquemment, le Distributeur considère qu'il est souhaitable de remplacer l'allocation
24 actuelle en dollars par kilowatt par une allocation exprimée en mètres par kilowatt pour
25 l'ensemble des demandes, tous usages confondus, pour lesquelles la puissance projetée est
26 de moins de 5 MVA⁶⁵.

27 Le Distributeur propose une allocation de 2 mètres par kW de puissance projetée, calculée
28 en fonction de la puissance requise par l'installation électrique à alimenter. Cette allocation
29 sera applicable pour un seuil minimal de prolongement de ligne de 100 mètres par bâtiment
30 et un seuil maximal de 1 000 mètres par bâtiment (proposition 2.10). À la suite des ateliers⁶⁶,
31 le Distributeur a modifié la modalité afin de clarifier l'application. Pour ce faire, la notion de
32 bâtiment a été remplacée par « coffret de branchement principal ou poste client à alimenter »
33 aux articles concernés.

34 Un prolongement de ligne jusqu'à 100 mètres en aérien sera donc alloué pour les
35 installations électriques dont la puissance projetée est d'au plus 50 kW, ce qui est le cas des
36 maisons, des petits commerces ou des bureaux pour une équivalence de 2 mètres par kW.

37 Pour les installations électriques au-delà de 50 kW, l'allocation de 2 mètres par kW de
38 puissance projetée, aura peu d'impact pour les clients puisque cette allocation est similaire à

⁶⁴ Pièce HQD-4, document 4 (B-0012), tableau II-b. Toutefois, le prix unitaire a été révisé à la pièce HQD-4, document 4.

⁶⁵ Les demandes d'alimentation de 5 MVA et plus sont traitées à la section 5.2.7.

⁶⁶ Réponse au commentaire de la FCEI (proposition 2.10), pièce HQD-15 document 1 (B-0102), page 109.

1 celle dont ils bénéficient actuellement si l'on tient compte de la proposition globale relative à
2 l'application du service de base. En somme, il est proposé de remplacer l'allocation
3 monétaire par deux mesures combinées (le nombre de mètres requis lorsqu'il y a présence
4 d'aqueduc ou d'égout et le seuil minimal de 100 mètres), et cela, à l'avantage de tous. Ainsi,
5 l'ensemble des clients dont l'usage est autre que domestique pourra dorénavant bénéficier
6 du service de base et de l'exemption de 100 mètres de ligne qui étaient auparavant réservés
7 aux clients dont l'usage est domestique.

8 Par ailleurs, cette proposition d'allocation en mètres par kW permettra de mieux informer les
9 demandeurs de la réelle portée de ce qui leur est accordé. En effet, l'application de
10 l'allocation monétaire pouvait être mal interprétée par certains clients qui omettaient de
11 réduire le coût des options du montant de l'allocation applicable.

12 Par ailleurs, l'article relatif aux engagements du client pour une installation électrique de
13 50 kW à moins de 5 000 kW a été rectifié, afin que le suivi de la puissance facturée soit
14 effectué jusqu'à concurrence de 500 kW⁶⁷.

15 La proposition du Distributeur permet une plus grande équité et une uniformité de traitement
16 pour les petites installations électriques dont l'abonnement est pour un usage autre que
17 domestique et pour lesquelles le Distributeur est amené à effectuer des travaux similaires à
18 ceux requis pour des bâtiments résidentiels. De plus, cette proposition constitue une
19 bonification de l'offre pour les développeurs dans les régions qui ne sont pas desservies par
20 un réseau municipal d'aqueduc ou d'égout en leur permettant dorénavant d'obtenir un
21 prolongement pouvant aller jusqu'à 100 mètres par coffret de branchement principal ou poste
22 client à alimenter. Cependant, le Distributeur ne permet pas le cumul des portions du
23 100 mètres par coffret de branchement principal ou poste client à alimenter inutilisées⁶⁸, car
24 le suivi d'une telle proposition serait beaucoup trop lourd et, de ce fait, aurait certainement un
25 impact sur les coûts du Distributeur.

Réseaux autonomes au nord du 53^e parallèle (proposition 2.11)

26 Les CSÉ actuelles prévoient que le coût des travaux pour les demandes d'alimentation des
27 installations électriques situées au nord du 53^e parallèle est calculé en tenant compte,
28 notamment, du coût complet pour la réalisation des travaux et le transport de la main-
29 d'œuvre, lequel peut être très élevé en raison de l'éloignement de ces réseaux.

30 Cependant, lorsqu'ils se déplacent au nord du 53^e parallèle, les équipes de monteurs
31 réalisent généralement non seulement le raccordement de nouvelles installations électriques,
32 mais aussi des travaux liés à l'exploitation et l'entretien des lignes du Distributeur. Par
33 ailleurs, en raison des conditions climatiques qui prévalent au nord du 53^e parallèle, les
34 villages nordiques ne disposent pas de réseau d'aqueduc ou d'égout mais la distribution de
35 l'eau potable et la récupération des eaux usées sont effectuées à l'aide de camions citernes.

⁶⁷ Réponse au commentaire de la FCEI (proposition 2.10), pièce HQD-15 document 1 (B-0102), page 109.

⁶⁸ Réponse au commentaire de l'UMQ (proposition 2.10), pièce HQD-15, document 1(B-0102), page 110.

1 Par conséquent, le Distributeur propose d'appliquer aux demandes d'alimentation en aérien
2 au nord du 53^e parallèle les mêmes modalités que celles applicables aux installations situées
3 au sud du 53^e parallèle et qui ne sont pas desservies par un système d'aqueduc ou d'égout,
4 puisque ces demandes présentent les mêmes caractéristiques. Ainsi, le coût des travaux
5 sera calculé sur les mêmes bases. Comme le Distributeur a éliminé le traitement différencié
6 selon la catégorie d'usage, il ne juge pas nécessaire de préciser dans les nouvelles
7 modalités que les conditions s'appliquent également aux réseaux autonomes au nord du
8 53^e parallèle⁶⁹. De plus, le Distributeur tient à souligner que cette proposition est conforme à
9 la pratique actuelle.

5.1.3. Prolongement de ligne – souterrain (propositions 2.12 et 2.13)

10 Les modalités applicables aux demandes d'alimentation en souterrain ont fait l'objet de
11 discussions à la Régie au cours des dernières années⁷⁰, notamment en raison du fait que de
12 plus en plus de municipalités imposent l'implantation d'un réseau souterrain pour alimenter
13 les nouvelles constructions⁷¹.

14 Sur cette question, le Distributeur est soucieux de préserver un équilibre entre le choix d'une
15 municipalité pour ses citoyens et l'offre d'un service de base pour la conception du réseau de
16 distribution. En effet, il importe au Distributeur que les coûts importants engendrés par la
17 construction d'un réseau souterrain n'occasionnent pas de pression à la hausse sur le prix
18 de l'électricité.

19 Actuellement, le Distributeur privilégie, pour des raisons techniques, une alimentation
20 souterraine lorsqu'une certaine densité électrique est atteinte. Seules deux zones sont
21 désignées comme étant des secteurs de référence pour une alimentation souterraine, soit le
22 centre-ville de Montréal et le Vieux-Québec. Or, les nombreuses discussions auxquelles a
23 pris part le Distributeur au cours des derniers mois ont permis d'expliquer les fondements sur
24 lesquels s'appuie le concept d'offre de référence et d'explorer l'opportunité de faire évoluer le
25 service de base en souterrain.

26 Les conclusions du groupe de travail multipartite ont été prises en compte dans
27 l'établissement des nouvelles propositions. En effet, le groupe de travail a eu l'occasion
28 d'approfondir de façon détaillée lors de ses travaux les paramètres de densification qui
29 conditionnent le développement du réseau souterrain. Le Distributeur propose de préciser
30 ces paramètres dans les CSÉ afin de les rendre explicites aux clients et aux municipalités de
31 manière à ce qu'ils puissent les intégrer dans leur planification.

32 Selon ces paramètres, le prolongement et la modification du réseau souterrain seront pris en
33 compte dans le service de base dans la mesure où une densité électrique minimale est
34 atteinte à l'endroit visé par la demande du client. La densité électrique minimale est définie

⁶⁹ Réponse au commentaire de l'ACEFQ (proposition 2.11), pièce HQD-15 document 1 (B-0102), page 112.

⁷⁰ Dossier R-3854-2013, *Demande relative à l'établissement des tarifs d'électricité pour l'année tarifaire 2014-2015*, pièce C-UMQ-0007, page 30 et pièces D-001 et D-003 (Lettres d'observation de l'APCHQ) ; dossier R-3905-2014, *Demande relative à l'établissement des tarifs d'électricité pour l'année tarifaire 2015-2016*, pièce C-UMQ-0008, page 15 et pièce C-APCHQ-0013, page 20.

⁷¹ Réponse au commentaire de la FCEI (proposition 2.12), pièce HQD-15 document 1 (B-0102), page 114.

1 comme le rapport de la capacité de transformation des installations, exprimée en MVA par
2 kilomètre de réseau. Le rapport souhaité est d'au moins 6 MVA par kilomètre. Toutefois,
3 cette densité doit être calculée sur une longueur minimale de 2 kilomètres de réseau afin de
4 s'assurer que le total des charges rencontrées dans le secteur puisse justifier la présence
5 d'un réseau souterrain (proposition 2.13).

6 Lorsque la densité électrique minimale n'est pas atteinte sur le site visé par la demande du
7 client, mais que cette demande aurait pour effet de prolonger le réseau souterrain à partir
8 d'un endroit où la densité électrique minimale est atteinte et que ce prolongement répond
9 aux besoins d'alimentation d'une nouvelle installation électrique d'une charge de 2 MVA et
10 plus, le Distributeur acceptera de prolonger son réseau en souterrain sur une distance
11 maximale de 333 mètres (proposition 2.12).

12 Dans certains cas la densité électrique minimale n'est pas atteinte, mais il est possible
13 d'anticiper une densité électrique élevée à court ou moyen termes en raison du fait qu'une
14 municipalité souhaite développer ou revitaliser un secteur donné de son territoire. Dans ces
15 rares cas, le Distributeur estime que la possibilité d'offrir une alimentation souterraine incluse
16 au service de base mérite d'être analysée sur la base d'un partenariat impliquant à la fois la
17 municipalité concernée, les développeurs et le Distributeur. Dans ce cas, un plan
18 d'aménagement municipal devra prévoir la réalisation des travaux d'infrastructures
19 publiques, un plan d'implantation du réseau de distribution d'électricité ainsi qu'un
20 échancier offrant une assurance raisonnable d'atteindre la densité électrique minimale sur
21 une période de 10 ans. Plus précisément, dans le cas d'un secteur à développer, le projet
22 devra prévoir des travaux de prolongement de ligne souterraine respectant la densité
23 électrique minimale sur une distance d'au moins 333 mètres, ce qui correspond à un ajout de
24 charges de près de 2 MVA sur cette distance (proposition 2.12). La proposition actuelle est
25 basée sur le maintien de la neutralité tarifaire et toute proposition visant à diminuer le critère
26 de densité électrique minimale aura un impact tarifaire⁷². Le critère de densité électrique
27 proposé a été établi à partir de l'étalon de référence historique de 60 MVA par km², discuté
28 lors des travaux du groupe de travail multipartite. Cette valeur de 60 MVA par km² représente
29 une moyenne des projets qui ont fait l'objet de déploiement de réseaux souterrains pour des
30 raisons d'encombrement et techniques. Contrairement à la pratique actuelle, la proposition
31 du Distributeur n'est pas limitée à deux zones prédéfinies et rejoint les préoccupations de
32 l'UMQ⁷³ en termes de densification du territoire, puisque le service de base en souterrain
33 sera appliqué à d'autres endroits dans la province en autant que les critères soient
34 respectés.

35 Au cours des travaux du groupe de travail, le concept de densité a évolué vers un concept
36 linéaire plus facile d'application, qui permet de concilier les concepts de déploiement de ligne
37 de distribution et de voies urbaines. Ce concept est par conséquent plus accessible aux
38 différents intervenants dans les projets et l'aménagement du territoire. L'horizon de
39 réalisation d'un projet d'une superficie de 1 km² ayant été jugé beaucoup trop long et par le

⁷² Réponse au commentaire de l'APCHQ (proposition 2.13), pièce HQD-15, document 1 (B-0102), page 117.

⁷³ Réponse au commentaire de l'UMQ (proposition 2.13), pièce HQD-15, document 1 (B-0102), page 116.

1 fait même comportant un niveau d'incertitude trop grand, le critère a été traduit en kilomètre
2 linéaire et réduit à 2 kilomètres de rue⁷⁴. Par ces critères, le Distributeur s'assure également
3 de créer des conditions qui justifient le déploiement de réseaux souterrains dans des
4 situations semblables à ce qui le justifie actuellement. Quant à la réalisation de chaque projet
5 qui s'inscrit dans un plan d'aménagement, le minimum de 333 mètres est une pratique que le
6 Distributeur applique déjà car elle justifie le déplacement des équipes et toute la logistique
7 entourant un tel déploiement de réseau souterrain.

8 Considérant les commentaires reçus sur les propositions 2.12 et 2.13, le Distributeur
9 constate que les intervenants sont globalement favorables à l'application d'un concept de
10 densité électrique minimale mais qu'il y a divergence d'opinions sur la définition de celui-ci.

5.1.4. Modification de ligne aérienne ou souterraine (propositions 2.14 et 2.16)

11 Pour les demandes d'alimentation qui nécessitent de modifier une ligne de distribution déjà
12 existante, le Distributeur souhaite éviter qu'un client doive assumer des coûts du seul fait que
13 la capacité maximale de la ligne a déjà été atteinte.

14 Actuellement, le client ne contribue pas au coût des travaux lorsqu'il y a accroissement de
15 charge et que la tension demandée est disponible à partir de la ligne existante.
16 L'augmentation de puissance doit être inférieure à 5 MVA, incluant la puissance initiale, si la
17 mise sous tension a eu lieu depuis moins de cinq ans avant la date de la demande
18 d'alimentation.

19 Pour l'alimentation en aérien, le Distributeur propose de maintenir les critères actuels pour le
20 service de base. Il propose cependant de modifier les CSÉ relatives aux demandes
21 d'alimentation en souterrain en utilisant les mêmes critères que pour une modification de
22 ligne aérienne en autant que la densité électrique minimale au point de raccordement soit
23 égale ou supérieure à 12 MVA sur 2 kilomètres de rue (proposition 2.16).

24 De plus, comme pour le branchement du distributeur, le critère d'augmentation de charge a
25 été modifié par les critères plus objectifs et vérifiables d'augmentation de l'intensité nominale
26 du coffret de branchement, d'ajout d'un coffret de branchement ou d'ajout d'un poste client
27 (proposition 2.14).

5.1.5. Modification d'une ligne monophasée à triphasée (proposition 2.15)

28 Si la demande d'alimentation nécessite de modifier une ligne aérienne monophasée pour
29 une ligne aérienne triphasée, les coûts des travaux à réaliser varient grandement d'un cas à
30 l'autre même s'il s'agit d'une demande d'alimentation dont la finalité est similaire. De plus, les
31 travaux nécessaires dans ce type de demande requièrent généralement de démanteler une
32 portion de la ligne existante, notamment parce que les portées de câble ne sont pas les
33 mêmes.

⁷⁴ Réponse au commentaire de l'ACEFQ (proposition 2.13), pièce HQD-15, document 1 (B-0102), page 117.

1 Pour ces raisons, le Distributeur propose de traiter ces demandes en appliquant les
2 modalités prévues pour les demandes de prolongement de ligne, c'est-à-dire un prix par
3 mètre, en fonction de l'augmentation de la puissance projetée (proposition 2.15). Les clients
4 dont l'installation requiert une alimentation en triphasé bénéficieront ainsi des mêmes
5 conditions qu'un nouveau client.

6 Actuellement, lorsqu'une demande d'alimentation nécessite la modification d'une ligne à la
7 tension monophasée (120/240 V) par une ligne à la tension triphasée (347/600 V), le
8 Distributeur conçoit la configuration technique de cette ligne en tenant compte des besoins
9 du client et en recherchant la solution la moins coûteuse, qui généralement, correspond à un
10 réseau en avant-lot sur des poteaux de bois.

11 La proposition ne modifiera pas la façon de concevoir la solution technique, mais plutôt la
12 façon d'établir le montant à payer par le client⁷⁵. Ainsi, le calcul détaillé du coût des travaux
13 qui est actuellement appliqué pour ce type de demande sera dorénavant remplacé par
14 l'application d'un prix par mètre. L'allocation maximale en mètre sera quant à elle établie sur
15 la base de l'augmentation de sa puissance projetée⁷⁶.

5.2. Calcul du coût des travaux au-delà du service de base

16 Lorsque la demande d'alimentation requiert d'effectuer des travaux non inclus dans le
17 service de base, le Distributeur doit en établir le coût et déterminer le montant à payer par le
18 client.

19 Actuellement, le coût des travaux peut être déterminé en appliquant un prix par mètre de
20 ligne, un prix par intervention ou la méthode de calcul détaillé du coût des travaux prévue à
21 l'article 17.1 des CSÉ. Cette méthode est d'ailleurs la seule utilisée pour calculer le prix à
22 payer pour l'ensemble des demandes d'alimentation en souterrain lorsque le prix par
23 bâtiment n'est pas applicable.

5.2.1. Nouvelle structure de prix

24 Le Distributeur propose une approche de prix unitaires et forfaitaires pour établir un coût des
25 travaux qui comprend l'ensemble des coûts relatifs à la main-d'œuvre et aux équipements
26 nécessaires, de même que les frais applicables.

27 Cette approche, facile d'application pour le client et pour les employés du Distributeur, rendra
28 le montant à payer plus prévisible et compréhensible pour le client. Aussi, elle permettra
29 de présenter sur la facture du client une meilleure description des équipements installés et de
30 standardiser le temps applicable à la main-d'œuvre requise. Si, en raison de la nature des
31 travaux à effectuer, il n'est pas possible d'utiliser les prix unitaires et forfaitaires pour

⁷⁵ Réponse aux commentaires de l'UMQ et l'UPA (proposition 2.15), pièce HQD-15, document 1 (B-0102), page 122.

⁷⁶ Réponse au commentaire de la FCEI (proposition 2.15), pièce HQD-15, document 1 (B-0102), page 121.

1 déterminer le montant que le client doit payer, la méthode de calcul détaillé du coût des
2 travaux sera appliquée⁷⁷.

3 Par exemple, les demandes d'alimentation situées dans un endroit difficile d'accès feront
4 l'objet d'un calcul détaillé du coût des travaux, notamment en raison du caractère unique des
5 travaux à réaliser et du fait qu'il est probable que le Distributeur ait à recourir à des tiers pour
6 leur réalisation.

Présomption de l'usage en commun

7 Actuellement, il existe une gamme de prix différents entre les poteaux à usage exclusif par
8 Hydro-Québec et ceux dont l'usage est partagé avec d'autres utilisateurs, tels que les
9 compagnies de télécommunication. Or, l'application de prix différents selon les partenaires et
10 la gestion de la convention d'usage en commun par le Distributeur apportent une lourdeur
11 administrative. Ainsi, le Distributeur doit effectuer un suivi sur une période de cinq ans
12 puisque le client peut avoir droit à des remboursements dès que le poteau à usage exclusif
13 est partagé avec un autre utilisateur. Son application génère également une complexité
14 inutile pour le client qui doit signer préalablement la convention d'usage en commun.

15 Pour ces raisons et puisque dans la très grande majorité des cas il y a partage des
16 structures, le Distributeur propose de supprimer la signature de la convention d'usage en
17 commun par le client et d'établir les divers prix et frais en présumant qu'il y a, par défaut,
18 usage en commun. Cette proposition se traduit par l'élimination des prix « sans usage en
19 commun ».

5.2.2. *Branchement aérien ou souterrain au-delà du service de base (propositions 4.01, 4.02 et 4.03)*

20 Actuellement, un branchement d'une longueur d'au plus 30 mètres est fourni au client par le
21 Distributeur. Lorsque le branchement du distributeur doit excéder cette longueur en raison de
22 l'emplacement de l'installation électrique du client, le montant à payer par le client est
23 déterminé par la méthode présentée à la pièce HQD-4, document 3 révisée (section 2.1) ou
24 celle du calcul détaillé du coût des travaux.

25 Le prolongement de ligne du réseau de distribution est quant à lui établi selon un prix par
26 mètre, alors qu'une autre méthode de calcul plus complexe s'applique pour la portion
27 branchement, ce qui peut susciter une certaine incompréhension de la part du client. Ainsi, le
28 Distributeur propose d'établir le coût des travaux pour le prolongement de branchement sur
29 la base des mêmes prix par mètre que pour le prolongement de ligne, selon la tension
30 requise (propositions 4.01 et 4.02).

31 Par ailleurs, le Distributeur a constaté que la majorité des prolongements de branchement,
32 en aérien, au-delà de la longueur incluse dans le service de base nécessitait au plus
33 30 mètres supplémentaires, ce qui requiert la plantation d'un poteau. Ainsi, dans un souci de
34 simplification, le Distributeur propose d'introduire un prix par intervention qui varie selon

⁷⁷ Réponse au commentaire d'UC (proposition 4.01), pièce HQD-15, document 1 (B-0102), page 150.

1 l'intensité nominale du coffret de branchement (proposition 4.01). L'utilisation d'un prix par
2 intervention permettra de communiquer rapidement au client le montant à payer pour sa
3 demande.

4 Le prix forfaitaire lorsque la longueur du branchement du distributeur se situe entre 30 et
5 60 mètres est composé à 97 % du coût nécessaire pour la fourniture, l'installation et
6 l'assemblage d'un poteau qui doit obligatoirement être planté pour cette distance. La
7 longueur des conducteurs influence très peu le prix forfaitaire, soit environ 3 %. Le principal
8 avantage de cette nouvelle façon de facturer réside dans sa simplification tant au niveau de
9 l'estimation du coût avant la réalisation des travaux, que dans l'émission de la facture et le
10 suivi de la demande. De plus, l'application de ce prix, à savoir si la demande du client se
11 situe bien entre 30 et 60 mètres, sera réalisée à l'avantage du client, c'est-à-dire en
12 considérant que la ligne se trouve toujours du même côté de rue que la demande
13 d'alimentation. Lorsqu'il établit le tracé requis pour le branchement, le Distributeur doit
14 proposer la meilleure solution technique au moindre coût et il examine les différentes
15 possibilités de point de branchement⁷⁸.

16 De plus, dans les cas de branchement souterrain, la meilleure solution technique peut inclure
17 un bouclage, soit l'installation d'une deuxième section de câble pour alimenter un client en
18 moyenne tension par un transformateur hors réseau. Cette solution est requise pour assurer
19 une fiabilité d'alimentation pour ce client. Considérant que les interventions lors de pannes
20 en réseau souterrain sont plus complexes notamment pour localiser le défaut, l'isoler et le
21 réparer, le Distributeur s'assure que l'alimentation en souterrain bénéficie d'un bouclage.
22 Sans la présence du bouclage, la complexité des travaux lors d'une panne pourrait faire en
23 sorte que le Distributeur ne pourrait pas rétablir le service dans des délais raisonnables et le
24 client pourrait en subir des préjudices importants, notamment en période hivernale⁷⁹. Le
25 Distributeur réitère que la proposition ne modifie pas la pratique actuelle en terme de
26 configuration de réseau.

Modification du branchement du distributeur en aérien (proposition 4.03)

27 Le Distributeur propose de moduler les modalités applicables à la modification, au
28 déplacement et au remplacement du branchement du distributeur en aérien en fonction des
29 types de travaux à effectuer pour répondre à la demande d'alimentation (proposition 4.03).
30 Le Distributeur souhaite préciser les conditions d'application des interventions à prix
31 forfaitaires.

32 L'intervention à prix forfaitaire « Déplacement de branchement, basse tension, en aérien » a
33 été introduite à l'article 12.9 e) des Tarifs dans le cadre du dossier tarifaire R-3905-2014⁸⁰.

34 Le Distributeur mentionnait alors que :

35 [c]ette intervention vise à répondre à des demandes de déplacement de branchement,
36 principalement occasionnées par l'installation de piscines ou de dépendances sous, ou à
37 proximité, du branchement existant. Le déplacement du branchement devient nécessaire

⁷⁸ Réponse au commentaire de la FCEI (proposition 4.01), pièce HQD-15, document 1 (B-0102), page 149.

⁷⁹ Pièce HQD-12, document 3 (B-0056), page 6.

⁸⁰ Dossier R-3905-2014, pièce HQD-13, document 4 (B-0047), page 8.

1 afin de respecter les normes de dégagement et de garantir la sécurité des clients. Le
2 déplacement de branchement nécessite l'exécution d'activités similaires à celles de la
3 modification d'un coffret de branchement et implique le déplacement d'une équipe de
4 monteurs afin de débrancher, déplacer et rebrancher l'alimentation électrique du client
5 et, lorsque requis, retirer et ajouter un câble basse tension.

6 Le Distributeur veut conserver la finalité de l'intervention forfaitaire en ajoutant un prix pour le
7 déplacement du branchement en raison de contraintes liées à une piscine. Compte tenu du
8 danger potentiel et récurrent que représente l'entretien d'une piscine en utilisant une perche
9 à proximité du réseau de distribution, le Distributeur propose de maintenir un prix inférieur
10 pour ce type de demandes afin d'inciter les clients à demander le déplacement du
11 branchement pour leur propre sécurité. Dans le but d'éviter une pression à la hausse sur les
12 tarifs, le Distributeur ne souhaite pas que ce type de demandes soit sans frais additionnels
13 facturés au client⁸¹. Le Distributeur ne veut également pas étendre ce prix à l'ensemble des
14 travaux liés à une mise en conformité (par exemple, demande de déplacement du
15 branchement du distributeur pour respecter les normes de dégagements pour un cabanon)⁸².

5.2.3. Prolongement de ligne aérienne au-delà du service de base (proposition 4.04)

16 Le Distributeur propose de conserver la méthode de calcul actuelle pour évaluer le coût des
17 travaux pour le prolongement d'une ligne aérienne, mais d'appliquer un prix par mètre
18 différent en fonction des portées⁸³ qui devront être réalisées.

19 Cette approche permettra de mieux refléter les coûts lorsque l'alimentation demandée se
20 situe dans un secteur plus densément peuplé. En effet, lorsque la densité de population est
21 plus forte et les largeurs de lots plus étroites pour une même distance, la construction d'une
22 ligne aérienne nécessite plus d'équipements et de matériaux. La configuration du réseau doit
23 alors être ajustée afin de garantir des structures plus robustes, ce qui implique d'installer plus
24 de poteaux pour une même distance.

25 De plus, la méthode du prix par mètre selon les portées permettra d'établir plus facilement la
26 valeur du réseau aérien inclus dans le service de base aux fins du calcul du coût différentiel
27 dans le cadre d'une demande d'alimentation en souterrain.

28 Comme expliqué précédemment, l'accessibilité au réseau de distribution est un critère
29 déterminant dans le coût des travaux, étant donné son impact à la hausse sur les coûts
30 lorsque l'entretien ou l'exploitation ne peut se faire à l'aide d'un véhicule motorisé. Pour cette
31 raison, le Distributeur propose de maintenir le prix supplémentaire par mètre applicable aux
32 demandes en arrière-lot lorsque le client qui fournit une servitude pour la ligne n'accorde pas
33 de droit de passage par nacelle compacte.

⁸¹ Réponse au commentaire de l'UMQ (proposition 4.03), pièce HQD-15, document 1 (B-0102), page 156.

⁸² Réponse au commentaire d'UC (proposition 3.08), pièce HQD-15, document 1 (B-0102), page 143.

⁸³ Portion de ligne aérienne comprise entre deux supports consécutifs.

5.2.4. Prolongement de ligne souterraine au-delà du service de base (proposition 4.05)

1 Actuellement, pour la majorité des demandes d'alimentation en souterrain, le Distributeur doit
2 d'abord calculer le coût de prolongement de ligne souterraine à partir d'un plan d'ingénierie
3 selon la méthode de calcul détaillé du coût des travaux en appliquant la grille de calcul de
4 l'annexe VI des CSÉ. Le Distributeur doit ensuite effectuer la même évaluation, mais pour
5 une ligne hypothétique qu'il aurait construite en aérien incluse comme service de base.
6 L'écart de coûts représente alors le montant à payer par le client.

7 Cette façon de faire est laborieuse du fait qu'elle exige la réalisation de travaux d'ingénierie
8 pour une ligne aérienne hypothétique dont le seul but est d'établir le montant à facturer au
9 client.

10 Afin de simplifier et accélérer le traitement des demandes, le Distributeur propose de calculer
11 le coût des travaux à partir de nouveaux prix par élément de structure pouvant être utilisé
12 dans la conception et la construction d'un réseau souterrain.

13 Ainsi, le coût des travaux sera déterminé en additionnant le prix de chacun des composants
14 de structure requis, total duquel sera soustraite une valeur correspondant au coût des
15 travaux en aérien pour le service de base. Cette dernière sera établie sur la base du nombre
16 de mètres de prolongement de la ligne souterraine et du prix par mètre en réseau aérien
17 applicable.

18 Une particularité de l'alimentation en souterrain consiste en l'installation, dès le départ,
19 d'équipements dont la capacité est supérieure à celle requise pour la demande
20 d'alimentation initiale afin d'anticiper des besoins futurs. Cette approche a pour résultat que
21 les clients qui s'ajoutent par la suite n'ont pas à assumer le coût de ces équipements, alors
22 que le premier client en a assumé l'entièreté. La Régie s'est d'ailleurs dite préoccupée par
23 cette situation⁸⁴.

24 Afin de répondre aux préoccupations de la Régie, le Distributeur propose de facturer le coût
25 des équipements liés à la transformation et au sectionnement selon la capacité requise par
26 la demande du client et son utilisation, et ce, pour chacune des demandes d'alimentation.
27 Puisque le prolongement de ligne souterraine se fait généralement dans des milieux
28 densément peuplés, le Distributeur est confiant qu'à terme, la totalité de la capacité des
29 équipements sera utilisée.

30 Cette manière de calculer le prix à facturer s'inspire de ce qui avait été proposé dans le
31 cadre du dossier R-3535-2004⁸⁵ pour établir les prix par bâtiment actuellement utilisés pour
32 certaines demandes d'alimentation en souterrain (développement domiciliaire par un
33 promoteur).

34 Le Distributeur rappelle qu'il favorise toujours une solution technique au moindre coût, et ce,
35 même pour les installations souterraines. La longueur des câbles et le nombre de sections

⁸⁴ Décision D-2013-042, 9167-0133 Québec Inc. et 9204-6010 Québec Inc. C. Hydro-Québec.

⁸⁵ Dossier R-3535-2004, Demande relative à la modification de certaines conditions de service d'Hydro-Québec liées à l'alimentation en électricité et des frais afférents, pièce HQD-1, document 5, pages 20 et 21.

1 de câble sont déterminés par les besoins du client et selon son positionnement par rapport
2 aux structures existantes.

3 De plus, le choix du prix au mètre aérien utilisé dans le calcul du service de base tient
4 compte des caractéristiques du réseau souterrain sur lequel la demande d'alimentation sera
5 raccordée. Le Distributeur utilisera le coût au mètre aérien avec basse tension, s'il y a
6 présence de câbles basse tension dans la solution retenue en souterrain, sans quoi, le prix
7 au mètre aérien utilisé sera celui sans basse tension⁸⁶.

8 Par ailleurs, l'utilisation de prix par bâtiment, pratique appréciée par la clientèle, sera élargie
9 par l'ajout d'autres types d'immeubles à la grille. Actuellement, pour les multilogements, les
10 prix par bâtiment se limitent à un multiplex de 8 logements. Or, après consultation auprès de
11 divers partenaires et intervenants⁸⁷, le Distributeur note que le développement domiciliaire
12 actuel tend à favoriser une densification du territoire et amène les développeurs à construire
13 des multiplex de plus grande taille. Ainsi, de nouveaux prix, dont le détail est présenté à la
14 pièce HQD-4, document 3 révisée (section 3.3), sont proposés pour des immeubles
15 alimentés en monophasé ainsi que pour des immeubles alimentés en triphasé.

5.2.5. Modification de ligne au-delà du service de base (propositions 4.06 et 4.07)

16 Si la demande d'alimentation d'un client nécessite la modification d'une ligne de distribution,
17 le client devra payer pour les travaux qui ne sont pas inclus dans le service de base.
18 Lorsqu'une demande d'alimentation nécessite une modification de la ligne de distribution non
19 couverte par le service de base, le Distributeur propose d'établir le coût sur la base du prix
20 de chacun des composants de la structure du réseau, comme présenté à la pièce HQD-4,
21 document 3 révisée (sections 2.3 et 3.2).

22 Actuellement, le coût des travaux de la majorité des demandes qui impliquent une
23 modification sur une ligne de distribution est établi à l'aide du calcul détaillé du coût des
24 travaux.

25 Les grilles de prix proposées pour les modifications de ligne visent donc à répondre à un
26 besoin de simplification du calcul du montant à payer par le client pour les travaux à réaliser.
27 La somme des prix applicables à chacun des éléments requis pour répondre à la demande
28 d'alimentation, présentés aux tableaux II-C à II-K de la pièce HQD-4, document 4 révisée,
29 sera facturée pour les travaux impliquant ces structures qui ne sont pas inclus dans le
30 service de base.

31 Pour déterminer la capacité du transformateur, le Distributeur considère les puissances des
32 appareils électriques du client à raccorder, déclarée sur le formulaire de demande
33 d'alimentation et convertie en puissance projetée. De plus, le calibre du câble de
34 branchement à utiliser est quant à lui déterminé en fonction du type d'alimentation et de la

⁸⁶ Réponse au commentaire de la FCEI (proposition 4.05), pièce HQD-15, document 1 (B-0102), page 161.

⁸⁷ Pièce HQD-5, document 2 (B-0014).

- 1 capacité du coffret de branchement. Enfin, les règles actuelles applicables à la puissance
2 disponible demeurent inchangées⁸⁸.

5.2.6. *Déplacement de ligne aérienne ou souterraine (proposition 4.08)*

3 Les CSÉ actuelles ne mentionnent pas la méthode de calcul à utiliser pour évaluer le coût
4 des travaux lors d'un déplacement de ligne aérienne ou souterraine. Le Distributeur propose
5 donc d'ajouter aux nouvelles modalités que le montant à payer par le client pour un
6 déplacement de ligne aérienne ou souterraine est déterminé selon les prix indiqués dans la
7 pièce HQD-4, document 4 révisée, s'ils s'appliquent ; sinon selon le calcul détaillé du coût
8 des travaux. Si seul le déplacement de poteaux est requis sans que l'ajout de conducteurs
9 soit nécessaire, le montant à payer par le client pour les travaux est déterminé selon le prix
10 pour le « déplacement d'un poteau » indiqué à la ligne 3 du tableau I-B de la pièce HQD-4,
11 document 4 révisée.

5.2.7. *Autres situations*

Installations de 5 MVA ou plus

12 En raison de l'importance de la puissance projetée et du caractère particulier de ces
13 demandes, une analyse plus approfondie quant à la solution d'alimentation est toujours
14 requise pour une demande d'alimentation aérienne de 5 MVA ou plus en moyenne tension.
15 Par conséquent, le coût doit être établi selon la méthode présentée à la pièce HQD-4,
16 document 3 révisée si applicable ou celle du calcul détaillé du coût des travaux. De plus,
17 lorsqu'une modification de la ligne est nécessaire pour répondre à la demande, le coût des
18 travaux continuera d'être facturé au client en appliquant une allocation en dollars par kilowatt
19 de puissance projetée, selon la méthode présentée à la pièce HQD-4, document 3 révisée
20 (section 4.2).

21 Le seuil de 5 MVA a donc été conservé. En effet, une demande d'alimentation de 5 MVA et
22 plus peut comporter bien des particularités non seulement au niveau des impacts sur le
23 réseau de distribution mais également dans les spécificités techniques de la demande⁸⁹. Une
24 ligne de distribution en moyenne tension a typiquement une charge entre 8 et 15 MVA et
25 peut parfois atteindre 18 MVA. Dans la planification normale des activités du réseau de
26 distribution, une vigie de la charge des lignes est effectuée afin d'être en mesure de
27 répondre à la croissance naturelle de la demande en électricité. Par ailleurs, le seuil de
28 5 MVA est également la limite supérieure de la capacité de transformation du Distributeur en
29 basse tension. Conséquemment, le Distributeur estime opportun de limiter à 5 MVA la
30 puissance maximale pour répondre à une seule demande d'alimentation et de ne pas en
31 faire supporter les coûts au client, car cela s'inscrit dans la planification usuelle du
32 Distributeur.

⁸⁸ Réponse aux commentaires de la FCEI (proposition 4.06), pièce HQD-15, document 1 (B-0102), page 163.

⁸⁹ Réponse au commentaire de l'ACEFQ (proposition 2.09), pièce HQD-15, document 1 (B-0102), page 107.

Installations inférieures à 2 kW (propositions 4.09 et 4.12)

1 Actuellement, les CSÉ prévoient que le Distributeur peut fournir un branchement du
2 distributeur pour une demande d'alimentation dont la puissance maximale estimée est
3 inférieure à 2 kW. Le coût de ce branchement doit toutefois être entièrement assumé par le
4 client. Puisqu'aucune exemption de 30 mètres ne s'applique aux demandes d'alimentation
5 de moins de 2 kW pour la portion branchement, le Distributeur propose de ne plus offrir de
6 branchement du distributeur, mais plutôt un point de raccordement sur la ligne, à partir
7 duquel l'installation électrique sera raccordée avec le branchement du client.

8 Dans le but d'éviter que l'ensemble de la clientèle n'assume des coûts importants pour le
9 déploiement d'un réseau de distribution pour répondre à une demande d'alimentation dont
10 l'installation est inférieure à 2 kW, aucun service de base ne s'applique et les exceptions
11 pour les abonnements dont l'usage est domestique ou à des fins d'éclairage et de
12 signalisation publics ont été retirées⁹⁰.

13 De plus, si la demande d'alimentation du client visait une puissance projetée de 2 kW ou plus
14 et que le Distributeur constate, avant l'expiration d'un délai de 5 ans, que la puissance à
15 facturer est inférieure à 2 kW, le client devra payer le coût des travaux qui aurait été
16 facturable (proposition 4.12). Au moment de la réception de la demande d'alimentation, le
17 Distributeur doit avoir les informations les plus précises possibles sur la puissance à facturer
18 afin de bien analyser les demandes. En effet, ces informations sont nécessaires, d'une part,
19 pour établir le tarif applicable et la puissance à facturer dans le cas d'un tarif à forfait et,
20 d'autre part, pour établir les modalités applicables pour la facturation du coût des travaux. Le
21 Distributeur voudrait donc éviter une situation où le demandeur déclarerait une puissance
22 plus élevée afin de bénéficier de l'application du service de base, ce qui n'est pas équitable
23 pour l'ensemble de la clientèle. Par sa proposition, le Distributeur souhaite disposer de
24 moyens lui permettant d'apporter les correctifs nécessaires en cas d'erreur dans la demande
25 d'alimentation.

26 Les modalités de l'article 17.4 des CSÉ liées à la transformation sont maintenues.

Alimentation temporaire (propositions 4.10 et 4.11)

27 Actuellement, l'alimentation d'une installation électrique est considérée comme étant
28 temporaire lorsque la durée d'exploitation en un lieu donné est limitée. Aucune limite de
29 temps n'est prévue dans la définition.

30 Le Distributeur propose de limiter à cinq ans la durée totale d'exploitation d'une installation
31 électrique pour la considérer comme temporaire (proposition 4.11). Cette durée est
32 déterminée par la cessation définitive des activités du client. Toutefois, il maintient
33 l'exception de l'alimentation des chantiers de construction et des cirques itinérants, qui est
34 considérée comme étant temporaire sans limite de temps.

35 Le Distributeur considère comme une alimentation permanente un raccordement pour des
36 activités récurrentes ou saisonnières qui nécessitent un arrêt et subséquemment une reprise

⁹⁰ Réponse au commentaire de la FCEI (proposition 4.09), pièce HQD-15, document 1 (B-0102), page 169.

1 de l'alimentation, sans que le raccordement soit démantelé. Conséquemment, il retire la
2 mention actuelle indiquant que les maisons et roulottes qui ne sont pas installées sur des
3 fondations permanentes sont considérées comme étant des alimentations temporaires.

4 Dans le cours normal des affaires, c'est le demandeur qui identifie le caractère permanent ou
5 temporaire de sa demande. Les demandes d'alimentation sont généralement permanentes,
6 la demande temporaire représentant l'exception. Ainsi, à moins qu'il ne s'agisse d'une
7 demande déraisonnable, le Distributeur ne conteste pas la demande d'alimentation ainsi
8 formulée. Dans l'éventualité où le Distributeur aurait des raisons de croire que la demande
9 d'alimentation devrait être considérée temporaire plutôt que permanente, des échanges
10 supplémentaires devront avoir lieu avec le demandeur pour obtenir l'assurance raisonnable
11 que l'installation électrique sera alimentée pour une période d'au moins cinq ans pour qu'elle
12 soit considérée permanente⁹¹.

13 Enfin, lors du traitement d'une demande d'alimentation temporaire, aucun service de base ne
14 s'applique (proposition 4.10). Le détail du calcul du montant à payer par le client pour une
15 alimentation temporaire est présenté à la pièce HQD-4, document 3 révisée (sections 2.1.3
16 et 3.1.2).

17 Les nouvelles modalités proposées ne font que préciser l'application des modalités actuelles.
18 En effet, les articles 15.8 et 15.9 des CSÉ couvrent à la fois les travaux relatifs au mesurage
19 et au branchement, de même que ceux relatifs à la ligne⁹². Tel qu'il est mentionné à
20 l'article 15.9, les dispositions du chapitre 16 ne s'appliquent pas à une demande
21 d'alimentation temporaire, de sorte qu'il n'y a pas d'offre de référence pour ce type de
22 demande. À l'inverse, des modalités de facturation sont prévues pour le démantèlement des
23 installations nécessaires pour une ligne temporaire, alors qu'il n'y a pas de frais facturables
24 pour le démantèlement d'une ligne permanente lorsque le service d'électricité n'est plus
25 requis⁹³.

Travaux sur la propriété d'un client (proposition 4.13)

26 Le Distributeur propose de facturer le coût des travaux supplémentaires, occasionnés par le
27 client, lorsqu'il n'a pas accès au réseau de distribution pour effectuer des travaux rendus
28 nécessaires. Cette proposition vise tous les types de travaux que le client occasionne sur sa
29 propriété en raison de l'inaccessibilité du réseau de distribution d'électricité, et ce, même s'ils
30 sont effectués en urgence⁹⁴.

31 Le coût de ces travaux sera alors établi selon les prix indiqués dans la pièce HQD-4,
32 document 4 révisée, s'ils s'appliquent ; sinon, selon la méthode de calcul détaillé du coût des
33 travaux.

⁹¹ Réponse au commentaire de la FCEI (proposition 4.11), pièce HQD-15, document 1 (B-0102), page 173.

⁹² Art. 15.8 « le coût des travaux nécessaires ».

⁹³ Réponse au commentaire de la FCEI (proposition 4.10), pièce HQD-15, document 1 (B-0102), page 171.

⁹⁴ Réponse aux commentaires de l'ACEFQ et de l'UPA (proposition 4.13), pièce HQD-15, document 1 (B-0102), pages 176 et 177.

Travaux de sécurisation du réseau (proposition 4.14)

1 Le Distributeur propose de codifier les modalités applicables aux demandes de travaux de
2 sécurisation du réseau, ainsi que les coûts associés. Les travaux de sécurisation du réseau
3 visés sont les mesures d'isolation et de mise hors tension. Cette proposition a pour but
4 d'inciter les clients à adopter un comportement sécuritaire avant d'effectuer des travaux à
5 proximité d'un réseau de distribution.

6 De plus, en réponse à une demande d'UC voulant que les interventions faites pour des
7 motifs de sécurité soient incluses au service de base⁹⁵, le Distributeur précise que lorsque
8 des travaux doivent être effectués à la suite de la mise sous tension initiale de l'installation
9 électrique du client et qu'il n'y a pas d'augmentation de l'intensité nominale du coffret de
10 branchement ou d'ajout d'un coffret de branchement ou d'un poste client, les travaux requis
11 ne sont pas inclus dans le service de base. Le Distributeur juge donc préférable que l'article
12 concernant le prix facturé pour le « déplacement du branchement en raison de contraintes
13 liées à une piscine » demeure regroupé avec les modalités liées aux travaux relatifs à un
14 branchement du distributeur, même si le montant à payer par le client est identique aux
15 « frais d'intervention sur le réseau ».

5.3. Traitement des demandes (propositions 3.01, 3.02 et 3.03)

16 Lorsque le coût des travaux est supérieur aux frais de mise sous tension, le Distributeur doit
17 actuellement fournir, en vertu des articles 2.2 et 15.6 des CSÉ, une évaluation sommaire des
18 coûts. Par la suite, une entente de contribution doit être signée et le paiement est exigé
19 avant le début des travaux dans tous les cas.

20 L'expérience du Distributeur l'amène à constater que ce processus est trop lourd pour la
21 majorité des demandes. Par conséquent, il propose de moduler son obligation de
22 renseignements en tenant compte de l'ampleur des travaux à réaliser, de leur coût, de même
23 que du nombre d'intervenants impliqués.

24 Ainsi, l'estimation préalable du coût des travaux ne sera requise que dans le cadre de
25 travaux majeurs. Le Distributeur tient à rappeler que cette évaluation permet, d'une part, au
26 client de prendre une décision quant à la poursuite des travaux demandés et, d'autre part,
27 d'éviter que le Distributeur encoure trop de coûts en raison des travaux d'ingénierie mais
28 sans engagement préalable du client. En effet, les frais encourus en cas d'abandon ne sont
29 facturables que si le client accepte par écrit l'évaluation sommaire fournie par le Distributeur.

30 Dans le cas des demandes de travaux mineurs et des interventions simples au réseau, le
31 Distributeur sera dorénavant en mesure de fournir un prix final au client sans recourir à des
32 travaux d'ingénierie. Il propose donc de retirer l'étape intermédiaire de l'évaluation. Le
33 Distributeur transmettra donc plus rapidement au client un prix final qui lui permettra de
34 prendre une décision éclairée.
35

⁹⁵ Réponse au commentaire d'UC (proposition 2.05), pièce HQD-15, document 1 (B-0102), page 99.

1 En conséquence, le traitement des demandes est scindé en quatre catégories :

- 2 • travaux inclus dans le service de base ;
- 3 • interventions simples ;
- 4 • travaux mineurs ;
- 5 • travaux majeurs.

6 Pour les travaux inclus dans le service de base, seuls les frais d'intervention sur le réseau
7 seront facturés au client. Pour toutes les interventions simples, le paiement ne sera plus une
8 exigence préalable à la réalisation de ces travaux.

9 Les interventions simples sont des travaux courants de faible envergure qui ne nécessitent
10 pas des travaux d'ingénierie. Puisque le montant à payer est fixe, le Distributeur propose
11 d'en informer le client au moment de son appel et de confirmer sa demande par écrit. Le
12 paiement ne sera pas une exigence préalable à la réalisation des travaux. Ainsi, le montant
13 sera facturé selon les modalités habituelles prévues aux CSÉ.

14 Pour les travaux mineurs, le Distributeur transmettra une proposition écrite comprenant la
15 liste et la quantité d'éléments nécessaires à la réalisation de la demande, de même que le
16 coût des travaux et le montant à payer par le client, le cas échéant. Le début des travaux
17 sera conditionnel à l'acceptation écrite de cette proposition, de même qu'au paiement
18 préalable du montant à payer. Aucuns frais ne seront facturés si le client ne donne pas suite
19 à sa demande (voir la section 5.3.2).

20 Quant aux travaux majeurs, qui impliquent généralement plusieurs intervenants (client,
21 Distributeur, municipalité), le nombre d'étapes requises en vue d'assurer la planification et la
22 réalisation des travaux, de même que le partage de responsabilités entre les divers
23 intervenants, amènent le Distributeur à maintenir le traitement actuel. Ainsi, une évaluation
24 de l'estimation du coût des travaux et du montant à payer par le client lui sera d'abord
25 transmise. Si elle est acceptée, le client et le Distributeur signeront alors une entente de
26 réalisation décrivant les divers aspects des travaux requis. Le début des travaux sera
27 conditionnel à l'acceptation écrite de cette entente de réalisation, au paiement préalable du
28 montant, de même qu'au respect des exigences financières requises (voir la section 5.3.2).

29 Finalement, la facture transmise au client pour lui présenter les détails du coût des travaux
30 sera simplifiée.

5.3.1. Servitudes

31 L'article 30 de la *Loi sur Hydro-Québec* permet l'implantation d'une ligne sur un chemin
32 public après entente avec la municipalité, mais aucune disposition similaire ne s'applique sur
33 les propriétés privées qui ne sont pas alimentées en électricité. En l'absence de servitude, le
34 fait que l'emplacement de la ligne du Distributeur ne bénéficie pas toujours d'une protection
35 légale peut se traduire par des coûts de déplacement de réseau supportés par l'ensemble de
36 la clientèle.

1 Les CSÉ actuelles prévoient que le Distributeur peut exiger une servitude pour toute
2 demande lorsqu'il l'estime requise. Cependant, compte tenu de l'importance pour le
3 Distributeur d'acquiescer des servitudes lorsque le prolongement de ligne est demandé sur une
4 propriété privée, les modalités des CSÉ méritent d'être davantage précisées.

5 Ainsi, le Distributeur propose de rendre la construction d'une ligne sur une propriété privée
6 conditionnelle à l'obtention d'une servitude par le client.

7 À la suite des commentaires des intervenants, le texte des CSÉ proposées a été modifié afin
8 de préciser que le coût pour l'obtention d'une servitude est aux frais du client⁹⁶. De plus, le
9 Distributeur n'insèrera pas en annexe des CSÉ le type d'acte de servitude qui sera exigé,
10 compte tenu du nombre de particularités pouvant s'appliquer lors de la signature d'un acte
11 de servitude.

5.3.2. Gestion du risque (propositions 3.06 et 3.07)

12 Le Distributeur regroupe dans un seul chapitre les modalités relatives à la gestion du risque
13 à l'exception de celles concernant la clientèle de grande puissance. De plus, afin de mieux
14 gérer le risque que représente une demande d'alimentation visant une puissance projetée de
15 1 000 kW ou plus en moyenne tension, le Distributeur propose que la garantie financière
16 exigée soit fournie par le client à la date de l'acceptation de l'évaluation écrite des travaux,
17 au lieu de la date de la signature de l'entente de contribution.

18 Le Distributeur rappelle que la garantie financière demandée vise à couvrir la partie du coût
19 des travaux comprise dans le service de base que le Distributeur assume à la suite de la
20 déclaration de puissance projetée du client. Afin de bien protéger son investissement, le
21 Distributeur est d'avis que l'ajout de critères lui permettant de se prévaloir de la garantie
22 financière est nécessaire. De plus, avec la nouvelle *Grille des frais et prix liés au service*
23 *d'électricité* proposée par le Distributeur, l'évaluation de la partie du coût des travaux
24 comprise dans le service de base sera nettement plus facile à déterminer, et ce, avant que
25 l'ingénierie ne soit complétée.⁹⁷

26 Des ajustements pour refléter les nouvelles exemptions sont introduits, de même que des
27 précisions sur les modalités relatives à l'abandon de projet.

Abandon de projet (propositions 3.04 et 3.05)

28 Le Distributeur proposait que seuls les travaux majeurs soient visés par les modalités liées à
29 l'abandon de projet. Comme les coûts liés à l'abandon de projet ne se limitent pas aux frais
30 d'ingénierie, le Distributeur ajoute les travaux mineurs aux travaux visés par l'abandon de
31 projet.

32 Par ailleurs, en vue d'effectuer une meilleure gestion des demandes d'alimentation visant
33 des travaux mineurs et compte tenu de l'ampleur des travaux requis pour les demandes

⁹⁶ Réponse au commentaire de l'UPA (proposition 4.01), pièce HQD-15, document 1 (B-0102), page 151.

⁹⁷ Réponse au commentaire de la FCEI (proposition 3.07), pièce HQD-15, document 1 (B-0102), page 139.

1 visées par les travaux majeurs, le Distributeur estime qu'il est souhaitable de préciser les
2 règles relatives à l'abandon et aux modifications de projets.

3 La demande d'alimentation sera considérée comme étant abandonnée dans les cas
4 suivants :

- 5 • si le client avise par écrit Hydro-Québec qu'il abandonne sa demande d'alimentation ;
- 6 • si le client modifie sa demande d'alimentation uniquement pour la partie des travaux
7 qui avait été initialement prévue lors de l'ingénierie et qui ne serviront pas à la
8 demande d'alimentation modifiée ;
- 9 • si le client ne fournit pas la garantie financière demandée ;
- 10 • si le client ne retourne pas à Hydro-Québec la proposition de travaux mineurs ou
11 l'entente de réalisation de travaux majeurs signée dans un délai de six mois suivant
12 son envoi par Hydro-Québec, à moins d'un report convenu ;
- 13 • si le client n'a pas versé le montant qu'il doit payer pour les travaux ou qu'il n'a pas
14 versé l'avance exigée par Hydro-Québec pour la réalisation des ouvrages civils ;
- 15 • si dans un délai de six mois, la mise sous tension n'a pas eu lieu à la date prévue
16 dans la proposition de travaux mineurs ou dans l'entente de réalisation de travaux
17 majeurs pour une raison autre qu'un retard imputable à Hydro-Québec, à moins d'un
18 report convenu.

19 De plus, dans le calcul actuel du coût attribuable à l'abandon du projet, seuls les appareils
20 majeurs (transformateur, coupe circuit, parafoudre, fusible) sont récupérés et réutilisés. Étant
21 donné que la période de temps durant laquelle ces appareils sont installés sur le réseau est
22 généralement courte, aucune dépréciation de leur valeur n'est déduite.

23 Considérant que les poteaux sont normalement coupés, troués et non récupérables, leur
24 valeur est alors considérée comme entièrement dépréciée. Toutefois, si l'état initial des
25 poteaux a été maintenu, aucune dépréciation de leur valeur n'est déduite.

26 En ce qui a trait aux autres composants du réseau de distribution inutilisables, tels que les
27 câbles, les conducteurs, les haubans et les ancrages, ils sont estimés désuets et par
28 conséquent, leur valeur est considérée comme entièrement dépréciée⁹⁸.

Paiement des travaux

29 Les motifs qui ont amené le Distributeur à exiger le paiement du coût des travaux avant leur
30 début demeurent valables⁹⁹ et le Distributeur maintient cette exigence pour les demandes
31 d'alimentation pour les travaux mineurs et majeurs.

⁹⁸ Réponse au commentaire des intervenants (ACEFQ, FCEI, UPA) (proposition 3.05), pièce HQD-15, document 1 (B-0102), page 136 et 137.

⁹⁹ Dossier R-3535-2004, *Demande relative à la modification de certaines conditions de service d'Hydro-Québec liées à l'alimentation en électricité et des frais afférents*, pièce HQD-1, document 5, page 7.

Suivi des engagements

1 La puissance projetée à facturer est établie selon la puissance à installer telle que déclarée
2 par le client. À l'instar des CSÉ actuelles, le Distributeur souhaite être en mesure de
3 confirmer si la consommation du client reflète bien la puissance pour laquelle une allocation
4 lui a été consentie. Actuellement, lorsque l'appel de puissance réelle moyenne annuelle ne
5 correspond pas à la puissance projetée, le Distributeur facture une prime d'ajustement qui
6 équivaut au montant d'allocation monétaire en dollars par kilowatt divisé par 5 ans.

7 Pour les demandes d'alimentation de moins de 5 MVA, le Distributeur propose de maintenir
8 le suivi annuel sur 5 ans et de le limiter à 500 kW, mais de modifier la prime d'ajustement
9 pour qu'elle reflète la nouvelle allocation de 2 mètres par kilowatt de puissance projetée¹⁰⁰.

10 Ainsi, en cas d'écart défavorable, un montant équivalent à un cinquième du prix au mètre
11 applicable, multiplié par le nombre de kilowatts en écart, serait alors facturé au client.

12 Par ailleurs, le suivi actuel sera maintenu pour les demandes d'alimentation pour des
13 installations électriques de 5 MVA et plus.

Remboursement pour installation ajoutée

14 Le Distributeur propose de maintenir les modalités actuelles de remboursement lorsqu'une
15 nouvelle installation est ajoutée sur une ligne pour laquelle un client a déjà payé un montant
16 pour les travaux. Seuls des ajustements au calcul du remboursement sont proposés afin qu'il
17 tienne compte des nouvelles modalités du prolongement de ligne.

Prix des interventions simples (proposition 3.08)

18 Le tableau I-B concernant les prix des interventions simples est présenté et expliqué à la
19 pièce HQD-4, document 2 révisée.

6. DROITS ET OBLIGATIONS (PROPOSITIONS 6.06, 6.07, 6.08 ET 6.09)

20 Les droits et obligations qui concernent non seulement le Distributeur, mais aussi le client, se
21 trouvent actuellement dispersés dans différents articles des CSÉ. Que ce soit l'obligation
22 pour le client d'informer le Distributeur en cas d'erreur sur sa facture, de confirmer son
23 abonnement, de l'interdiction qui lui est faite de revendre de l'électricité ou du droit pour le
24 Distributeur d'interrompre en tout temps le service d'électricité aux fins de l'entretien du
25 réseau, ces articles sont dispersés selon la nature des sujets dans les différentes parties des
26 CSÉ. Pour faciliter leur accessibilité, le Distributeur consolide dans une seule et même
27 section tous ces droits, responsabilités et obligations plus générales.

¹⁰⁰ Réponse au commentaire de la FCEI (proposition 2.10 et proposition 3.07), pièce HQD-15, document 1 (B-0102), page 109 et 140.

1 Dans cette nouvelle partie, le Distributeur a aussi procédé à la simplification de la plupart des
2 articles et à la fusion de ceux portant sur des sujets de même nature. Les principales
3 modifications de cette partie se résument comme suit :

- 4 • la fusion des articles 4.2 et 18.12 afin de réunir tous ceux traitant de la protection des
5 biens et des personnes ;
- 6 • l'actualisation de l'article 18.18 pour refléter la pratique actuelle et la modification
7 demandée dans les Tarifs dans le cadre du dossier R-3933-2015¹⁰¹. À cet effet, le
8 client doit dorénavant transmettre au Distributeur une attestation de conformité de ses
9 installations électriques produite par un maître électricien plutôt que de payer les frais
10 d'inspection (proposition 6.09) ;
- 11 • la modification de l'article 18.2 par le retrait des références à des normes de la CSA
12 difficilement accessibles au grand public. Le *Code de construction* (chapitre B-1.1,
13 r. 2) sert maintenant de référence principale et les normes de dégagement les plus
14 courantes sont versées en annexe des CSÉ (proposition 6.08).

15 L'article 2.1 des CSÉ concernant le devoir d'information au client est intégré à la partie
16 traitant des droits et obligations. Afin de préciser le texte, le Distributeur proposait de préciser
17 dans cet article que toute communication écrite et tout avis doivent être transmis par tout
18 moyen permettant de faire la preuve de sa transmission, y compris par voie électronique si le
19 client a fourni son adresse courriel (proposition 6.07). À la suite des commentaires reçus, le
20 Distributeur modifie sa proposition et ajoute le courriel comme moyen de transmission
21 uniquement si le client y consent¹⁰². Le Distributeur propose aussi de préciser dans les CSÉ
22 que le mode de communication « par écrit » inclut, pour le client, le Web, l'espace client, le
23 courriel, le télécopieur et la poste (proposition 6.06).

6.1. Difficultés d'accès ou modification requise lors de l'installation d'un appareillage de mesure

24 Autant dans le cadre du projet de lecture à distance (LAD) que dans celui des opérations
25 courantes et du programme de remplacement des compteurs encadré par Mesures Canada,
26 le Distributeur obtient généralement la collaboration de ses clients. Comme ce n'est pas
27 toujours le cas, le Distributeur a mis en place une solution de rechange qui vise à éviter
28 autant que possible le recours à l'interruption de service comme prévue dans les cas où
29 l'accès à ses installations est impossible.

30 Dans le cadre du projet LAD, certains compteurs n'ont pu être installés par le Distributeur
31 pour les raisons suivantes :

- 32 • dans certains cas, les clients doivent préalablement procéder à des modifications de
33 leur installation pour permettre le remplacement du compteur, notamment s'il y a des

¹⁰¹ Dossier R-3933-2015, *Demande relative à l'établissement des tarifs d'électricité pour l'année tarifaire 2016-2017*, pièce HQD-14, document 4 (B-0053), pages 29, 30 et 175.

¹⁰² Réponse aux commentaires de la FCEI, d'OC, de SÉ-AQLPA et de l'UPA (proposition 6.07), pièce HQD-15, document 1 (B-0102), pages 224 à 226.

1 obstacles empêchant d'accéder à l'appareil ou si l'installation électrique est non
2 sécuritaire ;

- 3 • dans les autres cas, le client a barricadé volontairement le compteur installé ou refuse
4 l'accès au compteur.

5 Ainsi, à la suite d'une visite effectuée dans le cadre du projet LAD pour laquelle le
6 Distributeur n'a pu installer le compteur parce qu'il n'y avait pas accès ou que l'installation
7 électrique n'était pas conforme, il tente maintenant de joindre les clients visés afin qu'il
8 puisse, ultimement, procéder au remplacement du compteur.

9 Malgré ses tentatives de communiquer avec ces clients, certains refusent de remédier à la
10 situation, empêchant le Distributeur de procéder au changement du compteur. En vertu de
11 l'article 12.3 des CSÉ, 4^e paragraphe de l'alinéa 2, le Distributeur peut interrompre le service
12 électrique (à l'extérieur de la période d'hiver et après avoir donné un avis de huit jours au
13 client), s'il n'a pas les accès requis pour procéder à l'installation du compteur conformément
14 à l'article 13.1.

15 Comme l'interruption de service est un moyen de dernier recours, le Distributeur a demandé
16 à la Régie d'approuver, de façon provisoire, l'ajout d'un nouvel article 13.1.1, lequel permet
17 la facturation de frais aux clients¹⁰³ ayant fait défaut de faire connaître au Distributeur leurs
18 intentions quant au choix d'un mesurage différent de l'offre de référence qui ne rendent pas
19 leurs installations conformes aux différentes normes ou qui n'y donnent pas accès. L'ajout de
20 cette modalité a pour objectifs de permettre une solution moins drastique que l'interruption
21 de service et de combler l'iniquité prévalant entre ces 129 000 clients pour lesquels une
22 relève manuelle est toujours nécessaire et ceux ayant déjà opté pour un compteur non
23 communicant en payant les frais liés à leur choix.

24 Initialement, le Distributeur proposait de facturer, dans ces cas, les « frais initiaux
25 d'installation » et les « frais mensuels de relève ». À la suite de l'audience et d'une
26 proposition de la Régie¹⁰⁴, le Distributeur a amendé sa proposition. Dans sa décision
27 D-2016-118¹⁰⁵, la Régie a autorisé provisoirement le Distributeur à facturer, pour les clients
28 dont l'installation électrique est monophasée et d'au plus 200 A :

- 29 • les « frais mensuels de relève », car dans tous les cas, un agent du Distributeur doit
30 se déplacer pour effectuer la relève tant que la situation ne sera pas régularisée ; et
- 31 • les « frais liés à l'inaccessibilité du compteur » qui permettent au Distributeur de
32 récupérer les coûts afférents au processus mis en place et qui inciteront le client à
33 effectuer les travaux requis ou à donner au Distributeur l'accès à l'appareillage de
34 mesure.

¹⁰³ Demande d'approbation provisoire de l'article 13.1.1 des Conditions de service d'électricité du 7 juillet 2016.

¹⁰⁴ Pièce A-0011.

¹⁰⁵ Décision D-2016-118, paragraphes 71 et 73.

1 Le Distributeur souligne que les coûts générés par le processus mis en place étaient
2 entièrement récupérés auprès de l'ensemble de la clientèle avant l'entrée en vigueur des
3 « frais liés à l'inaccessibilité du compteur »¹⁰⁶.

4 Préalablement à la facturation de ces frais, le Distributeur communique avec les clients
5 visés. Ces communications, de plus en plus insistantes, informent le client qu'il doit apporter
6 des modifications à son installation électrique ou qu'il doit donner au Distributeur l'accès à
7 l'appareillage de mesure à défaut de quoi des frais lui seront facturés. Elles rappellent
8 également les termes de l'offre de référence et l'existence de l'option de mesurage sans
9 émission de radiofréquences (option de compteur non communicant) s'il y a lieu, de même
10 que l'objet de l'article 13.1, et invitent chaque fois le client à communiquer avec le
11 Distributeur.

12 Lorsque les tentatives de communication avec le client ont été faites sans succès, le
13 Distributeur transmet au client un avis de huit jours lui demandant de remédier à la situation,
14 à défaut de quoi les frais mentionnés plus haut lui sont facturés. Par ailleurs, si le client fait
15 par la suite le choix d'un compteur non communicant, les frais d'intervention applicables à
16 son installation lui seront facturés.

17 À la suite de toutes ces démarches, le Distributeur intégrera ces cas dans ses activités
18 régulières. Ainsi, si la situation perdure et qu'il devient impératif de changer l'appareillage de
19 mesure entre autres, pour des mesures de sécurité ou parce qu'il n'est plus reconnu par
20 Mesures Canada, le Distributeur devra procéder à l'interruption du service.

6.1.1. Suivi de la décision D-2016-118

21 Depuis la mise en vigueur provisoire de l'article 13.1.1 des CSÉ et de l'article 12.4 j) des
22 Tarifs le 25 juillet 2016, le Distributeur a œuvré à mettre en place le processus de
23 communication pour l'ensemble des clients visés par cette décision. Il a également produit et
24 déposé sur son site Web¹⁰⁷ un addenda aux CSÉ et aux Tarifs, informant le client que les
25 mesures adoptées sont provisoires.

26 En outre, le Distributeur propose de maintenir :

- 27 • l'article 13.1.1 dans les CSÉ ; et
- 28 • les « frais liés à l'inaccessibilité du compteur » à 85 \$¹⁰⁸.

¹⁰⁶ Demande d'approbation provisoire de l'article 13.1.1 des *Conditions de service d'électricité* du 7 juillet 2016, paragraphe 17.

¹⁰⁷ <http://www.hydroquebec.com/publications/fr/loi-reglements-conditions-service-electricite/>

¹⁰⁸ Pièce HQD-4, document 2 révisée, section 2.3.

7. CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES

1 Le Distributeur a décidé de créer une nouvelle partie qui regroupe tous les articles
2 comportant des informations de nature plus techniques, notamment la fréquence, la tension
3 et les caractéristiques de l'installation électrique. Ces informations étaient auparavant
4 intégrées à même les différentes sections des CSÉ. Cette nouvelle partie permettra d'alléger
5 la lecture tout en conservant l'information en un seul endroit ; l'information est dorénavant
6 facilement accessible pour les clients intéressés par ces articles.

7 Les principales modifications de cette partie se résument comme suit :

- 8 • la fusion des articles 18.7 et 18.8 pour regrouper en un seul article les informations et
9 les obligations liées à l'installation électrique ;
- 10 • la fusion des articles 18.16 et 18.17 relatifs à la puissance disponible, par souci de
11 clarté ;
- 12 • la révision de l'article 18.19 afin de le rendre cohérent avec le texte prévu à
13 l'article 5.9 de la *Norme E.21-10*, communément appelée le Livre bleu ;
- 14 • la modification de l'article 14.7 traitant d'un appel brusque de courant de 100 A afin
15 d'ajouter un critère pour les clients d'un réseau autonome.

16 Le Distributeur souligne que le critère pour les clients d'un réseau autonome est à
17 présent exprimé en kilowatt plutôt qu'en ampères, car la restriction pour les réseaux
18 autonomes doit porter principalement sur une limite d'ajout de charge plutôt que sur
19 un type de charge susceptible de causer un appel brusque de courant. Ainsi,
20 lorsqu'un client demande l'alimentation électrique, il doit décrire les charges à
21 raccorder, qui s'expriment en kilowatt. Lorsque les charges de l'installation électrique
22 dépassent la limite qui correspond au moindre de 10 kW et 20 kVA, le Distributeur
23 exige, après analyse du dossier et si nécessaire, que le client installe des appareils
24 qui permettent de limiter l'appel brusque de courant.

25 Initialement, le Distributeur proposait de retirer, à l'article 14.1, la référence à la norme CSA
26 relative aux limites de tension et de verser un résumé des principales normes et limites
27 applicables en annexe des CSÉ. Toutefois, puisque cette norme peut difficilement être
28 résumée simplement, le Distributeur retire cette proposition et conservera, dans ce cas, la
29 référence à la norme CSA.

7.1. Mesurage de l'électricité (propositions 6.10, 6.11, 6.12 et 6.13)

1 Dans la décision D-2012-128¹⁰⁹, la Régie confirme que la définition de compteur
2 communicant (ou compteur de nouvelle génération) détermine ce qui constitue la nouvelle
3 offre de référence du Distributeur. Elle approuve également l'article 10.4 des CSÉ qui permet
4 « aux clients qui le souhaitent, sujet à certaines conditions, d'opter pour l'installation d'un
5 compteur sans émission de radiofréquences (compteurs non communicants ou CNC) au lieu
6 d'un CNG qui deviendra l'offre de référence dans le cadre du Projet »¹¹⁰. Dans de tels cas, la
7 Régie est « d'accord avec la proposition du Distributeur selon laquelle l'option de retrait
8 [option de compteur non communicant] prend fin lorsque le client met fin à son
9 abonnement »¹¹¹. À l'article 10.4, le Distributeur proposait qu'il puisse procéder sans autre
10 avis à l'installation d'un compteur communicant pour un client qui a été interrompu pour
11 cause de manipulation ou dérangement de l'appareillage de mesure ou entrave au service
12 d'électricité (proposition 6.12). Toutefois, étant donné que, dans ces cas, le Distributeur ne
13 procède que très rarement à l'interruption du service d'électricité, ce dernier propose plutôt
14 qu'il puisse procéder, sans autre avis, à l'installation d'un compteur communicant pour un
15 client qui a manipulé ou dérangé l'appareillage de mesure ou entravé le service d'électricité.

16 Dans les autres cas mentionnés à l'article 10.4, le Distributeur évalue la possibilité
17 d'informer, avant l'interruption, les clients ayant fait le choix d'un compteur sans émission de
18 radiofréquences que ce dernier sera remplacé par un compteur communicant si le service
19 d'électricité est interrompu.

20 Dans un même ordre d'idée, le Distributeur proposait initialement qu'il puisse refuser
21 l'installation d'un compteur non communicant si le service d'électricité d'un des abonnements
22 du client a été interrompu dans les 24 derniers mois en vertu du paragraphe 3° du premier
23 alinéa et des paragraphes 1° à 4° du deuxième alinéa de l'article 12.3 des CSÉ
24 (proposition 6.11).

25 Toutefois, pour les mêmes raisons exposées précédemment, le Distributeur propose plutôt
26 qu'il puisse refuser l'installation d'un compteur non communicant si, dans les 24 derniers
27 mois, le service d'électricité d'un des abonnements du client a été interrompu en vertu des
28 paragraphes 1° à 4° du deuxième alinéa de l'article 12.3 des CSÉ ou si le client a manipulé
29 ou dérangé l'appareillage de mesure ou entravé le service d'électricité. Cette proposition
30 vient ainsi régler la zone grise qui existe actuellement et qui permet au client de redemander
31 un compteur non communicant immédiatement après que ce dernier ait été remplacé par un
32 compteur communicant.

33 Le Distributeur rappelle que la période de référence de 24 mois a été autorisée par la Régie
34 dans le cadre de la réalisation du projet LAD¹¹². Cette période de référence a aussi fait l'objet

¹⁰⁹ Décision D-2012-128, paragraphe 16.

¹¹⁰ *Ibid.*, paragraphe 11.

¹¹¹ *Ibid.* paragraphe 116.

¹¹² Décisions D-2012-128, paragraphes 157 et 158 et D-2012-145, paragraphes 9 et 10.

1 de nombreuses discussions par le passé et a été jugée par la Régie comme étant
2 « suffisante pour refléter la situation financière du client et ses habitudes de paiements »¹¹³.
3 De plus, le Distributeur propose d'abroger l'article 10.4.1 en raison de la fin du déploiement
4 massif des compteurs communicants.
5 En mars 2016, le Distributeur indiquait qu'il analysait la possibilité d'étendre l'admissibilité à
6 l'option de mesurage au moyen d'un compteur non communicant à un plus grand nombre de
7 types d'appareillage de mesure. Pour ce faire, il propose de permettre l'option d'un compteur
8 non communicant aux installations électriques monophasées de 400 A s'il s'agit d'un
9 abonnement dont seule l'énergie est facturée dans les 12 derniers mois (proposition 6.10).
10 Enfin, par souci de cohérence et afin d'éviter le déplacement d'agents pour la remise à zéro
11 du compteur, le Distributeur propose d'ajouter une modalité à l'effet que le client perd son
12 droit de choisir un compteur non communicant pour une période de 12 mois si de la
13 puissance a été facturée pour l'abonnement lié à l'option de compteur non communicant
14 (proposition 6.13).

8. CLIENTÈLE DE GRANDE PUISSANCE

8.1. Évaluation du risque

15 En ce qui concerne la gestion du risque de la clientèle grande puissance, le Distributeur
16 souhaite apporter quelques modifications afin notamment d'arrimer les CSÉ avec sa pratique
17 actuelle et qu'elles soient plus représentatives du portrait de la solvabilité de sa clientèle
18 grande puissance.

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

19 À l'article 11.10 des CSÉ, il est mentionné qu'en l'absence d'une cote de crédit attribuée au
20 cours des douze derniers mois par une agence de notation, le Distributeur effectue lui-même
21 l'évaluation du risque du client (conformément à la grille applicable de l'annexe VII des CSÉ).
22 Cependant, les CSÉ ne précisent pas ce qui doit être fait si le Distributeur est confronté à
23 des cotes de crédit divergentes émises par les agences de notation.

24 Initialement, le Distributeur proposait d'ajouter une modalité précisant que, dans ces
25 circonstances, il prendra la cote de crédit la plus risquée parmi celles émises au cours des
26 douze derniers mois. Toutefois, après avoir entendu les commentaires des intervenants, le
27 Distributeur propose plutôt qu'en cas de divergence entre les cotes attribuées au cours des
28 12 derniers mois, il utilisera l'un ou l'autre des méthodes suivantes :

¹¹³ D-2001-259, pages 10-11.

- 1 • Si au moins deux agences de notation ont attribué au client une même cote de crédit
2 durant cette période, le Distributeur utilise cette cote pour établir le niveau de risque
3 du client ;
- 4 • Si les cotes de crédit qui ont été attribuées par les agences de notation durant cette
5 période sont toutes différentes, le Distributeur évalue lui-même le niveau de risque du
6 client.

7 Même si le Distributeur a écrit dans le cadre du dossier R-3733-2010 qu'« [e]n présence de
8 plusieurs cotes, la plus récente sera retenue, sans égard à l'agence émettrice »¹¹⁴, ce
9 dernier est venu à la conclusion que la cote la plus récente ne représente pas toujours la
10 meilleure évaluation du risque du client lorsque des cotes divergentes sont émises dans un
11 délai de douze mois.

12 Par ailleurs, les cotes de crédit émises annuellement par les agences de notation continuent
13 d'être une référence du niveau de risque d'une entreprise et ce, même si d'autres cotes ont
14 été émises dans les mois qui suivent. Lors de l'établissement du niveau de risque d'une
15 entreprise, le Distributeur doit donc analyser l'ensemble des cotes de crédit et ne peut
16 ignorer une cote ayant été émise antérieurement à une autre.

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

17 Le Distributeur souhaite adapter les CSÉ à sa pratique en lien avec les modalités de
18 paiement applicables aux abonnements de grande puissance très risqués. Dans les CSÉ, il
19 est prévu que le Distributeur envoie des factures intercalaires hebdomadaires aux clients
20 dont l'abonnement de grande puissance est considéré très risqué.

21 Cependant, l'expérience a démontré que la facturation hebdomadaire représente une
22 démarche complexe. En effet, la structure tarifaire actuelle ne permet pas la facturation
23 hebdomadaire puisque la puissance à facturer n'est connue qu'à la fin de la période de
24 consommation. Ainsi, dans les faits, lorsqu'il doit appliquer les mesures prévues à
25 l'article 11.15, le Distributeur communique plutôt directement avec le client pour convenir
26 avec lui d'un mode de paiement hebdomadaire en avance. Depuis 2011, tous les clients très
27 risqués, à l'exception d'un seul qui l'a demandé, ont conclu avec le Distributeur un tel
28 arrangement.

29 En conséquence, par souci de clarté, le Distributeur propose de remplacer la notion de
30 facturation hebdomadaire par celle de versements hebdomadaires établis sur la base d'une
31 estimation.

32 Considérant les commentaires reçus sur la proposition 6.01, le Distributeur constate que les
33 intervenants sont globalement favorables à celle-ci¹¹⁵.

¹¹⁴ Dossier R-3733-2010, *Demande relative à la gestion du risque de crédit de la clientèle grande puissance*,
pièce HQD-1, document 1 (B-0002), page 10.

¹¹⁵ Commentaires des intervenants (proposition 6.01), pièce HQD-15, document 1 (B-0102), pages 211 et 212.

8.1.3. **Demande de dépôt aux abonnements très risqués (proposition 6.03)**

1 Pour ce qui est du dépôt demandé aux clients très risqués, le Distributeur souhaite corriger
2 ce qui semble avoir été un oubli depuis la décision D-2011-024 de la Régie. En effet, dans le
3 cadre du dossier R-3733-2010, la demande initiale du Distributeur était de pouvoir exiger un
4 dépôt équivalent à 12 jours de consommation, soit la somme des 7 jours pour la période de
5 consommation facturée aux clients très risqués et des 5 jours pour le délai de paiement de
6 cette facture hebdomadaire¹¹⁶. La Régie a autorisé les modifications proposées, mais en
7 fixant l'échéance de paiement à 5 jours ouvrables¹¹⁷, donc 7 jours calendaires, puisque le
8 Distributeur était disposé à allouer ce délai pour le paiement de la facture¹¹⁸. Toutefois, la
9 période de référence du dépôt est demeurée à 12 jours de consommation, alors que la
10 modification aurait plutôt exigé d'indiquer 14 jours aux CSÉ.

11 Pour cette raison, le Distributeur propose que le dépôt prévu à l'article 11.16 des CSÉ couvre
12 14 jours consécutifs à l'intérieur des 12 mois qui suivent la date de détermination du montant
13 du dépôt. Cette modification permettra ainsi de couvrir une plus grande partie du risque
14 encouru par le Distributeur envers ses clients très risqués.

15 Considérant les commentaires reçus sur la proposition 6.03, le Distributeur constate que le
16 seul intervenant concerné est globalement favorable à celle-ci¹¹⁹.

8.1.4. **Nouvelle demande de dépôt pour les abonnements risqués et modification de la grille de niveau de risque (propositions 6.04 et 6.05)**

17 Le Distributeur proposait initialement d'introduire une demande de dépôt aux clients dont les
18 abonnements demeurent risqués sur au moins deux évaluations annuelles consécutives de
19 leur niveau de risque de crédit (proposition 6.04). Cette modification avait pour but d'ajuster
20 la couverture en fonction du profil de risque de cette clientèle.

21 Pour ce faire, le Distributeur s'est basé notamment sur une étude de Standard & Poor's¹²⁰
22 publiée en 2015 et couvrant la période de 1981 à 2014 (2 301 cas d'insolvabilité). Entre
23 autres choses, cette étude présente les intervalles moyens entre l'émission d'une cote et
24 l'avènement du défaut à l'égard des obligations financières d'une entreprise.

25 L'étude montre que pour une entreprise dont la première cote s'établit à B, le délai moyen
26 entre l'établissement de cette cote et le défaut est de 4,7 ans. Toutefois, ce délai moyen est
27 de seulement 2,7 ans si une entreprise maintient une cote de B ou si elle atteint
28 subséquemment cette cote, que ce soit à la suite de la dégradation d'une cote plus élevée
29 ou de l'amélioration d'une cote plus risquée.

¹¹⁶ Dossier R-3733-2010, *op. cit.*, pièce HQD-1, document 1 (B-0002), pages 13-14.

¹¹⁷ Décision D-2011-024, paragraphe 58.

¹¹⁸ Dossier R-3733-2010, *op. cit.*, pièce HQD-2, document 1 (B-0004), page 28.

¹¹⁹ Dans ses commentaires, l'AQCIE-CIFQ ne s'oppose pas à ce changement. Les autres intervenants ont mentionné ne pas être concernés par le sujet. Voir la pièce HQD-15, document 1 (B-0102), pages 215 et 216.

¹²⁰ Standard & Poor's Financial Services, *Default, Transition, and Recovery: 2014 Annual Global Corporate Default Study and Rating Transitions*, 30 avril 2015.

Étude complète en ligne : https://www.nact.org/resources/2014_SP_Global_Corporate_Default_Study.pdf

1 De même, pour une entreprise dont la première cote s'établit à CCC/C, le délai moyen entre
2 l'établissement de cette cote et le défaut est de 2,3 ans. Ce délai est de seulement 0,8 an si
3 une entreprise maintient cette cote ou l'atteint subséquemment¹²¹.

4 Par ailleurs, pour l'année 2014, parmi les compagnies présentant une cote de crédit de B+, B
5 ou B- l'année précédant leur situation d'insolvabilité, la majorité des cas d'insolvabilité étaient
6 attribuables à des cotes de B-¹²².

7 En matière de gestion du risque, Hydro One atténue son risque progressivement selon la
8 cote de crédit du client et couvre complètement son risque à partir de la cote de crédit
9 BB+¹²³.

10 Bien qu'il tente de mitiger son risque de façon saine et prudente, à la suite des commentaires
11 reçus, le Distributeur souhaite analyser plus amplement les impacts de la proposition 6.04
12 pour sa clientèle eu égard à la couverture adéquate du risque. Par conséquent, le
13 Distributeur retire cette proposition du présent dossier.

14 Toutefois, le Distributeur tient à rappeler que sa gestion du risque se veut une approche
15 globale, appliquée de façon uniforme et continue, visant à identifier les clients présentant un
16 risque de défaillance important et ce, sans viser de secteurs d'activités en particulier. De
17 plus, le Distributeur tient aussi à rappeler que l'électricité est payée après consommation et
18 que contrairement à d'autres entreprises, il a l'obligation de desservir et d'accepter tout client
19 qui lui en fait la demande, qu'il soit en bonne santé financière ou non et ce, sans limiter
20 l'énergie consommée par ce client.

21 Suivant les conclusions d'études de Standard & Poor's¹²⁴ et de Moody's¹²⁵, le Distributeur
22 proposait également de modifier la grille de niveau de risque selon les cotes de crédit de
23 l'annexe VII (proposition 6.05), faisant ainsi passer la cote de crédit BB- vers le niveau
24 « risqué » et la cote B- vers le niveau « très risqué ». Toutefois, à la suite des commentaires
25 reçus, le Distributeur souhaite analyser plus amplement les impacts de la proposition 6.05
26 pour sa clientèle eu égard à la couverture adéquate du risque. Pour ces raisons, le
27 Distributeur retire cette proposition du présent dossier.

8.1.5. Autres changements

28 Le Distributeur propose de modifier, à l'annexe VII, la définition de « dettes totales ». Ces
29 dernières sont à présent définies comme tout passif, à l'exception des créances à l'égard des
30 fournisseurs et charges à payer et des impôts.

31 Initialement, le Distributeur proposait de remplacer, aux articles 2.1 et 2.2, le déficit actuariel
32 du régime de retraite par le déficit de solvabilité du régime de retraite. Le Distributeur retire
33 cette proposition puisque le déficit actuariel du régime de retraite inclut le déficit de

¹²¹ *Ibid.* page 36.

¹²² *Ibid.* pages 23 à 26.

¹²³ Hydro One Networks Inc., Clients du réseau de distribution, *Conditions de service*, 1^{er} janvier 2015, page 72.

¹²⁴ Standard & Poor's Financial Services, *op. cit.*

¹²⁵ Moody's Investors Service, *Historical Default Rates of Corporate Global Scale Ratings*, 4 mai 2016. Voir aussi la pièce HQD-13, document 1 (B-0050).

1 capitalisation ainsi que celui de solvabilité et permet ainsi de dresser un meilleur portrait de
2 la situation financière d'un client de grande puissance et ce, tant en contexte de continuité
3 que de terminaison du régime de retraite.

9. AUTRES CHANGEMENTS

9.1. Dispositions transitoires

4 Le Distributeur propose le retrait du chapitre traitant des dispositions transitoires
5 (chapitre 19) et les modifications suivantes aux articles :

- 6 • le déplacement des articles 19.1 et 19.2 traitant du remplacement et de l'entrée en
7 vigueur des CSÉ dans le chapitre des dispositions générales ;
- 8 • l'intégration de l'article 19.3, traitant de la tension d'alimentation, à l'article 14.3 ;
- 9 • l'abrogation des articles 19.4 à 19.9, considérant que tous les suivis relatifs à ces
10 articles sont terminés.

11 Si des dispositions transitoires doivent être conservées dans les CSÉ, elles sont intégrées
12 aux articles traitant des sujets.

9.2. Terminologie et révision des CSÉ

13 Depuis 2015, le Distributeur œuvre à simplifier les CSÉ non seulement pour ses clients, mais
14 aussi pour ses employés qui les appliquent au quotidien. Ces démarches ont mené au dépôt
15 de la *Demande relative à la modification des conditions de service d'électricité et des frais*
16 *afférents*¹²⁶ le 2 mars 2016, constituant le point de départ du présent dossier.

17 Dans le cadre des ateliers tenus durant les mois de mai et juin 2016, le Distributeur a déposé
18 les articles des CSÉ les plus à jour. Ces derniers représentaient alors l'état d'avancement de
19 la première phase du processus de modification des CSÉ effectué par le Distributeur.

20 Lors du sixième atelier tenu le 22 juin 2016, le Distributeur annonçait qu'il avait fait appel à
21 l'organisme de vulgarisation juridique Éducaloi pour évaluer les CSÉ modifiées à la suite de
22 cette première phase. Dans leur rapport soumis au Distributeur¹²⁷, Éducaloi se basait sur les
23 sept critères suivants :

- 24 1. Le lecteur a-t-il le sentiment que la lecture du contrat sera simple et utile dès le
25 premier regard ?
- 26 2. Le lecteur sent-il que l'on s'adresse à lui ?
- 27 3. L'information est-elle facile à trouver ?
- 28 4. L'apparence du texte facilite-t-elle la lecture ?

¹²⁶ Pièce B-0002.

¹²⁷ Pièce HQD-13, document 4 (B-0069).

- 1 5. L'information est-elle facile à comprendre ?
- 2 6. La concision est-elle optimale ?
- 3 7. Le document répond-il aux besoins d'information du public cible (les clients
- 4 d'Hydro-Québec, la Régie de l'énergie, les employés d'Hydro-Québec) ?

5 Bien qu'Éducaloi saluait l'« intention claire de faciliter la lecture » et mentionnait que

6 « l'utilisation de tableaux est une innovation en matière de rédaction de contrats qui mérite

7 d'être soulignée »¹²⁸, plusieurs problèmes liés à la communication claire et efficace ont fait

8 en sorte qu'Éducaloi a octroyé la note globale de 55 % aux CSÉ proposées par le

9 Distributeur. Éducaloi recommandait notamment les pistes d'améliorations suivantes :

- 10 • mieux découper, hiérarchiser et regrouper l'information en fonction des besoins réels
- 11 de divers publics cibles du Distributeur ;
- 12 • rendre l'information plus facile à trouver, tant à partir de la table des matières qu'à
- 13 l'intérieur du document, notamment en rendant les titres plus parlants ;
- 14 • rendre l'information plus facile à lire, notamment en allégeant la mise en page des
- 15 tableaux ;
- 16 • rendre l'information plus facile à comprendre, notamment à l'aide de mises en
- 17 contexte qui permettent de mieux intégrer l'information présentée, et en employant un
- 18 style rédactionnel plus concret, direct et moins juridique¹²⁹.

19 Le Distributeur accueille le rapport d'Éducaloi et souhaite intégrer la majeure partie des

20 recommandations proposées par l'organisme. Pour ce faire, afin de déterminer les limites du

21 travail à accomplir, le Distributeur a d'abord demandé l'opinion des intervenants sur certaines

22 recommandations et modifications suggérées par Éducaloi.

23 Les recommandations du rapport d'Éducaloi et le positionnement écrit des intervenants ont

24 incité le Distributeur à faire évoluer le texte des CSÉ sur le plan de leur simplification. En

25 effet, alors qu'à la première phase, la révision des CSÉ visait à épurer, harmoniser et

26 simplifier les concepts et la structure des CSÉ, la seconde phase a plutôt comme pierre

27 angulaire la compréhension du client à tous les points de vue.

28 Dans la deuxième phase de révision des CSÉ, le Distributeur a procédé à une nouvelle

29 refonte laquelle vise à mieux accompagner le client dans les différentes parties du document

30 et à permettre au client d'être en mesure de mieux repérer et comprendre l'information. Cette

31 refonte se décline ainsi en trois grands aspects :

- 32 • utilisation d'un langage interpellant plus le lecteur ;
- 33 • ajout de mises en contexte et de renvois ;
- 34 • restructuration de l'information.

¹²⁸ *Ibid.*, page 8 du rapport.

¹²⁹ *Idem.*

9.2.1. *Utilisation d'un langage interpellant plus le lecteur*

1 Le Distributeur a suivi la recommandation d'Éducaloi de personnaliser le document afin de
2 susciter un meilleur sentiment de proximité de la part du client et d'améliorer sa clarté et son
3 efficacité. Ainsi, le Distributeur propose de désigner le client par « vous ». Le Distributeur
4 considère que l'utilisation de ce pronom interpelle plus le lecteur et améliore grandement la
5 clarté et la compréhension des articles, sans pour autant modifier la formalité du document et
6 la teneur des informations à transmettre.

7 Le Distributeur est d'avis que le fait de vouvoyer le client lui permet d'intégrer plus facilement
8 l'utilisation d'une forme directe et active. L'utilisation d'un ton moins formel et juridique
9 facilite, en parallèle, l'amélioration de la syntaxe du texte. De cette façon, l'utilisation du
10 « vous » permet indirectement au Distributeur de maximiser la compréhension, par le client,
11 d'informations et de concepts souvent complexes. En conséquence, le Distributeur ne croit
12 pas que favoriser la compréhension du client puisse être considéré comme un manque de
13 respect à son égard, bien au contraire.

14 De plus, le Distributeur ne considère pas que l'utilisation du « vous » ou d'un langage
15 interpellant plus le client ne laisse présumer que les CSÉ puissent représenter un contrat
16 d'adhésion au sens du Code civil¹³⁰.

17 Enfin, par souci de clarté, le Distributeur propose aussi d'intégrer une information dans les
18 CSÉ à l'effet que ces dernières sont fixées ou modifiées uniquement par la Régie ainsi qu'un
19 hyperlien vers la LRÉ.

9.2.2. *Ajout de mises en contexte et de renvois*

20 Dans la première phase de révision, le Distributeur avait pris la décision d'épurer le texte et
21 d'éliminer le plus possible les renvois vers d'autres articles. Dans la deuxième phase, les
22 renvois vers d'autres articles sont ajoutés, lorsque cela est nécessaire, soit pour améliorer la
23 compréhension d'une modalité, soit pour indiquer au client qu'un sujet est couvert de façon
24 plus particulière dans un autre article. Cette approche permet ainsi au client de faire plus
25 facilement des liens entre différents sujets et d'être mieux en mesure de comprendre un
26 concept ou une modalité dans son ensemble, incluant les conséquences possibles. À titre
27 d'exemple, pour le défaut de paiement, le Distributeur a inclus des renvois vers les articles
28 traitant de la demande de dépôt et des interruptions de service.

29 Par ailleurs, le Distributeur a également ajouté des mises en contexte lorsque cela s'avérait
30 pertinent afin de mieux présenter l'information qui sera traitée dans un article ou pour
31 expliciter les conséquences d'une modalité. À cet effet, le Distributeur s'est assuré que l'ajout
32 de ces mises en contexte n'amène pas la création de nouvelles modalités ou n'entre pas en
33 contradiction avec les modalités déjà en place.

¹³⁰ Code civil du Québec, L.Q. 1991, c. 64, article 1379.

9.2.3. Restructuration de l'information

1 Le Distributeur a également procédé à la restructuration de l'information afin de rendre la
2 navigation à l'intérieur des CSÉ plus simple et efficace pour le lecteur. Cette restructuration
3 se décline en sept points :

- 4 • regrouper les articles en sept parties distinctes ;
- 5 • épurer les articles ;
- 6 • faciliter la navigation dans un même article ;
- 7 • appliquer différents niveaux de puce ;
- 8 • rendre les titres plus évocateurs ;
- 9 • éclater la table des matières ;
- 10 • ajouter un index.

11 D'une part, par souci d'être le plus représentatif possible du parcours général d'un client, le
12 Distributeur a regroupé les articles de même nature à l'intérieur de sept parties distinctes,
13 soit :

- 14 1. Dispositions générales
- 15 2. Abonnement au service d'électricité
- 16 3. Demandes d'alimentation
- 17 4. Droits et obligations d'Hydro-Québec et de ses clients
- 18 5. Caractéristiques techniques
- 19 6. Clientèle de grande puissance
- 20 7. Terminologie et unités de mesure applicables

21 L'information a été placée de façon à ce que le client retrouve la très grande majorité des
22 modalités relatives à un abonnement dans les deux premières parties. Toutefois, si le client
23 souhaite obtenir une information plus spécifique concernant, par exemple, les droits et
24 obligations ou les caractéristiques techniques du service d'électricité, il sera en mesure de
25 consulter la partie dédiée afin d'y trouver plus facilement l'information.

26 D'autre part, le Distributeur a procédé à l'épuration et à la subdivision de certains articles afin
27 d'avoir, le plus souvent possible, une seule idée par article. En agissant de la sorte, le
28 Distributeur a ainsi intégré des niveaux de puces supplémentaires, ce qui a eu pour effet de
29 faciliter la navigation et la recherche d'information. À titre d'exemple, l'article traitant des
30 modalités de résiliation de l'abonnement comprend désormais trois sous-articles, soit « à la
31 demande du responsable de l'abonnement », « décès d'un client » et « par Hydro-Québec ».

32 Le Distributeur a aussi modifié les titres afin de les rendre plus intuitifs, mais surtout plus
33 évocateurs de l'information se trouvant dans un article. Il a également éclaté la table des
34 matières afin d'intégrer l'ensemble des niveaux de puces ajoutés. En conséquence, les

1 réponses aux questions fréquentes de sa clientèle peuvent être repérées plus facilement
2 sans que cette dernière ait à lire ce qui pourrait être jugé comme étant superflu au moment
3 de la recherche. Un avant-propos devient ainsi non essentiel à la compréhension du
4 document et a été retiré.

9.2.4. **Autres changements**

5 Le Distributeur intègre également d'autres changements afin de simplifier les CSÉ,
6 d'améliorer leur compréhension et de réduire les problèmes d'interprétation, ainsi que par
7 souci de clarté. Les principaux changements sont les suivants :

- 8 • ajout de l'italique pour référer aux définitions ;
- 9 • ajout de la procédure en cas d'insatisfaction ;
- 10 • ajout d'une partie sur les principaux composants du réseau avec des illustrations ;
- 11 • retrait de la notion de jours francs à certains endroits ;
- 12 • modifications terminologiques.

Ajout de l'italique pour référer aux définitions

13 À l'intérieur du texte des CSÉ, le Distributeur ajoute l'italique lorsqu'un mot est défini en
14 annexe. De cette façon, le lecteur pourra, en un coup d'œil, repérer les mots ou groupes de
15 mots qui ont une définition particulière et qui, au besoin, peuvent faire l'objet d'une recherche
16 plus approfondie. Cela fait également en sorte que le lecteur pourra faire des liens entre
17 l'information d'un article et une définition, lui permettant ainsi d'assimiler plus facilement
18 l'intégralité d'une modalité.

19 Par ailleurs, l'information à l'effet que l'italique réfère aux définitions est précisée au début du
20 document afin d'en informer le lecteur.

Ajout de la procédure en cas d'insatisfaction

21 Par souci de clarté, le Distributeur propose d'insérer en annexe des CSÉ la procédure en cas
22 d'insatisfaction concernant l'application d'une condition de service qui avait été approuvée
23 par la Régie en 1998¹³¹. De ce fait, tout client en désaccord de l'application par le
24 Distributeur d'une modalité des CSÉ sera désormais informé de ses recours à même le
25 document. Il sera ainsi en mesure de connaître les différentes étapes du processus et de
26 formuler, en toute connaissance de cause, une plainte.

27 Par ailleurs, le Distributeur tient à préciser qu'il continuera aussi à informer ses clients de la
28 procédure en cas d'insatisfaction sur son site Web.

¹³¹ Décision D-98-25, annexe J.

Ajout d'une partie sur les principaux composants du réseau avec des illustrations

1 Comme mentionné précédemment, les modalités actuelles des CSÉ relatives aux demandes
2 d'alimentation en électricité sont complexes et suscitent parfois des problèmes de
3 compréhension des règles applicables. L'une des raisons de cette complexité repose sur le
4 fait que ces modalités sont étroitement rattachées à la connaissance des différents
5 composants du réseau de distribution d'électricité. Bien que plusieurs d'entre eux soient
6 définis, ces définitions ont le désavantage de ne pas pouvoir représenter l'emplacement de
7 ces composants dans l'espace ni de présenter leur utilité concrète.

8 Aussi, le Distributeur propose d'ajouter, à titre d'exemple cependant, une partie composée
9 d'illustrations des principaux composants du réseau de distribution d'électricité afin d'aider le
10 client à les reconnaître, ce qui devrait ainsi lui permettre de mieux comprendre les modalités
11 relatives aux demandes d'alimentation des CSÉ.

Retrait de la notion de jours francs à certains endroits

12 Dans plusieurs articles des CSÉ, le délai est exprimé en « jours francs ». Toutefois, le calcul
13 d'un délai en jours francs n'est pas intuitif. En effet, un délai franc ne tient pas compte du jour
14 qui marque le point de départ du délai, ni de celui de l'échéance.

15 Cette notion est donc complexe à comprendre, pour le client, et à expliquer, pour les
16 représentants du Distributeur. Qui plus est, elle va à contre-courant avec la volonté du
17 Distributeur de simplifier les CSÉ et d'utiliser un langage moins juridique. À cet effet, le
18 Distributeur propose de retirer la notion de jours francs à certains endroits.

19 Dans les cas où le retrait de la notion de jours francs va à l'avantage du client, le Distributeur
20 retire la notion de jours francs, mais conserve le même nombre de jours qui sont associés au
21 délai. À titre d'exemple, à l'article 7.1, le Distributeur remplace le délai de préavis de
22 résiliation de 30 jours francs du client par un délai de 30 jours. Cette modification ne vient
23 donc pas pénaliser le client qui, dans les faits, a désormais un délai de préavis réduit à son
24 avantage.

25 Dans le cas des avis relatifs au versement d'un dépôt, au retard de paiement ou à
26 l'interruption du service d'électricité, le Distributeur conserve la notion de jours francs.

Modifications terminologiques

27 Dans le cadre du dossier tarifaire 2015-2016, le Distributeur a décidé de reporter certains
28 changements terminologiques et de présenter ses propositions dans le cadre du présent
29 dossier¹³². Le Distributeur présente le statut sur la terminologie qui avait été proposé :

- 30 • remplacement de « requérant » ou « demandeur » : uniformisation de la terminologie
31 et utilisation du mot « client » ou du pronom « vous », plutôt que « requérant » ou
32 « demandeur » lorsqu'ils étaient utilisés. La définition de « client » a été ajustée en

¹³² Décision D-2015-018, paragraphes 807 et 808.

1 conséquence et le Distributeur mentionne au début des CSÉ que le pronom « vous »
2 est utilisé pour désigner le client ;

- 3 • remplacement de « titulaire » par client ou responsable : uniformisation de la
4 terminologie et utilisation du mot « client » ou du pronom « vous » lorsque le mot
5 « titulaire » était utilisé. Quant au mot « responsable », il est utilisé principalement
6 pour qualifier le « client ».

7 Le Distributeur propose également de modifier les termes suivants :

- 8 • « lieu de consommation » est maintenant le terme privilégié dans le texte en
9 remplacement de « local » et « immeuble ». Toutefois « immeuble » demeure utilisé
10 dans les articles concernant les propriétaires. Une définition de « Lieu de
11 consommation » a été ajoutée ;
- 12 • contrairement à la proposition initiale, les termes « résiliation » ou « résilier » sont
13 toujours utilisés, mais l'expression « fin d'abonnement » est privilégiée, par souci de
14 simplification ;
- 15 • le terme « bi-énergie » est remplacé par « biénergie » à des fins de cohérence avec
16 les Tarifs ;
- 17 • « Conditions de service d'électricité » est remplacé par « Conditions de service » afin
18 d'être cohérent avec l'expression utilisée dans l'industrie, comme cela est fait, par
19 exemple, par Gaz Métro et Hydro One.

20 Dans la décision D-2012-128¹³³, la Régie approuvait une modification à l'article 3.1 des CSÉ
21 afin d'ajouter la définition de « compteur de nouvelle génération » et jugeait qu'il n'est pas
22 nécessaire d'ajouter une définition pour « compteur sans émission de radiofréquences ».
23 Dans le présent dossier, le Distributeur propose de modifier cette terminologie comme suit :

- 24 • remplacement de l'expression « compteur de nouvelle génération » par « compteur
25 communicant », étant donné que cette technologie est dorénavant la norme de
26 l'industrie. Par ailleurs, une précision a été ajoutée à la définition existante afin
27 d'inclure les appareils avec lien téléphonique ;
- 28 • remplacement de l'expression « compteur sans émission de radiofréquences » par
29 « compteur non communicant ». À cet effet, une définition de « compteur non
30 communicant » a été ajoutée indiquant que la lecture de ce compteur nécessite le
31 déplacement d'un employé du Distributeur.

32 Le Distributeur proposait également d'introduire une disposition interprétative pour le calcul
33 des délais. Le Distributeur retire cette proposition puisque l'ajout des définitions de « jour » et
34 « jour franc » font en sorte qu'une telle disposition n'est plus nécessaire.

35 Enfin, par souci de clarté et d'allègement du texte, le Distributeur ajoute également quelques
36 définitions.

¹³³ Décision D-2012-128, paragraphe 19