

D É C I S I O N

QUÉBEC

RÉGIE DE L'ÉNERGIE

D-2012-128

R-3788-2012

05 octobre 2012

PRÉSENTS :

Lise Duquette

Louise Rozon

Richard Lassonde

Régisseurs

Hydro-Québec

Demanderesse

et

Intervenants dont les noms apparaissent ci-après

Décision finale

Demande de fixation des tarifs et conditions de distribution d'électricité relative à une option d'installation d'un compteur n'émettant pas de radiofréquences

Intervenants :

- Association coopérative d'économie familiale de l'Outaouais (ACEFO);
- Association coopérative d'économie familiale de Québec (ACEFQ);
- Fédération canadienne de l'entreprise indépendante (FCEI);
- Groupe de recherche appliquée en macroécologie (GRAME);
- Option consommateurs (OC);
- Regroupement des organismes environnementaux en énergie (ROÉÉ);
- Stratégies énergétiques et Association québécoise de lutte contre la pollution atmosphérique (S.É./AQLPA);
- Syndicat des employés de techniques professionnelles et de bureau d'Hydro-Québec, section locale 2000 (SCFP-FTQ);
- Union des consommateurs et Regroupement national des conseils régionaux de l'environnement du Québec (UC/RNCREQ);
- Union des municipalités du Québec (UMQ).

TABLE DES MATIÈRES

1. INTRODUCTION	5
2. CONTEXTE	6
3. DÉFINITION D’UN COMPTEUR DE NOUVELLE GÉNÉRATION	7
4. MODALITÉS DE L’OPTION DE RETRAIT	8
4.1 La notion de client et les compteurs multiples dans un logement	9
4.2 Solution technologique retenue.....	11
4.3 Principe du demandeur-payeur	18
4.4 Frais initiaux d’installation et fin de l’abonnement	23
4.5 Délai pour obtenir le crédit d’installation	25
4.6 Durée de l’abonnement et « frais de sortie »	26
4.7 Condition préalable : l’accès à l’appareil de mesurage.....	26
4.8 Condition préalable : l’installation électrique est monophasée et est d’au plus 200 A.....	30
4.9 Condition préalable : avis d’interruption de service	31
4.10 Condition de résiliation : avis d’interruption de service	34
4.11 Suivi et informations aux abonnés	35
5. FRAIS LIÉS À L’OPTION DE RETRAIT	36
5.1 Frais initiaux d’installation	37
5.2 Frais mensuels de relève	41
5.3 Crédit d’installation	45
DISPOSITIF	47

1. INTRODUCTION

[1] Le 15 mars 2012, Hydro-Québec dans ses activités de distribution d'électricité (le Distributeur) s'adresse à la Régie de l'énergie (la Régie) afin qu'elle approuve des modifications aux *Conditions de service d'électricité* (les Conditions de service) et aux *Tarifs et conditions du Distributeur* (les Tarifs) relatives à une option d'installation d'un compteur n'émettant pas de radiofréquences¹ (l'Option de retrait). Cette demande est déposée en vertu des articles 31 al. 1(1), 48, 49 et 52.1 de la *Loi sur la Régie de l'énergie*² (la Loi).

[2] Le 22 mars 2012, la Régie rend la décision D-2012-031 dans laquelle elle demande au Distributeur de publier dans certains quotidiens et d'afficher sur son site internet un avis public donnant aux personnes intéressées les instructions préliminaires relatives à l'audience qu'elle tiendra pour l'étude de cette demande. Dans cette même décision, la Régie reconnaît d'office les intervenants au dossier relatif à l'autorisation du projet Lecture à distance - Phase 1³ (le Projet) comme intervenants au présent dossier et demande que toute autre personne désirant être reconnue comme intervenante en fasse la demande au plus tard le 5 avril 2012 à 12 h.

[3] Le 18 avril 2012, la Régie rend la décision D-2012-044 sur le cadre d'examen du présent dossier, les budgets de participation, la séance de travail et l'échéancier.

[4] Le 24 avril 2012, une séance de travail permet aux participants d'échanger sur les enjeux liés au dossier, dans le respect du cadre d'examen fixé par la Régie dans sa décision D-2012-044.

[5] Le 31 mai 2012, la Régie rend la décision D-2012-062 portant sur les demandes d'ordonnance de certains intervenants relativement à des réponses du Distributeur aux demandes de renseignements qui lui avaient été adressées ou à son défaut de répondre à certaines questions et sur la demande de frais du ROÉÉ.

[6] L'audience se tient les 13, 14, 15, 18 et 20 juin 2012.

¹ Pièce B-0002.

² L.R.Q., c. R-6.01.

³ Dossier R-3770-2011.

[7] Les participants soumettent leurs argumentations écrites du 28 juin 2012 au 11 juillet 2012. Le 11 juillet 2012, le Distributeur dépose sa réplique et la Régie entame son délibéré à ce moment.

[8] La présente décision porte sur les propositions du Distributeur relatives à l'Option de retrait et est émise consécutivement à la décision D-2012-127 qui autorise le Distributeur à installer sur tout le territoire qu'il dessert des compteurs de nouvelle génération (CNG). Il s'ensuit que l'installation de ces compteurs devient la nouvelle offre de référence du Distributeur.

2. CONTEXTE

[9] Le Projet vise le remplacement du parc actuel de compteurs électromécaniques et électroniques par des CNG et la mise en place des technologies de l'information d'une infrastructure de mesurage avancée (IMA).

[10] Dans le cadre de l'examen du dossier R- 3770-2011, la Régie a tenu une conférence préparatoire le 2 février 2012, lors de laquelle elle a demandé au Distributeur de tenir compte du fait que certains clients pourraient refuser l'installation de CNG. La Régie a donc requis du Distributeur de lui présenter une solution à cet égard.

[11] En réponse à cette demande de la Régie, le Distributeur propose des modifications aux Conditions de service et aux Tarifs relatives à l'Option de retrait. Ces modifications permettront aux clients qui le souhaitent, sujet à certaines conditions, d'opter pour l'installation d'un compteur sans émission de radiofréquences (compteurs non communicants ou CNC) au lieu d'un CNG qui deviendra l'offre de référence du Distributeur dans le cadre du Projet.

[12] Les modifications proposées par le Distributeur sont les suivantes :

- la définition d'un CNG à l'article 3.1 des Conditions de service;
- les modalités de l'Option de retrait à l'article 10.4 des Conditions de service; et
- les frais liés à l'Option de retrait à l'article 12.5 (g), (h), (i) des Tarifs.

[13] Le Distributeur précise que l'Option de retrait est disponible sans qu'un client ait à justifier son choix.

[14] Le Distributeur appuie sa proposition sur les principes suivants : l'offre de référence, le demandeur-payeur et la méthode du coût complet.

3. DÉFINITION D'UN COMPTEUR DE NOUVELLE GÉNÉRATION

[15] Le Distributeur propose une modification à l'article 3.1 des Conditions de service pour y ajouter la définition suivante :

« 3.1 Aux fins des présentes conditions de service, on entend par :

[...]

*« **compteur de nouvelle génération** » : Compteur à communication bidirectionnelle par radiofréquences pouvant interagir avec une infrastructure de mesurage avancée afin notamment de collecter, mesurer et analyser des données de consommation d'électricité. »*

[16] Cette définition détermine ce que constitue la nouvelle offre de référence en matière de compteur, tel qu'approuvé par la Régie dans sa décision D-2012-127. On retrouve l'expression « compteur de nouvelle génération » dans la proposition du nouvel article 10.4 des Conditions de service.

[17] Selon l'ACEFQ, le Distributeur introduirait subtilement par cette définition la possibilité de collecter, mesurer et analyser les données de consommation d'électricité. Selon l'intervenante, les Conditions de service n'encadrent pas la collecte et l'analyse des données de consommation. La fonction de relève y est prévue dans le but explicite et unique de facturer le client au mois ou aux deux mois. Elle s'oppose donc à cette définition qu'elle juge trop large et qui préjuge que les conditions d'accès à l'information et de protection de la vie privée sont respectées et de facto satisfaites.

[18] De plus, l'ACEFQ considère qu'une définition de l'expression « compteur sans émission de radiofréquences » devrait être fournie à des fins de transparence et de clarté.

[19] La Régie considère que la définition d'un CNG proposé par le Distributeur décrit correctement et techniquement les fonctionnalités d'un tel compteur. Quant à ajouter une définition de « compteur sans émission de radiofréquences », la Régie juge que l'expression est claire et n'a pas à être plus amplement expliquée. De plus, le commentaire de l'ACEFQ sur les opérations qui devraient mener à d'autres modifications des Conditions de service déborde du cadre de ce que la Régie doit décider dans le présent dossier. Si l'avènement des CNG devait mener à des modifications au niveau des opérations du Distributeur et que cela nécessite d'autres changements aux Conditions de service ou aux Tarifs, le Distributeur devra les faire approuver par la Régie. En conséquence, **la Régie approuve l'ajout de cette définition d'un CNG à l'article 3.1 des Conditions de service.**

4. MODALITÉS DE L'OPTION DE RETRAIT

[20] Le Distributeur propose l'ajout de l'article 10.4 aux Conditions de services⁴ afin de codifier l'ensemble des modalités de l'Option de retrait. Cet article se lit comme suit :

« 10.4. Le client peut choisir un compteur sans émission de radiofréquences déterminé par Hydro-Québec. Ce client doit alors en faire la demande par écrit à Hydro-Québec et payer les « frais initiaux de mesurage » et les « frais mensuels de mesurage » prévus aux tarifs d'électricité pour chaque abonnement. Cette demande peut être faite en tout temps.

Lorsque Hydro-Québec prévoit remplacer les compteurs d'une région donnée par des compteurs de nouvelle génération, elle transmet au client, au moins 30 jours avant la date prévue du remplacement, un avis écrit en ce sens. Si le client fait sa demande dans les 30 jours de cet avis, le client a droit au « crédit d'installation » prévu aux tarifs d'électricité.

Hydro-Québec maintient le compteur sans émission de radiofréquences ainsi installé jusqu'à la fin de l'abonnement du client. Toutefois, le client peut en tout

⁴ Pièce B-0034, pages 17 et 18 révisées de la pièce B-0006.

temps demander l'installation d'un compteur de nouvelle génération et aucuns « frais mensuels de mesurage » ne lui seront alors facturés pour la période de consommation en cours.

Les conditions préalables suivantes s'appliquent au présent article:

1° Hydro-Québec a accès à l'appareillage de mesurage; et

2° l'installation électrique du client est monophasée et est d'au plus 200A; et

3° le client n'a reçu aucun avis d'interruption de service en vertu des paragraphes 1° à 4° du second alinéa de l'article 12.3 au cours de 24 derniers mois;

Si un avis d'interruption de service est transmis par Hydro-Québec en vertu des paragraphes 1° à 4° du second alinéa de l'article 12.3 relativement à l'abonnement visé, Hydro-Québec peut, sans autre avis, procéder à l'installation d'un compteur de nouvelle génération. »

[21] Le Distributeur propose l'Option de retrait principalement, mais non exclusivement, aux clients résidentiels et pour laquelle les clients n'auront besoin de fournir aucune justification.

[22] La Régie traite dans les sections suivantes des enjeux soulevés par les modalités énoncées à l'article 10.4 proposé.

4.1 LA NOTION DE CLIENT ET LES COMPTEURS MULTIPLES DANS UN LOGEMENT

[23] L'article 10.4 des Conditions de service proposé énonce à son premier alinéa :

« 10.4. Le client peut choisir un compteur sans émission de radiofréquences déterminé par Hydro-Québec. Ce client doit alors en faire la demande par écrit à Hydro-Québec et payer les « frais initiaux de mesurage » et les « frais mensuels de mesurage » prévus aux tarifs d'électricité pour chaque abonnement. Cette demande peut être faite en tout temps. » [nous soulignons]

[24] Selon le Distributeur, les Conditions de service constituent les termes du contrat de service d'électricité entre le Distributeur et son client. Ce contrat n'a d'effet qu'entre ces parties. Les Conditions de service ne peuvent donc pas s'appliquer aux relations entre un client et des tiers⁵. Il est donc normal et inévitable que seuls les clients du Distributeur puissent décider d'exercer l'Option de retrait.

[25] Des intervenants remettent en question l'utilité de l'Option de retrait pour répondre adéquatement aux préoccupations d'un client demeurant dans un logement où seront installés plusieurs CNG.

[26] Le Distributeur est conscient que l'Option de retrait ne règlera pas tous les cas de figure qui pourraient se présenter, mais il soumet que l'Option de retrait saura satisfaire la très vaste majorité des clients qui ont des préoccupations avec les CNG. Selon le Distributeur, le cas des compteurs multiples à l'intérieur d'un logement touche très peu de clients. Ainsi, il y a tout au plus 700 cas de compteurs regroupés dans les logements sur les 3,8 millions de clients de la province⁶.

[27] Également, le Distributeur souligne qu'il n'est pas propriétaire des installations électriques de ses clients (mâts, branchement client, embases). Il incombe donc au propriétaire de l'immeuble, à l'intérieur des normes régissant l'emplacement des embases et des compteurs, de choisir l'emplacement des compteurs.

[28] S.É./AQLPA invite la Régie à prendre acte du fait que l'Option de retrait n'est pas une solution pour les clients qui demeurent dans un logement où sont installés plusieurs compteurs dans des pièces habitées. L'intervenante estime qu'il serait souhaitable d'offrir des alternatives technologiques dans ces cas⁷.

[29] Dans le même ordre d'idée, l'UC/RNCREQ soumet que cette problématique est réelle et que le fait de ne remplacer qu'un seul de ces compteurs ne répond pas au besoin exprimé par les citoyens en ce qui concerne leurs inquiétudes pour la santé.

[30] Ainsi, selon l'UC/RNCREQ l'occupant devra inévitablement assumer les coûts de l'Option de retrait pour tous les CNC installés dans son logement. Cela rendrait très onéreux

⁵ Pièce B-0056, page 7.

⁶ Pièce A-0020, page 164.

⁷ Pièce C-SÉ-AQLPA-0013, page 23.

et prohibitif l'exercice de l'Option de retrait, qui ne constituerait pas une solution valable dans ces cas.

[31] Selon l'UC/RNCREQ, la Régie devrait demander au Distributeur de proposer des modalités tarifaires justes, équitables et réalistes pour les cas où il y a plusieurs compteurs dans un logement. Ces modalités devraient tenir compte du fait que, dans ces cas, les frais de l'Option de retrait seront considérablement réduits pour le Distributeur⁸.

[32] Selon OC, la Régie devrait demander au Distributeur de proposer une solution définitive pour régler les cas où plusieurs compteurs sont situés dans une « *pièce de vie* » d'un client⁹.

[33] Comme une des solutions à ce problème serait de déplacer les compteurs, le Distributeur soumet en réplique que, s'il devait assumer en tout ou en partie de tels coûts, l'ensemble de la clientèle devra les supporter. Cela irait à l'encontre du principe demandeur-payeur, et ne serait donc pas une solution acceptable selon le Distributeur¹⁰.

[34] La Régie est d'accord avec la position du Distributeur. L'emplacement des compteurs, qu'il y en ait un ou plusieurs ne relève pas du Distributeur mais du propriétaire de l'immeuble. Les Conditions de services ne peuvent pas régir les relations contractuelles entre un propriétaire et ses locataires ou entre copropriétaires. La solution à ce problème relève du droit privé et non des Conditions de service.

[35] La question des effets sur la santé des radiofréquences émanant des CNG, individuellement ou regroupés dans un logement, déborde du cadre de la présente demande¹¹ et est traitée par la Régie dans la décision D-2012-127.

4.2 SOLUTION TECHNOLOGIQUE RETENUE

[36] L'article 10.4 des Conditions de service proposé énonce à son premier alinéa :

⁸ Pièce C-UC-RNCREQ-0022, page 28.

⁹ Pièce C-OC-0016, pages 10, 11 et 13.

¹⁰ Pièce B-0059, page 14.

¹¹ Décision D-2012-044.

« **10.4.** *Le client peut choisir un compteur sans émission de radiofréquences déterminé par Hydro-Québec. Ce client doit alors en faire la demande par écrit à Hydro-Québec et payer les « frais initiaux de mesurage » et les « frais mensuels de mesurage » prévus aux tarifs d'électricité pour chaque abonnement. Cette demande peut être faite en tout temps.* » [nous soulignons]

[37] Le Distributeur souhaite que l'Option de retrait reflète la situation actuelle, c'est-à-dire l'utilisation d'un compteur sans autre fonctionnalité que l'enregistrement de l'énergie consommée et qui doit être lu manuellement.

[38] De plus, le choix d'un compteur doit satisfaire aux critères suivants : être conforme aux normes de Mesures Canada et être homologué selon les normes du Distributeur¹². Enfin, l'approvisionnement des compteurs doit être assuré.

[39] À cet effet, le Distributeur a considéré trois solutions technologiques, soit la réutilisation de compteurs électromécaniques, l'utilisation de compteurs électroniques avec modem téléphonique relevé par MV-90¹³ et le CNC, soit un compteur électronique sans carte de communication¹⁴.

[40] De ces trois solutions, le Distributeur a retenu celle du CNC parce que cette technologie rencontre l'ensemble des caractéristiques mentionnées précédemment. Selon le Distributeur, cette solution permet de répondre aux besoins exprimés par les clients voulant exercer l'Option de retrait, tout en assurant une solution économiquement viable et conforme à la réglementation. Compte tenu de l'état actuel de la technologie, le Distributeur soumet que cette solution technique est similaire à celles présentement offertes ou examinées dans les autres juridictions qui offrent une telle alternative¹⁵.

[41] Le Distributeur indique qu'il n'a pas retenu l'option de conserver des compteurs électromécaniques puisqu'ils ont, pour la plupart, dépassé leur durée de vie comptable et qu'ils ne sont plus fabriqués. De ce fait, il affirme que l'approvisionnement de ces compteurs et des pièces nécessaires à leur réparation n'est pas assuré¹⁶.

¹² Pièce B-0006, page 8.

¹³ Une option constituée d'une ligne téléphonique dédiée avec un compteur électronique doté d'un modem analogique téléphonique ainsi qu'un système d'acquisition avec un entrepôt de données.

¹⁴ Pièce B-0029, page 6.

¹⁵ Pièce B-0056, pages 11 et 12.

¹⁶ Pièce B-0056, page 12.

[42] Le Distributeur n'a pas retenu non plus l'option d'utiliser des compteurs électroniques avec modem téléphonique relevé par MV-90, compte tenu des coûts beaucoup trop élevés pour le marché résidentiel. Cette technologie soulève certains problèmes en raison de ses impacts sur l'architecture des technologies de l'information (TI), puisqu'elle fonctionne avec une architecture TI particulière. Enfin, l'approvisionnement en compteurs avec modem téléphonique analogique n'est pas assuré pour le futur¹⁷.

[43] Selon S.É./AQLPA, à défaut d'un autre choix technologique permettant aux clients de l'Option de retrait de bénéficier des nouvelles fonctionnalités des CNG sans émission de radiofréquences, le Distributeur devrait maintenir, provisoirement les compteurs électromécaniques actuels jusqu'à la fin de leur durée de vie utile ou jusqu'à l'installation de compteurs offrant ces nouvelles fonctionnalités¹⁸.

[44] L'UC/RNCREQ recommande également à la Régie de demander au Distributeur d'attendre avant d'arrêter son choix technologique sur le CNC et d'utiliser dans l'intervalle, les compteurs électromécaniques ou les *Automated Meter Reading* qui ont encore une durée de vie utile d'au moins trois ans¹⁹.

Compteur «ON-OFF» à distance

[45] Le GRAME dit ne pas être convaincu que le Distributeur ait suffisamment évalué les différents choix technologiques envisageables pour offrir une option de retrait à sa clientèle en 2012.

[46] L'intervenant est préoccupé parce que la solution technologique retenue par le Distributeur ne permettra pas la tarification différenciée dans le temps, ni la plupart des fonctionnalités d'une IMA²⁰.

[47] Prenant exemple sur les choix technologiques de deux utilités publiques des états du Maine et de la Californie, le GRAME suggère la solution des compteurs à radio « *ON-OFF à distance* », soit un compteur IMA ayant la capacité de mettre en dormance et de réactiver à distance de la carte de télécommunication.

¹⁷ Pièce B-0029, page 6.

¹⁸ Pièce C-SÉ-AQLPA-0018, page iv.

¹⁹ Pièce C-UC-RNCREQ-0022, page 20.

²⁰ Pièce C-GRAME-0013, page 3.

[48] Le GRAME allègue qu'il serait préférable de s'abstenir de prendre une décision qui pourrait s'avérer irréversible, ou entraîner des effets inéluctables. Ainsi, une décision immédiate de la Régie sur la solution technologique proposée par le Distributeur aurait des conséquences à long terme sur les choix technologiques. L'intervenant recommande donc à la Régie de demander au Distributeur de procéder à une évaluation des coûts et des avantages ou inconvénients de la technologie « *ON-OFF à distance* » et de la comparer à celle qui est présentement offerte. Cela permettrait à la Régie de prendre une décision éclairée sur le choix technologique de l'Option de retrait²¹.

[49] Selon le Distributeur, la principale raison du rejet de l'option des compteurs à radio « *ON-OFF à distance* » est qu'elle n'est pas disponible sur le marché à l'heure actuelle. À la connaissance du Distributeur, aucun des grands fournisseurs de réseau maillé n'offre cette technologie de manière opérationnelle.

[50] De plus, le Distributeur précise que, bien qu'il soit possible de mettre les compteurs à *OFF* à distance, l'intervention requise pour les remettre à *ON* requiert normalement qu'un employé se déplace et procède à une intervention sur place au moyen du port optique du compteur. Or, pour des raisons de sécurité, le Distributeur entend bloquer le port optique des compteurs. Il faudrait donc, pour le remettre à *ON*, que le compteur soit retiré et ramené en atelier²².

[51] Le Distributeur ajoute qu'il ne désire pas attendre le moment où cette technologie préconisée par le GRAME sera disponible. De plus, il est impossible, pour le moment, de déterminer si cette solution technologique répondrait de façon complète aux préoccupations des différents intervenants²³.

Câble à courant porteur

[52] Le ROÉE considère que le CNC est doublement pénalisant pour le client. Non seulement devra-t-il payer des frais pour l'Option de retrait, mais il se verra également privé des avantages d'un CNG²⁴. Le ROÉE recommande donc à la Régie d'exiger que le

²¹ Pièce C-GRAME-0013, page 9.

²² Pièce A-0020, page 14.

²³ Pièce B-0056, page 15.

²⁴ Pièce C-ROÉE-0025, page 9.

Distributeur considère la solution de communication par câble à courant porteur (CPL) en évaluant de façon plus complète cette alternative²⁵.

[53] Les prétentions de l'ACEFO vont dans le même sens²⁶. Selon l'intervenante, le Distributeur n'a pas analysé d'autres alternatives technologiques comme les compteurs communiquant par CPL et non par radiofréquence.

[54] En audience, l'expert du ROÉÉ, monsieur Bertsch, a présenté quatre scénarios de coûts pour le déploiement d'une solution de communication par CPL. Le tableau suivant montre que pour les quatre hypothèses, le coût par client s'établirait entre 128 \$ et 182 \$.

Scénarios de coûts²⁷

		Coûts totaux	Coût par client	Nombre de clients
Hypothèse #1	Ensemble du Québec	688 880 000 \$	181,28 \$	3 800 000
Hypothèse #2	Entreprises européennes	4 256 000 000 \$	128,97 \$	33 000 000
hypothèse #3	Montréal (plus de 50 clients par transformateurs)	15 995 200 \$	128,32 \$	124 650
Hypothèse #4	Ensemble de Montréal	122 192 920 \$	131,52 \$	929 111

[55] Monsieur Bertsch a par ailleurs précisé que ce coût par client était calculé selon l'hypothèse où l'ensemble de la clientèle du Distributeur était desservi par le CPL et non seulement ceux qui demanderaient l'Option de retrait²⁸. Il admet que les coûts seraient plus élevés si le CPL devait être offert aux seuls clients qui choisissent l'Option de retrait²⁹.

²⁵ Pièce C-ROÉÉ-0020, pages 16 et 17.

²⁶ Pièce C-ACEFO-0008, page 20.

²⁷ Extraits de la pièce C-ROÉÉ-0022, pages 7 et 8.

²⁸ Pièce A-0024, page 167.

²⁹ Pièce A-0024, pages 186 à 187.

[56] En argumentation, le ROEE soumet que le prix maximal pour installer la solution de communication par CPL serait de 520 \$ par client qui se prévaut de l'Option de retrait. Le ROEE conclut que ce coût du « pire scénario » est nettement inférieur aux coûts de 9 000 \$ ou de 13 000 \$ avancés par le Distributeur et qui ont justifié qu'il cesse prématurément l'analyse de la solution CPL³⁰.

[57] Selon le Distributeur, aucun des fournisseurs ayant répondu à l'appel d'offre dans le cadre du Projet n'a suggéré cette technologie de communication par CPL. À sa connaissance, certains projets européens d'implantation de compteurs intelligents utilisent la solution CPL, mais ce choix est principalement lié aux caractéristiques de l'architecture des réseaux électriques en Europe et n'est pas transposable au réseau du Distributeur³¹.

[58] Le Distributeur indique également que l'installation de CPL requerrait la mise en place d'une seconde infrastructure technologique à l'échelle de la province afin de répondre aux demandes provenant de toutes les régions, ce qui serait extrêmement coûteux.

[59] Selon le Distributeur, l'option CPL, basée sur la technologie européenne, requiert l'installation de concentrateurs et de liens de télécommunications à chacun des 582 000 transformateurs du réseau de distribution. Cette technologie est déployée en Europe sur des réseaux électriques totalement différents des réseaux nord-américains. Aucun déploiement d'envergure de ces équipements n'aurait été réalisé en Amérique du Nord, en regard à plusieurs contraintes techniques qui demeurent à être analysées.

[60] À l'audience, le Distributeur a indiqué qu'il n'a pas retenu la technologie de communication par CPL parce qu'un estimé préliminaire pour l'ensemble du Québec prévoyait un coût d'environ neuf mille dollars (9000 \$) par client³².

[61] Enfin, le Distributeur souligne que cette technologie ne permettrait pas de répondre à certaines des préoccupations exprimées par les intervenants³³. Contrairement à la technologie des CNG, la solution avancée de sécurité pour la protection des données

³⁰ Pièce C-ROEE-0028, page 17.

³¹ Pièce B-0029, page 14.

³² Pièce A-0026, pages 10 et 20.

³³ Pièce B-0056, pages 13 et 14.

individuelles offerte par Landis+Gyr, le fournisseur retenu, n'est pas disponible pour cette technologie³⁴.

Câble coaxial et fibre optique

[62] Enfin, certains intervenants³⁵ suggèrent une autre option technologique selon laquelle le compteur serait relié au câble d'un fournisseur tel que Vidéotron ou encore au réseau de fibre optique utilisée par Bell Canada.

[63] Selon le Distributeur, il n'existe pas, à ce jour, de solution par câble coaxial ou par fibre optique, faute de fournisseurs l'offrant pour le marché résidentiel à coût abordable³⁶.

Opinion de la Régie

[64] Sur la base de l'ensemble de la preuve déposée au présent dossier, la Régie juge appropriée la solution technologique du CNC proposée par le Distributeur.

[65] En effet, la Régie est convaincue que le maintien des compteurs électromécaniques pour les clients demandant l'Option de retrait n'est pas viable pour les motifs évoqués par le Distributeur.

[66] De même, particulièrement en raison des coûts trop élevés pour le marché résidentiel, la technologie MV-90, de même que celle du câble coaxial ou par fibre optique, ne sont pas des solutions technologiques à retenir pour l'Option de retrait.

[67] De plus, l'option des CPL considérée de manière préliminaire par le Distributeur, a été rejetée par ce dernier pour plusieurs motifs, dont la sécurité de l'information et les coûts, motifs auxquels adhère la Régie³⁷.

[68] Selon le ROÉÉ, la solution de communication par CPL, si elle était offerte uniquement aux clients de l'Option de retrait, coûterait 520 \$ par compteur. Même si cette

³⁴ Pièce A-0026, page 49.

³⁵ ACEFQ, ROÉÉ, S.É./AQLPA

³⁶ Pièce B-0029, page 6.

³⁷ Pièce B-0056, pages 13 et 14.

hypothèse s'avérerait juste, il s'agirait d'un coût bien supérieur au coût proposé par le Distributeur pour le CNC, et qui rendrait l'accès à l'Option de retrait beaucoup plus contraignant.

[69] Quant à la proposition d'installer des compteurs à radio *ON-OFF à distance*, la Régie retient les arguments du Distributeur à l'effet que ce type de compteur n'est pas disponible sur le marché à l'heure actuelle et qu'aucun des grands fournisseurs de réseau maillé n'offre cette technologie de manière opérationnelle. De plus, la Régie est d'avis que la preuve ne permet pas de voir si cette solution technologique peut répondre de manière satisfaisante aux préoccupations des différents intervenants.

[70] Par conséquent, la Régie conclut que le CNC est la solution la moins coûteuse, en tenant compte des caractéristiques du réseau du Distributeur. De plus, cette technologie permet de répondre aux principales préoccupations exprimées par les clients qui réclament une Option de retrait.

4.3 PRINCIPE DU DEMANDEUR-PAYEUR

[71] L'article 10.4 des Conditions de service proposé énonce à son premier alinéa :

« 10.4. Le client peut choisir un compteur sans émission de radiofréquences déterminé par Hydro-Québec. Ce client doit alors en faire la demande par écrit à Hydro-Québec et payer les « frais initiaux de mesurage » et les « frais mensuels de mesurage » prévus aux tarifs d'électricité pour chaque abonnement. Cette demande peut être faite en tout temps. » [nous soulignons]

[72] Le Distributeur rappelle que les Conditions de service définissent l'« offre de référence » comme étant une proposition faite au requérant pour alimenter une installation électrique. Or, une fois le Projet autorisé par la Régie, le Distributeur installera exclusivement des CNG et la relève des compteurs deviendra une activité automatisée³⁸. Ainsi, un client qui voudrait un CNC pourra exceptionnellement le faire installer mais il s'agira alors d'un choix personnel en marge de l'offre de référence³⁹.

³⁸ Pièce B-0024, page 8.

³⁹ Pièce B-0056, page 4.

[73] Le Distributeur soumet qu'avec le déploiement des CNG, la relève manuelle ne fera plus partie du service de base offert par le Distributeur. Conséquemment, le mesurage de l'électricité à l'aide d'un CNC devra se faire aux frais de celui qui fait la demande⁴⁰ d'un tel compteur. Ainsi, les clients qui exerceront l'Option de retrait, conformément au principe du demandeur-payeur et pour maintenir la neutralité tarifaire, devront payer les coûts d'installation du nouveau compteur (frais initiaux de mesurage) et ceux de la relève manuelle de leur compteur (frais mensuels de mesurage).

[74] Selon la proposition du Distributeur, le client qui souhaite exercer l'Option de retrait doit lui en faire la demande pour tout abonnement à une nouvelle adresse et payer les frais applicables.

[75] Le Distributeur soumet que l'ensemble de la clientèle n'a pas à supporter les coûts supplémentaires occasionnés par les clients qui optent pour un compteur autre que celui de son offre de référence⁴¹.

[76] Le GRAME, l'UMQ, la FCEI et OC appuient le principe du demandeur-payeur et donc la facturation des coûts supplémentaires occasionnés par l'Option de retrait.

[77] Toutefois, l'UMQ et la FCEI ajoutent que la proposition du Distributeur n'assure pas la neutralité tarifaire parce que le Distributeur omet de prendre en compte certains coûts, de sorte que sa proposition n'est pas neutre pour le reste de la clientèle⁴².

[78] L'UMQ estime que les conditions d'exercice de l'Option de retrait devraient respecter une stricte neutralité tarifaire parce que l'exercice de cette option ne peut se justifier pour des raisons de santé ou de sécurité selon les déclarations des autorités qualifiées en la matière⁴³.

[79] OC reconnaît la validité des méthodes de calcul du Distributeur, dont l'utilisation de la méthode du taux horaire à coût complet⁴⁴. OC estime toutefois que les frais initiaux d'installation ne devraient pas s'appliquer dans le cas où le CNC est le premier compteur à

⁴⁰ Pièce B-0056, page 4.

⁴¹ Pièce B-0056, page 4.

⁴² Pièce C-FCEI-0010, page 3.

⁴³ Pièce C-UMQ-0006, pages 12 à 13.

⁴⁴ Pièce C-OC-0016, page 7.

être installé, puisque cette situation ne nécessite pas d'intervention supplémentaire de la part du Distributeur⁴⁵.

[80] S.É./AQLPA et l'UC/RNCREQ soumettent des propositions similaires. Ainsi, S.É./AQLPA recommande qu'aucuns frais initiaux d'installation ne soient exigés d'un client lorsque l'Option de retrait est exercée au moment d'un déploiement massif et lorsque le CNC est le premier compteur à être installé⁴⁶. L'UC/RNCREQ croit également que la Régie devrait refuser l'imposition des frais initiaux d'installation lorsque le compteur existant doit être changé parce qu'il a atteint sa fin de durée de vie ou parce que son fonctionnement est vicié⁴⁷.

[81] En ce qui a trait aux nouvelles constructions, le Distributeur indique que pour la majorité des nouveaux raccordements, l'installation des appareils de mesurage est coordonnée avec le constructeur avant qu'un abonné emménage. Un CNG sera donc systématiquement installé. Si un nouvel abonné veut un CNC, le Distributeur devra remplacer le CNG installé aux frais de cet abonné. Le Distributeur soumet qu'une telle situation ne justifie pas l'inclusion de dispositions d'exception aux Conditions de service susceptibles de générer des coûts supplémentaires⁴⁸.

[82] Par ailleurs, l'UC/RNCREQ, l'ACEFQ, l'ACEFO, S.É./AQLPA et le ROEE rejettent le principe du demandeur-payeur.

[83] La position de ces intervenants sur le principe du demandeur-payeur est basée sur les trois (3) éléments suivants : la qualification de l'offre de référence, l'application du principe de précaution et l'équité sociale.

La qualification de l'offre de référence

[84] L'UC/RNCREQ soutient que le principe du demandeur-payeur n'est pas toujours juste et équitable. Dans ce cas-ci, il ne devrait pas être appliqué intégralement aux clients

⁴⁵ Pièce C-OC-0016, page 8.

⁴⁶ Pièce C-SÉ-AQLPA-0018, page 58.

⁴⁷ Pièce C-UC-RNCERQ-0022, page 9.

⁴⁸ Pièce B-0059, page 14.

qui opteront pour l'Option de retrait, puisque ce service devrait faire partie de l'offre de référence du Distributeur⁴⁹.

[85] De même, l'ACEFQ considère que la fonction essentielle d'un compteur est de mesurer la consommation d'électricité. Le mode de relève du compteur est alors accessoire. Pour cette raison, comme les compteurs CNG et CNC permettent le mesurage malgré un mode de relève différent, les deux compteurs devraient faire partie de l'offre de référence du Distributeur.

Principe de précaution

[86] L'ACEFQ est d'avis que les CNG comportent des risques potentiels pour la santé et pour la protection de la vie privée et que, face à ces risques, le principe de précaution devrait être appliqué⁵⁰.

[87] En conséquence, l'ACEFQ considère que l'application du principe de précaution est un motif justifiant la gratuité de l'Option de retrait. Selon l'intervenante, le partage des coûts de l'Option de retrait entre l'ensemble de la clientèle serait non seulement raisonnable, mais permettrait de la rendre accessible⁵¹.

[88] L'ACEFO considère que, s'il y avait lieu d'appliquer le principe du demandeur-payeur, son application adéquate, juste et correcte voudrait que le Distributeur, utilisateur ou pollueur de l'espace du consommateur ou du client à des fins de transmission de données de consommation par radiofréquences, paie pour les coûts liés à l'Option de retrait. En conséquence, elle demande que ces coûts soient intégrés à ceux de l'ensemble du Projet⁵².

[89] S.É./AQLPA et le ROÉÉ soumettent que la raison d'être ou le principe sous-jacent à l'Option de retrait est le principe de précaution. Selon ces intervenants, le principe du demandeur-payeur ne devrait pas avoir préséance sur le principe de précaution. Ils réclament donc la gratuité de l'Option de retrait.

⁴⁹ Pièce C-UC-RNCREQ-0022, page 18

⁵⁰ Pièce C-ACEFQ-0007, page 4.

⁵¹ Pièce C-ACEFQ-0018, page 5.

⁵² Pièce C-ACEFO-0016, page 5.

Équité sociale

[90] Le ROEE estime que le principe du demandeur-payeur crée une discrimination envers les ménages à faibles revenus (MFR) qui seront pénalisés de manière plus importante que le reste de la clientèle par ce type de mesure⁵³.

[91] L'ACEFQ se préoccupe également du fait que les frais initiaux d'installation et les frais mensuels de relève pourraient constituer une barrière à l'exercice de l'Option de retrait pour les MFR. En conséquence, l'intervenante privilégie la gratuité de l'Option de retrait pour tous ceux qui l'exerceront, afin d'éviter de devoir élaborer des critères d'admissibilité à l'Option de retrait sur la base des revenus des abonnés.

Opinion de la Régie

[92] La Régie rappelle que l'Option de retrait répondra au choix personnel de ceux qui ne voudront pas se prévaloir de l'offre de référence du Distributeur qui consiste à installer des CNG sur tout le territoire qu'il dessert. Cette Option de retrait peut être exercée en tout temps, sans qu'aucune justification soit exigée par le Distributeur.

[93] La Régie est d'avis que l'Option de retrait, étant une mesure d'exception, s'inscrit en dehors du cadre de l'offre de référence.

[94] En ce qui a trait au principe du demandeur-payeur, la Régie partage l'avis du Distributeur ainsi que de la FCEI, d'OC, du GRAME et de l'UMQ voulant que ce principe s'applique à l'exercice de l'Option de retrait, puisqu'il s'agit d'un choix personnel d'un client auquel doit être associé l'obligation d'en assumer les coûts. En ce qui a trait à l'application de ce principe, la Régie en traite à la section 5 de la présente décision.

[95] En ce qui a trait aux arguments de certains intervenants pour justifier la gratuité de l'Option en application du principe de précaution, la Régie ne peut retenir ces arguments considérant les conclusions à cet égard de la décision D-2012-127 rendue à ce jour.

[96] En ce qui a trait au libellé de l'article 10.4 des Conditions de service proposé, la Régie considère que l'expression «frais initiaux de mesurage» porte à confusion. Selon la

⁵³ Pièce C-ROEE-0016, page 9.

preuve au dossier, cette expression vise en fait les frais d'installation du CNC. Les clients doivent être en mesure de différencier clairement entre la somme forfaitaire exigible lors de l'installation du CNC et les frais mensuels liés à la relève.

[97] **La Régie demande donc au Distributeur de modifier l'expression «frais initiaux de mesurage» pour «frais initiaux d'installation» tant aux Conditions de services qu'aux Tarifs.** Afin d'éviter toute confusion entre les expressions «frais initiaux de mesurage» et «frais initiaux d'installation» dans les prochaines sections de la présente décision, la Régie utilisera l'expression «frais initiaux d'installation» pour qualifier ces frais.

[98] Dans le même ordre d'idée, la Régie considère que l'expression «frais mensuels de mesurage» porte également à confusion. Selon la preuve au dossier, cette expression vise en fait les frais liés à la relève des CNC. **La Régie demande donc au Distributeur de modifier l'expression «frais mensuels de mesurage» pour «frais mensuels de relève» tant aux Conditions de Services qu'aux Tarifs.** Afin d'éviter toute confusion entre les expressions «frais mensuels de mesurage» et «frais mensuels de relève» dans les prochaines sections de la présente décision, la Régie utilisera l'expression «frais mensuels de relève» pour qualifier ces frais.

4.4 FRAIS INITIAUX D'INSTALLATION ET FIN DE L'ABONNEMENT

[99] Le troisième alinéa de l'article 10.4 des Conditions de service proposé prévoit que le Distributeur maintient le CNC jusqu'à la fin de l'abonnement du client. Le Distributeur précise que dès que l'abonnement d'un client avec Option de retrait se termine, il procédera systématiquement et avec célérité à l'installation d'un CNG⁵⁴. Selon le Distributeur, il n'y aurait qu'une faible probabilité que le déménagement de ce client coïncide avec l'emménagement, dans le même logement, d'un client qui désire lui aussi exercer l'Option de retrait⁵⁵.

[100] Questionné sur la possibilité d'accorder un délai de réflexion au nouveau client pour décider de se prévaloir de l'Option de retrait là où un CNC est déjà installé, le Distributeur soumet que cette procédure aurait des impacts non négligeables sur ses coûts d'opération.

⁵⁴ Pièces B-0013, page 3 et A-0020, pages 139 à 143.

⁵⁵ Pièce B-0054, page 3.

[101] Une telle solution nécessiterait, d'une part, la mise en place d'un nouveau processus d'affaires particulier et, d'autre part, des modifications importantes aux systèmes afin de permettre d'aiguiller adéquatement ces clients hors de la procédure normale de l'activité d'emménagement/déménagement. De plus, la codification de cette mesure ne bénéficierait qu'à un très petit nombre de clients, alors que ses coûts de mise en place seraient supportés par l'ensemble de la clientèle⁵⁶.

[102] Enfin, le Distributeur plaide que les frais initiaux d'installation doivent être appliqués à tous les clients qui exercent l'Option de retrait, même ceux qui emménagent là où un CNC est déjà installé. Agir autrement serait peu équitable, puisque des bénéficiaires du service de l'Option de retrait pourraient payer des montants différents selon qu'un CNC est ou non installé à un endroit.

[103] Le GRAME est d'avis que si un nouveau locataire souhaitait conserver le CNC déjà en place, les frais initiaux ne devraient pas lui être chargés⁵⁷.

[104] S.É./AQLPA est également d'avis que le Distributeur devrait accorder un délai raisonnable au nouvel occupant pour décider s'il veut garder ou remplacer le CNC et communiquer avec le Distributeur⁵⁸ en ce sens.

[105] La Régie croit que l'objectif du Distributeur d'enlever un CNC pour le remplacer par un CNG à la fin d'un abonnement est cohérent avec l'offre de référence. La Régie juge donc approprié pour le Distributeur de procéder systématiquement au remplacement d'un CNC par un CNG.

[106] Cependant, l'idée de facturer des frais initiaux d'installation là où un CNC est déjà en place et qu'un nouvel abonné demande d'adhérer à l'Option de retrait n'est pas justifié en vertu du principe du demandeur-payeur.

[107] Pour concilier ces deux situations, la Régie est d'avis que les frais initiaux d'installation ne doivent pas être facturés si, au moment où le client adhère à l'Option de retrait, un CNC installé aux frais de l'abonné précédent est toujours présent au point de livraison.

⁵⁶ *Ibid.*

⁵⁷ Pièce C-GRAME-0013, page 12.

⁵⁸ Pièce C-SÉ-AQLPA-0018, page 56.

[108] En conséquence, la Régie demande au Distributeur de lui soumettre un amendement au texte proposé à l'article 10.4 (1) des Conditions de service afin de refléter le fait que les frais initiaux d'installation ne seront pas facturés au client si, au moment où ce client adhère à l'Option de retrait, un CNC est présent au point de livraison.

4.5 DÉLAI POUR OBTENIR LE CRÉDIT D'INSTALLATION

[109] L'article 10.4 des Conditions de service proposé énonce à son deuxième alinéa :

« **10.4** [...] »

Lorsqu'Hydro-Québec prévoit remplacer les compteurs d'une région donnée par des compteurs de nouvelle génération, elle transmet au client, au moins 30 jours avant la date prévue du remplacement, un avis écrit en ce sens. Si le client fait sa demande dans les 30 jours de cet avis, le client a droit au « crédit d'installation » prévu aux tarifs d'électricité. » [nous soulignons]

[110] Cette proposition du Distributeur vise à soustraire du coût complet d'installation d'un CNC le coût moyen prévu pour l'installation des CNG dans le cadre du déploiement massif du Projet⁵⁹. Le délai de 30 jours correspond à celui prévu pour l'expédition des avis transmis par le Distributeur pour le changement du compteur dans le cadre du déploiement massif⁶⁰.

[111] Ce crédit d'installation ne sera pas accordé pour l'installation d'un CNC dans les cas de nouvelles constructions et dans les régions où le déploiement massif de CNG est complété.

[112] Le GRAME recommande qu'à l'instar de la *Central Maine Power*, le Distributeur permette aux clients ayant des motifs suffisants de ne pas avoir respecté ce délai de 30 jours, de pouvoir tout de même bénéficier du crédit d'installation⁶¹.

⁵⁹ Pièce B-0023, page 4.

⁶⁰ Pièce B-0024, pages 5 et 6.

⁶¹ Pièce C-GRAME-0013, page 10.

[113] La Régie juge satisfaisante la proposition du Distributeur selon laquelle un crédit d'installation serait soustrait des frais initiaux d'installation. La Régie est également d'accord avec le Distributeur pour que ce crédit d'installation ne soit pas applicable dans les cas mentionnés au paragraphe 112 de la présente décision.

[114] La Régie ne retient pas la proposition du GRAME d'accorder un crédit hors délai. Si un crédit d'installation d'un CNC devait être offert après ce déploiement massif, c'est l'ensemble de la clientèle qui devrait assumer ces coûts, ce qui contreviendrait au principe du demandeur-payeur discuté précédemment.

4.6 DURÉE DE L'ABONNEMENT ET « FRAIS DE SORTIE »

[115] L'article 10.4 des Conditions de service proposé énonce à son troisième alinéa :

« **10.4** [...] »

Hydro-Québec maintient le compteur sans émission de radiofréquences ainsi installé jusqu'à la fin de l'abonnement du client. Toutefois, le client peut en tout temps demander l'installation d'un compteur de nouvelle génération et aucuns « frais mensuels de mesurage » ne lui seront alors facturés pour la période de consommation en cours. »

[116] La Régie est d'avis que les Conditions de service constituent les termes du contrat de service d'électricité entre le Distributeur et son client. Dans cette optique, la Régie est d'accord avec la proposition du Distributeur selon laquelle l'Option de retrait prend fin lorsque le client met fin à son abonnement ou encore lorsque le client demande de revenir à l'offre de référence.

4.7 CONDITION PRÉALABLE : L'ACCÈS À L'APPAREIL DE MESURAGE

[117] L'article 10.4 des Conditions de service proposé énonce à son quatrième alinéa :

« **10.4** [...] »

Les conditions préalables suivantes s'appliquent au présent article:

1° Hydro-Québec a accès à l'appareillage de mesure; et

2° l'installation électrique du client est monophasée et est d'au plus 200A; et

3° le client n'a reçu aucun avis d'interruption de service en vertu des paragraphes 1° à 4° du second alinéa de l'article 12.3 au cours de 24 derniers mois; »

[nous soulignons]

[118] Le Distributeur souligne que :

« Les interventions prévues à l'article 13.1 des CDSÉ le sont à l'initiative du Distributeur, soit par obligation, comme pour la relève des compteurs ou l'échantillonnage, soit dans le cadre de ses opérations courantes. Il s'en suit que, dans certains cas, le Distributeur doit déployer des efforts importants afin d'obtenir l'accès à son appareillage de mesure. [...] »

[...]

Au contraire, l'option de retrait sera exercée à l'initiative d'un client du Distributeur. À cet effet, d'une part le Distributeur ne souhaite pas s'immiscer dans la relation entre un client qui serait locataire et son propriétaire et, d'autre part, le Distributeur ne veut pas encourir de frais supplémentaires afin d'obtenir l'accès qui lui permettrait d'installer un compteur non communicant. Ainsi, le Distributeur estime qu'il est de la responsabilité du client voulant exercer l'option de retrait de fournir cet accès au Distributeur et d'entreprendre toutes les démarches requises auprès de tiers pour ce faire.

L'inclusion au texte des CDSÉ de l'obligation du client de s'assurer de l'accès au compteur comme condition préalable à l'exercice de l'option de retrait permet d'éviter toute ambiguïté à cet égard et de rendre claires les conditions pour toutes les parties à la seule lecture de l'article pertinent des CDSÉ. »⁶²

[119] Plusieurs intervenants recommandent la suppression de cette première condition préalable parce qu'elle serait redondante avec les dispositions de l'article 13.1 des

⁶² Pièce B-0017, page 15.

Conditions de service qui prévoient déjà que l'accès à l'appareillage de mesurage est une condition préalable à la livraison de l'électricité à un client.

[120] L'ACEFQ soumet de plus que le fait de transférer l'obligation d'assurer l'accès au compteur sur les épaules du client qui exerce l'Option de retrait représente une contrainte et une condition inutile⁶³.

[121] La FCEI estime que le Distributeur dispose, notamment en vertu de la *Loi sur l'inspection de l'électricité et du gaz*⁶⁴, des outils légaux et règlementaires pour accéder aux compteurs. Même si elle soulève la redondance avec l'article 13.1 des Conditions de service, l'intervenante juge qu'il serait plus efficace que le Distributeur prenne l'initiative en cas de non-accès, plutôt que le client. Elle craint que cette condition d'admissibilité crée un précédent où il serait acceptable d'offrir des options aux clients qui devraient recourir à des moyens légaux additionnels pour y adhérer.

[122] Souscrivant aux arguments de la FCEI, l'UC/RNCREQ ajoute que le Distributeur justifie cette condition préalable par le fait de qu'il ne souhaite pas s'immiscer dans les relations propriétaire-locataire. Cependant, cet intervenant est d'avis que le texte soumis ne règle aucunement la problématique puisqu'il ne vise que l'accès à l'appareil de mesurage, condition qui est déjà prévue et détaillée dans son exercice à l'article 13.1 des Conditions de service⁶⁵.

[123] Dans le même ordre d'idée, S.É./AQLPA recommande à la Régie de ne pas agréer à cette condition préalable ni à toute autre règle nouvelle qui ferait en sorte que l'Option de retrait serait conditionnelle à la capacité d'un abonné d'avoir accès à son compteur auprès d'un tiers ou qui octroierait à Hydro-Québec la discrétion de ne pas intervenir auprès de ce tiers pour obtenir effectivement cet accès⁶⁶.

[124] En réplique à la FCEI et S.É./AQLPA, le Distributeur indique qu'il ne juge pas opportun de prendre lui-même des mesures coercitives pour avoir accès au compteur. Il agira de bonne foi, comme il le fait d'ailleurs dans le cours normal de ses affaires, afin

⁶³ Pièce C-ACEFQ-0018, page 6.

⁶⁴ L.R.C., 1985, ch. E-4

⁶⁵ Pièce C-UC-RNCREQ-0022, page 25.

⁶⁶ Pièce C-SÉ-AQLPA-0018, page 37.

d'aider ses clients à trouver des solutions et, au besoin, acceptera d'agir comme conciliateur entre le client et les tiers⁶⁷.

[125] La Régie est d'avis que la première question est de savoir si cette condition préalable est redondante avec ce que prévoit l'article 13.1 des Conditions de service.

[126] Selon la Régie, il n'y a pas de redondance entre cette disposition de l'article 10.4 et l'article 13.1 des Conditions de service. La disposition 10.4 (4) 1) vise à ce que le client n'ait pas droit à l'Option de retrait si le Distributeur ne peut accéder à son compteur. Il s'agit donc d'une sanction au non-accès au compteur. Le non-accès à l'appareillage de mesurage selon les articles 13.1 et 12.3 des Conditions de service peut, quant à lui, mener à une interruption de service.

[127] La deuxième question que la Régie doit trancher est de savoir si la sanction prévue à l'article 10.4. (4), 1) est raisonnable.

[128] La sanction qui est déjà prévue à l'article 12.3(6) des Conditions de service pour le non-accès au compteur mènerait normalement à l'interruption de service. La Régie ne trouve pas qu'une telle sanction soit appropriée dans les circonstances de l'Option de retrait.

[129] La Régie juge qu'il incombe au client qui exerce l'Option de retrait de prendre les mesures nécessaires pour que le Distributeur ait accès à son compteur de façon à ce qu'il puisse installer un CNC.

[130] Cependant, afin d'éviter d'éventuelle confusion entre cette condition préalable à l'exercice de l'Option de retrait et l'article 13.1 des Conditions de service, la Régie n'autorise pas, telle que formulé le paragraphe 10.4 (4) 1) proposé. **Elle demande au Distributeur de lui soumettre un texte qui reflète en substance ce qui suit : le client qui demande au Distributeur d'installer un CNC doit prendre les mesures et obtenir les autorisations nécessaires pour que le Distributeur puisse accéder à son compteur aux conditions prévues au 3^e alinéa de l'article 13.1 des Conditions de service.**

⁶⁷ Pièce B-0059, page 5.

4.8 CONDITION PRÉALABLE : L'INSTALLATION ÉLECTRIQUE EST MONOPHASÉE ET EST D'AU PLUS 200 A

[131] L'article 10.4 des Conditions de service proposé énonce à son quatrième alinéa :

« **10.4** [...] »

Les conditions préalables suivantes s'appliquent au présent article :

1° Hydro-Québec a accès à l'appareillage de mesurage; et

2° l'installation électrique du client est monophasée et est d'au plus 200A; et

3° le client n'a reçu aucun avis d'interruption de service en vertu des paragraphes 1° à

4° du second alinéa de l'article 12.3 au cours de 24 derniers mois; » [nous soulignons]

[132] Le Distributeur indique que cette condition préalable permet d'offrir l'Option de retrait à près de 95 % de ses clients, dont la très grande majorité des clients aux tarifs G et DT.

[133] L'expérience des projets-pilotes indique que les clients visés par cette condition préalable n'ont pas démontré d'intérêt à l'égard de l'Option de retrait. En effet, toutes les demandes de retrait ou les refus d'installation d'un CNG dans le cadre des projets-pilotes émanaient des clients résidentiels alimentés à la tension 120/240 V monophasée⁶⁸.

[134] Le Distributeur soumet que cette condition préalable est nécessaire, puisque dans le cas d'une installation électrique triphasée ou celui d'une entrée électrique monophasée de plus de 200 A, la puissance peut être facturée.

[135] De plus, le Distributeur mentionne qu'étendre l'Option de retrait à l'ensemble des installations électriques le forcerait à multiplier le nombre de modèles de compteurs et à s'approvisionner pour des quantités minimales de compteurs de certains modèles. En imposant cette condition, le Distributeur vise à uniformiser les types des compteurs utilisés,

⁶⁸ Pièce B-0056, page 9.

notamment en raison de la réglementation de Mesures Canada portant sur la certification des compteurs⁶⁹.

[136] L'UC/RNCREQ ne conteste pas cette condition préalable à l'exercice de l'Option de retrait⁷⁰.

[137] La Régie est d'avis que l'élimination de cette condition préalable pourrait effectivement mener à multiplier le nombre de modèles de compteurs et à s'approvisionner pour des quantités minimales de compteurs de certains modèles.

[138] En outre, la Régie retient de la preuve du Distributeur que l'expérience des projets-pilotes démontre que les demandes de retrait ou les refus d'installation d'un CNG dans le cadre des projets-pilotes provenaient de clients résidentiels dont l'installation électrique est monophasée et d'au plus 200 A.

[139] Enfin, la Régie note que la FCEI, non plus que d'autres associations de consommateurs commerciaux ou industriels ne se sont opposées à cette condition.

[140] **En conséquence, la Régie approuve la deuxième condition préalable telle que proposée par le Distributeur.**

4.9 CONDITION PRÉALABLE : AVIS D'INTERRUPTION DE SERVICE

[141] L'article 10.4 des Conditions de service proposé énonce à son quatrième alinéa :

« **10.4** [...] »

Les conditions préalables suivantes s'appliquent au présent article :

1° Hydro-Québec a accès à l'appareillage de mesure; et

2° l'installation électrique du client est monophasée et est d'au plus 200A; et

⁶⁹ Pièce B-0006, page 10.

⁷⁰ Pièce C-UC-RNCREQ-0022, page 11.

3° le client n'a reçu aucun avis d'interruption de service en vertu des paragraphes 1° à 4° du second alinéa de l'article 12.3 au cours de 24 derniers mois; »

[nous soulignons]

[142] Selon cette condition préalable, seul le client qui n'a reçu aucun avis d'interruption de service, en vertu des paragraphes 1° à 4° du second alinéa de l'article 12.3, au cours de 24 derniers mois, serait admissible à l'Option de retrait.

[143] Le Distributeur considère important que l'Option de retrait ne puisse être utilisée par un client pour se soustraire aux actions de recouvrement et, plus spécifiquement, à l'interruption de service à distance. Puisque l'avis d'interruption est l'étape qui précède l'interruption de service dans le processus de recouvrement, le Distributeur estime que les clients ayant reçu un avis d'interruption dans les 24 derniers mois présentent un risque suffisamment élevé de non-paiement pour justifier que l'Option de retrait ne leur soit pas offerte⁷¹.

[144] L'ACEFO estime cette condition préalable injustifiée puisque seulement 14 % des tentatives d'interruption ont été infructueuses en raison d'un manque d'accès au compteur. Il serait donc injuste, selon l'intervenante, de priver de l'Option de retrait l'ensemble de la clientèle ayant reçu un avis d'interruption de service, alors que le Distributeur avait accès au compteur. L'intervenante demande que cette modalité soit retirée⁷².

[145] L'ACEFQ estime que le Distributeur n'a pas démontré que les clients ayant reçu un avis d'interruption dans les 24 derniers mois augmentaient le niveau de risque de mauvaises créances et considère donc cette condition arbitraire, voire discriminatoire⁷³. L'ACEFQ est d'avis que la seule condition justifiant qu'un client n'ait pas droit à l'Option de retrait devrait se limiter aux clients qui sont en retard ou en défaut de paiement⁷⁴.

[146] Selon le GRAME, si la Régie acceptait cette condition, son application ne devrait pas être rétroactive. En effet, selon l'intervenant, au moment où un client recevait un avis d'interruption, il ne pouvait être conscient des répercussions de ce fait sur son droit d'exercer l'Option de retrait. Une telle condition irait donc à l'encontre des règles d'équité

⁷¹ Pièce B-0006, page 10.

⁷² Pièce C-ACEFO-0016, page 9.

⁷³ Pièce C-ACEFQ-0018, paragraphe 42.

⁷⁴ Pièce C-ACEFQ-0018, paragraphes 42 et 43.

procédurale et de la présomption voulant qu'une disposition n'ait pas d'effet rétroactif, à moins d'une mention expresse⁷⁵.

[147] OC considère que les articles 9.1 et 9.6 des Conditions de service ne donnent pas le droit au Distributeur de retirer son offre technologique à des clients qui honorent leurs obligations de paiement. L'intervenante estime que les clients qui satisfont à leurs obligations de paiement à la suite de la réception d'un avis d'interruption devraient pouvoir se prévaloir de l'Option de retrait. OC recommande donc à la Régie de limiter la portée de cette condition aux seuls clients dont l'avis d'interruption est encore actif⁷⁶.

[148] L'UC/RNCREQ comprend la préoccupation du Distributeur d'exclure « *les mauvais payeurs* » de l'Option de retrait. Cependant, il soumet que la formulation actuelle est trop exigeante. L'intervenant propose donc la formulation suivante : « *le client n'a pas reçu plus d'un avis d'interruption de service en vertu des paragraphes 1° à 4° du second alinéa de l'article 12.3 au cours des 24 derniers mois; et il est à jour dans le paiement des factures échues* »⁷⁷.

[149] Bien que la Régie soit préoccupée par le niveau des mauvaises créances du Distributeur, elle ne considère pas la condition préalable prévue à l'article 10.4(4)3 entièrement justifiée. Ainsi, le fait d'avoir un CNC ne soustrait aucun client aux actions de recouvrement du Distributeur, dont l'interruption de service, mais seulement à la possibilité que cela se fasse à distance.

[150] Les clients qui auront des CNC et qui ne paieront pas leur compte seront interrompus manuellement comme cela se fait actuellement. Les frais d'interruption et de remise en service prévus aux Conditions de service sont calculés en fonction de leur caractère dissuasif et le Distributeur peut les facturer au client s'il y a lieu. Si ces frais n'étaient plus représentatifs, le Distributeur pourrait alors demander à la Régie d'apporter des modifications aux Tarifs pour y remédier.

[151] De plus, la Régie doute que beaucoup d'abonnées choisissent d'exercer l'Option de retrait, avec les coûts impliqués, pour tenter de se soustraire à une interruption de service à distance. Enfin, faut-il le rappeler, la bonne foi se présume toujours.

⁷⁵ Pièce C-GRAME-0013, page 11.

⁷⁶ Pièce C-OC-0016, page 6.

⁷⁷ Pièce C-UC-RNCREQ-0022, pages 25 et 26.

[152] La Régie est donc d'avis que cette condition préalable aurait pour effet de priver, sans justification, les clients qui auraient acquitté leur facture du droit d'exercer l'Option de retrait. Toutefois, la Régie juge raisonnable de retenir la recommandation d'OC afin de limiter la portée de cette condition aux seuls clients dont l'avis d'interruption est encore en vigueur. **En conséquence, la Régie demande au Distributeur de reformuler la condition préalable à l'article 10.4(4) 3) en limitant sa portée aux seuls clients dont l'avis d'interruption est encore en vigueur.**

4.10 CONDITION DE RÉSILIATION : AVIS D'INTERRUPTION DE SERVICE

[153] L'article 10.4 des Conditions de service proposé énonce à son cinquième alinéa :

« **10.4** [...] »

Si un avis d'interruption de service est transmis par Hydro-Québec en vertu des paragraphes 1° à 4° du second alinéa de l'article 12.3 relativement à l'abonnement visé, Hydro-Québec peut, sans autre avis, procéder à l'installation d'un compteur de nouvelle génération. »

[154] Pour les mêmes motifs que ceux reliés à la troisième condition préalable, le Distributeur propose une condition de résiliation de l'Option de retrait lorsqu'un avis d'interruption de service est transmis en vertu des paragraphes 1° à 4° du second alinéa de l'article 12.3 relativement à l'abonnement visé⁷⁸.

[155] Le Distributeur insiste sur le fait que la réception d'un avis d'interruption est un critère fiable pour évaluer le risque de mauvaise créance. Plus de 30 % des clients qui reçoivent un avis d'interruption de service voient effectivement leur service interrompu.

[156] Selon la Régie, le corollaire de l'argument du Distributeur est que près de 70 % des clients qui reçoivent un avis d'interruption ne sont pas interrompus. Ainsi, le fait de retirer à ces clients le droit d'exercer l'Option de retrait est disproportionné par rapport au problème évoqué.

⁷⁸ Pièce B-0034, page 18.

[157] La Régie considère que les conditions suivantes traiteraient plus adéquatement du problème de mauvaise créance du distributeur :

- le Distributeur pourrait procéder à l'installation, sans autre avis, d'un compteur CNG si le service de livraison d'électricité est interrompu en vertu des paragraphes 1 à 4 du second alinéa de l'article 12.3 des Conditions de service;
- dans ce cas, l'abonné ne pourrait faire une nouvelle demande afin d'exercer l'Option de retrait avant l'expiration d'une période de 24 mois suivant l'interruption de service, en payant les frais initiaux.

[158] **La Régie demande donc au Distributeur de lui proposer un texte reprenant les modalités indiquées ci-dessus.**

4.11 SUIVI ET INFORMATIONS AUX ABONNÉS

[159] S.É./AQLPA recommande à la Régie de prévoir aux Conditions de service une obligation pour le Distributeur d'informer périodiquement ses clients, notamment, des caractéristiques de son offre de référence et de l'Option de retrait. Selon l'intervenant, cela permettrait aux clients de faire des choix en toute connaissance de cause, notamment en matière de prévention⁷⁹.

[160] L'ACEFO est d'avis que toutes les informations pertinentes à l'exercice de l'Option de retrait doivent être fournies aux clients afin qu'ils puissent prendre une décision éclairée⁸⁰.

[161] En réplique, le Distributeur rappelle que l'article 2.1 des Conditions de service prévoit déjà une obligation générale d'information. Selon le Distributeur, rien ne justifie que l'Option de retrait fasse l'objet de contraintes plus importantes en matière d'information que d'autres dispositions portant sur la livraison d'électricité⁸¹.

[162] La Régie ne juge pas utile d'ajouter des dispositions particulières aux Conditions de service sur les informations que le Distributeur devrait fournir à la clientèle. Le devoir

⁷⁹ Pièce C-SÉ-AQLPA-0018, pages 46 à 50.

⁸⁰ Pièce C-ACEFO-0016, page 2.

⁸¹ Pièce B-0059, page 15.

général d'information du Distributeur prévu à l'article 2.1 des Conditions de service est suffisant.

5. FRAIS LIÉS À L'OPTION DE RETRAIT

[163] Le Distributeur propose de codifier les frais liés à l'exercice de l'Option de retrait à l'article 12.5 des Tarifs.

[164] Selon le Distributeur, les frais proposés reflètent les coûts encourus pour les clients qui choisiront d'adhérer à l'Option de retrait. Afin d'estimer le nombre de clients qui souhaiteraient adhérer à l'Option de retrait, et ainsi établir les frais initiaux d'installation et les frais mensuels de relève, le Distributeur s'est basé sur les données de balisage et des projets-pilotes. Le Distributeur estime le nombre d'adhérents à l'Option de retrait à environ 1 % des 3,6 millions de clients chez qui il installera un CNG dans le cadre du Projet.

[165] Le Distributeur précise que ces frais sont uniformes et prévus aux Tarifs. Cette façon de procéder favorise l'efficacité de ses activités car aucun calcul spécifique au cas par cas ne sera nécessaire.

[166] L'ACEFQ, l'ACEFO, le SCFP-FTQ et l'UC/RNCREQ ont fait part de leurs doutes sur le nombre de clients qui souhaiteront se prévaloir de l'Option de retrait. Certains de ces intervenants auraient souhaité que le Distributeur effectue des études ou des sondages sur ce sujet.

[167] Le GRAME a soumis un bilan des programmes d'option de retrait américains :

« Based on this limited sampling of opt-out programs, it appears that utilities can generally expect to experience an opt-out rate of 0.5% - 1.5% of the residential client population depending primarily on the amount of fees. However, some of the utilities with opt-out costs projected to be on the low end of the cost spectrum have not yet begun to deploy smart meters on a high volume basis, so actual data is not yet available »⁸²

⁸² Pièce C-GRAME-0007, page 5.

[168] Considérant la preuve au dossier, la Régie juge raisonnable l'estimation du Distributeur à l'effet qu'un pour cent (1 %) de la clientèle souhaiterait adhérer à l'Option de retrait. La Régie rappelle que l'ensemble des hypothèses sur lesquelles se base le Distributeur afin de fixer les frais liés à l'Option de retrait pourra être revu lors de dossiers tarifaires subséquents lorsque le Projet sera plus avancé et la justesse des hypothèses pourra être validée.

5.1 FRAIS INITIAUX D'INSTALLATION

[169] L'article 12.5 des Tarifs proposé énonce :

« **12.5** [...] »

g) Frais initiaux de mesurage

Un montant de 137\$

h) Frais mensuels de mesurage

Un montant mensuel de 17\$ réparti selon le cycle de facturation

i) Crédit d'installation

Un montant de 39\$ » [nous soulignons]

[170] Le Distributeur propose des frais forfaitaires initiaux d'installation de 137 \$⁸³. Ces frais sont établis suivant la méthode prévue à l'article 17.1 des Conditions de service et comprennent le coût de l'installation du CNC (121,80 \$), ainsi que le coût du traitement de la demande par le service à la clientèle du Distributeur (14,76 \$).

[171] Pour établir ces frais, le Distributeur utilise la méthode du coût complet. Le taux horaire d'un installateur comprend, outre le coût de déplacement et de réalisation des travaux, ceux des équipements nécessaires, tels que les outils de travail et le véhicule, de même qu'une partie des frais correspondant aux activités de soutien nécessaires à la réalisation des travaux.

⁸³ Pièce B-0034, page 18

Coûts d'installation du compteur	Temps moyen d'installation 0,87 heure	Taux horaire au coût complet au 31 mars 2012 140 \$	Total 121,80 \$
Coût du traitement de la demande par clientèle	Temps de traitement de la demande par le service à la clientèle 0,12 heure	Taux au coût complet d'un représentant au 31 mars 2012 123 \$	Total 14,76 \$

Source : Extraits de la pièce B-0006, pages 13 et 14

[172] Le Distributeur juge opportun de ne pas inclure le coût du retour à l'offre de référence dans ses frais afin de maximiser le nombre de CNG et ainsi optimiser l'utilisation de l'IMA au bénéfice de l'ensemble de sa clientèle. Le Distributeur considère que des frais de réinstallation d'un CNG pourraient constituer un frein au retour à l'offre de référence⁸⁴.

[173] Le Distributeur propose que les frais initiaux d'installation d'un CNC soient facturés au client et qu'ils soient inclus à la facture du client et payables en un seul versement⁸⁵.

[174] Le Distributeur indique que ces frais seront mis à jour sur la même base et à la même fréquence que l'ensemble des autres prix, coûts et frais de l'alimentation électrique prévus au chapitre 12 des Tarifs⁸⁶.

[175] La FCEI demande à la Régie de s'assurer que l'ensemble des coûts engendrés par l'Option de retrait soit pris en compte dans le calcul des frais proposés⁸⁷. Notamment, la FCEI estime que le coût de réinstallation d'un CNG devrait être pris en compte dans le calcul des frais facturés aux clients exerçant l'Option de retrait.

[176] Selon la FCEI, une telle approche serait cohérente avec la façon dont le coût de l'intervention « interruption-rétablissement » a été établi dans le cadre du dossier R-3535-2004. L'intervenante est d'avis que le coût de réinstallation d'un compteur

⁸⁴ Pièce B-0055, page 3.

⁸⁵ Pièce B-0006, page 15.

⁸⁶ Pièce B-0006, page 12.

⁸⁷ Pièce C-FCEI-0014, page 4.

intelligent est la conséquence naturelle directe de l'exercice de l'Option de retrait, car si le compteur intelligent n'avait pas été retiré au départ, ou s'il avait été installé lors du déploiement massif, il n'aurait pas à être réinstallé⁸⁸.

[177] L'UMQ est aussi d'avis que le Distributeur devrait inclure aux frais facturés au client exerçant l'Option de retrait les coûts de remise en place éventuelle du CNG. L'intervenante est d'avis que le principe du demandeur-payeur doit être maintenu et que la complexité relative de la facturation ne peut servir d'argument pour passer outre à ce principe⁸⁹.

[178] L'UMQ recommande à la Régie de s'assurer que les frais d'installation des CNC tiennent compte des coûts également encourus par le Distributeur pour couvrir les visites infructueuses pour procéder à leur installation⁹⁰.

[179] D'autre part, l'UC/RNCREQ soutient que les frais proposés ne prennent pas en considération le différentiel de coût entre un CNC et un CNG. L'intervenant retient que le coût des CNC représente environ 50 % du coût des compteurs qui seront installés dans le cadre du Projet. Ce faisant, l'UC/RNCREQ estime que les frais initiaux d'installation devraient être réduits d'un montant correspondant à l'écart de coûts d'achat entre ces compteurs⁹¹.

[180] L'UC/RNCREQ soumet que les frais initiaux d'installation constituent un nouveau tarif et donc une augmentation tarifaire pour les clients désirant se prévaloir de l'Option de retrait. Selon lui, en vertu de l'article 48 de la Loi, le Distributeur aurait dû joindre un document faisant état des impacts d'une telle hausse sur les MFR, ce qu'il a omis de faire. En raison de cette omission, l'UC/RNCREQ demande que les frais initiaux d'installation soient refusés ou que le Distributeur soit tenu de présenter les impacts de cette hausse sur les MFR et les solutions qu'il entend prendre pour limiter ces impacts.

[181] En réplique à la position de l'UMQ et de la FCEI, le Distributeur réitère que les coûts liés à la remise en place des CNG feront partie des services de base du Distributeur et qu'ils ne doivent pas être facturés. De plus, le Distributeur se dit convaincu que l'ajout de tels

⁸⁸ Pièce C-FCEI-0007, page 3.

⁸⁹ Pièce C-UMQ-0011, page 10.

⁹⁰ Pièce C-UMQ-0011, page 5.

⁹¹ Pièce C-UC-RNCREQ-0007, page 3.

frais à la sortie aurait un effet dissuasif pour plusieurs clients qui pourraient autrement vouloir bénéficier de son offre de référence⁹².

[182] En ce qui a trait aux impacts des frais initiaux d'installation sur les MFR, le Distributeur souligne que l'article 52.1 de la Loi ne permet pas d'offrir de rabais particulier aux MFR. Les tarifs doivent être uniformes pour tous les clients d'une même catégorie tarifaire, à l'exception des réseaux autonomes de distribution situés au nord du 53^e parallèle. Néanmoins, le Distributeur note que dans le cours normal de ses affaires, des ententes de paiement adaptées sont proposées aux MFR. Ces ententes s'appliquent à la facture totale des clients.

[183] La Régie reconnaît que la proposition du Distributeur à l'égard de l'Option de retrait, basée sur le principe du demandeur-payeur, n'est pas à coût complet. En effet, bien que la plupart des coûts d'installation et de relève soient inclus dans les frais que le Distributeur propose d'exiger des clients, d'autres frais, tels que le coût de réinstallation des CNG pour le client qui souhaiterait revenir à l'offre de référence, ne sont pas inclus.

[184] Néanmoins, la Régie est d'accord avec le Distributeur qu'il importe de trouver un équilibre entre la nécessité de faire payer au client les coûts qui résultent de son choix et l'accessibilité à l'Option de retrait. C'est pourquoi elle ne retient pas les propositions de la FCEI et de l'UMQ. L'inclusion des coûts de réinstallation des CNG dans les frais initiaux d'installation constituerait un frein significatif à l'accessibilité de l'Option de retrait.

[185] La Régie ne retient pas non plus la proposition de l'UC/RNCREQ de réduire les frais initiaux d'installation d'un montant correspondant à l'écart de coûts d'achat entre les compteurs CNC et CNG. Bien que le coût d'un CNC soit moins élevé que celui d'un CNG, l'écart ne génère pas d'économie pour le Distributeur, dans l'optique où il doit prévoir le retour à l'offre de référence.

⁹² Pièce B-0059, pages 10 et 11.

[186] Quant à la proposition d'offrir un tarif particulier aux MFR, la Régie retient l'argument du Distributeur à l'effet que la Loi exige des tarifs uniformes par catégories de clientèle.

[187] **Pour ces raisons, la Régie juge justes et raisonnables les frais initiaux d'installation de 137 \$ proposés par le Distributeur.** La Régie est satisfaite que ces frais représentent bien le coût moyen de l'installation d'un CNC chez le client qui souhaite adhérer à l'Option de retrait.

[188] Enfin, la Régie note que ces frais initiaux d'installation seront mis à jour sur la même base et à la même fréquence que l'ensemble des autres prix, coûts et frais liés à l'alimentation électrique.

5.2 FRAIS MENSUELS DE RELÈVE

[189] L'article 12.5 des Tarifs proposé énonce :

« **12.5** [...] »

g) Frais initiaux de mesurage

Un montant de 137\$

h) Frais mensuels de mesurage

Un montant mensuel de 17\$ réparti selon le cycle de facturation

i) Crédit d'installation

Un montant de 39 \$ »

[nous soulignons]

[190] Dans les secteurs où des CNG auront été installés, le Distributeur propose que les coûts récurrents reliés à la mise en place d'un mode de relève manuelle pour les CNC soient facturés sur une base mensuelle, selon le cycle de facturation du client, tout comme la redevance d'abonnement⁹³.

[191] Le Distributeur évalue à 206 \$ annuellement les coûts pour effectuer la relève dans le cadre de l'Option de retrait, tel qu'il peut être constaté du tableau ci-après. Ces coûts représentent un montant mensuel de 17 \$.

	Temps moyen de relève	0,34 heure
	Taux horaire au coût complet au 31 mars 2012	99 \$
Frais de relève manuelle dans le cadre de l'Option de retrait	Sous-total	33,66 \$
	Nombre de relève	6
	Total	201,96 \$
Frais liés aux technologies de l'information	Coûts de développement en technologie de l'information sont estimés à 650 000 \$ amortis sur une période de 5 ans	3,61 \$

Source : Extraits de la pièce B-0006, pages 14 et 15

[192] Le coût de la relève manuelle d'un CNC est évalué sur la base du temps de transport requis pour effectuer cette intervention.⁹⁴ En outre, les frais de relève sont établis sur la base du maintien de la pratique actuelle du Distributeur de procéder à six lectures de compteur par année.

[193] Le Distributeur indique également que les coûts associés aux TI ont essentiellement trait aux développements informatiques requis pour permettre l'identification et le suivi des demandes lors de l'installation des compteurs et l'intégration des nouveaux frais sur la facture d'électricité du client, de façon à éviter l'envoi de factures distinctes. Ces coûts sont estimés à 3,61 \$ par client pour la première année⁹⁵.

⁹³ Pièce B-0006, page 15.

⁹⁴ Pièce B-0006, page 15.

⁹⁵ Pièce B-0006, page 15.

[194] Selon l'ACEFO, la modification de la fréquence de relève pourrait contribuer à réduire les frais mensuels de relève des CNC. L'intervenante soumet qu'il reviendrait à la clientèle qui exerce l'Option de retrait de choisir la fréquence de relève qui lui convient en fonction des coûts impliqués⁹⁶.

[195] L'UC/RNCREQ fait une proposition semblable. Selon lui, une relève tous les 120 jours serait conforme aux Conditions de service et impliquerait une fréquence de trois relèves par année, soit la moitié du nombre de lectures ayant servi de base à l'évaluation des frais mensuels de relève par le Distributeur. Au besoin, des relèves plus fréquentes pourraient se faire par autorelevé⁹⁷.

[196] S.É./AQLPA recommande également de réduire les frais de relève par l'autorelevé pour au moins une partie des périodes du cycle de facturation⁹⁸.

[197] La FCEI, pour sa part, demande à la Régie d'inclure le coût de gestion des routes de relève dans le calcul du coût de l'Option de retrait. L'intervenante estime à 40 \$ par client le coût annuel de gestion des routes de relève. De plus, la FCEI estime que les coûts d'accès au compteur devraient être évalués et pris en compte dans l'établissement des frais de relève de l'Option de retrait⁹⁹.

[198] Le GRAME est en faveur de la méthode de détermination des coûts selon les temps moyens d'intervention à coûts complets¹⁰⁰. L'intervenant est néanmoins d'avis que le Distributeur devrait évaluer d'autres procédures de relève en régions éloignées et où la densité de la population est moindre. Ainsi, le Distributeur pourrait envisager une relève réelle aux quatre ou six mois ou toute autre façon de faire, selon les besoins et les difficultés rencontrées¹⁰¹.

[199] OC demande de réduire le montant mensuel de 17 \$. Cette charge apparaît trop élevée en comparaison de la redevance d'abonnement et l'intervenante s'inquiète du caractère prohibitif de ces frais pour les MFR. De plus, puisque chaque client résidentiel paie déjà, à par la redevance d'abonnement, le coût généré par le service d'électricité, soit

⁹⁶ Pièce C-ACEFO-0016, page 8.

⁹⁷ Pièce C-UC-RNCREQ-0022, page 13.

⁹⁸ Pièce C-SÉ-AQLPA-0013, page 60.

⁹⁹ Pièce C-FCEI-0010, page 8.

¹⁰⁰ Pièce C-GRAME-0006, page 19.

¹⁰¹ Pièce C-GRAME-0006, page 18.

notamment des frais liés à l'installation, la relève du compteur et le mesurage, OC juge nécessaire de s'assurer qu'il n'y ait aucun double comptage dans les charges imposées aux clients qui choisiront l'Option de retrait.¹⁰²

[200] OC propose que le service de lecture manuelle cesse de faire partie de l'offre de référence du client lorsque la phase de déploiement du Projet dans la zone où est situé ce client se conclut. En conséquence, les frais mensuels de relève débuteraient lorsque le déploiement du Projet est complété dans cette zone.

[201] L'UC/RNCREQ est également d'avis qu'il y aurait double comptage pour les clients qui se prévaudront de l'Option de retrait. En effet, ces derniers payeront pour une activité de relève, incluse aux coûts de service et dans les frais de base, en assumant les impacts financiers du Projet et ils devront de plus payer pour la relève de leur propre compteur¹⁰³.

[202] Dans l'éventualité où la Régie accepte le principe de l'imposition de frais de relève, l'UC/RNCREQ est d'avis que ces frais devraient être applicables qu'à compter du moment où le Projet aura été déployé sur tout le territoire du Québec afin d'éviter l'imposition d'un tarif différent selon les régions géographiques, ce qui serait contraire aux articles 5 et 49 de la Loi.

[203] En réplique, le Distributeur indique qu'il est primordial de facturer les frais dès l'installation d'un CNC quelle que soit l'étape du déploiement des CNG et ce, pour éviter la fluctuation des frais, maintenir en tout temps un signal de prix réaliste, respecter le principe d'uniformité territoriale et s'assurer de ne pas miner l'efficacité qui sera réalisée par un déploiement massif optimal du Projet.

[204] Quant à la proposition de certains intervenants sur la fréquence de la relève des CNC et au recours à l'autorelève, le Distributeur indique que le fait de réduire la fréquence de relève à trois fois par année ne signifie pas que les frais annuels de relève seraient réduits dans la même proportion. De plus, il indique qu'une telle réduction de fréquence de lecture irait à l'encontre des directives de la Régie de maintenir la fréquence de lecture réglementaire aux 120 jours, mais de procéder en pratique à une lecture aux 60 jours. Le

¹⁰² Pièce C-OC-0012, page 12 et 13.

¹⁰³ Pièce C-UC-RNCREQ-0022, page 11.

Distributeur ajoute qu'une relève aux 120 jours ferait augmenter de façon significative les estimations, notamment pour les clients qui ne complèteraient pas l'autorelève¹⁰⁴.

[205] La Régie note qu'un client qui exercera l'Option de retrait paiera déjà la redevance mensuelle d'abonnement qui inclut des frais pour la relève des compteurs. Le Distributeur indique que les coûts de relève s'élèvent à 5,85 ¢ par jour par abonnement, soit environ 1,75 \$ par mois.

[206] Bien que consciente de ce fait, la Régie ne juge pas nécessaire d'ajuster à la baisse le niveau des frais mensuels d'abonnement des clients qui exerceront l'Option de retrait. Elle est d'avis qu'au fur et à mesure du déploiement du Projet, les bénéfices du réseau IMA se traduiront par une réduction des coûts inclus à la redevance d'abonnement dont ceux de la relève des compteurs et surtout par une augmentation des bénéfices pour l'ensemble de la clientèle.

[207] En ce qui a trait à la fréquence de la relève des CNC, la Régie ne juge pas opportun de limiter la relève aux 120 jours dans l'unique but de réduire les coûts annuels de relève. En raison des coûts fixes importants, la Régie est d'avis que cette façon de faire aurait pour effet d'augmenter les problèmes causés par les écarts entre la facturation estimée et la consommation réelle des clients, sans pour autant réduire les frais mensuels de façon significative.

[208] **La Régie accepte la proposition du Distributeur d'imposer des frais annuels de relève de 206 \$ et leur répartition mensuelle de 17 \$.** Selon la Régie, ces frais représentent le coût moyen des frais de relève pour les clients qui souhaiteront adhérer à l'Option de retrait.

5.3 CRÉDIT D'INSTALLATION

[209] L'article 12.5 des Tarifs proposé énonce :

¹⁰⁴ Pièce B-0059, page 13.

« 12.5 [...]

g) *Frais initiaux de mesurage*

Un montant de 137\$

h) *Frais mensuels de mesurage*

Un montant mensuel de 17\$ réparti selon le cycle de facturation

i) *Crédit d'installation*

Un montant de 39\$ »

[nous soulignons]

[210] Le Distributeur propose de soustraire des frais initiaux d'installation d'un CNC, le coût moyen d'installation d'un CNG dans le cadre du déploiement massif du Projet. Le coût moyen pondéré d'installation d'un CNG est de 39 \$¹⁰⁵.

[211] Le Distributeur propose d'offrir ce crédit d'installation de 39 \$ aux clients qui exercent l'Option de retrait dans les 30 jours suivant l'envoi de la lettre les informant de l'installation d'un compteur CNG.

[212] Le Distributeur explique que ce crédit correspond à son coût évité, soit le coût moyen de l'installation des CNG par son fournisseur de service dans le cadre du Projet ou par le Distributeur dans certains cas spéciaux¹⁰⁶.

[213] L'UC/RNCREQ conteste cette affirmation du Distributeur puisqu'il aurait confirmé que la valeur des compteurs recyclés est prise en compte au contrat conclu avec le prestataire du service d'installation. L'UC/RNCREQ conclut donc que ce crédit ne correspond pas spécifiquement au coût d'installation d'un compteur et par conséquent ne serait pas basé sur des données précises et vérifiables¹⁰⁷.

¹⁰⁵ Pièce B-0056, page 18.

¹⁰⁶ Pièce B-0028, page 13.

¹⁰⁷ Pièce C-UC-RNCREQ-0007, 4^e page.

[214] OC demande à la Régie de s'assurer que le crédit de 39 \$ inclut également les coûts indirects reliés à l'installation d'un CNG dans le cadre du déploiement massif, notamment toutes les activités de support nécessaires aux installations¹⁰⁸.

[215] La Régie ne partage pas l'avis de l'UC/RNCREQ et d'OC à l'égard du crédit d'installation et considère que, bien que le coût puisse inclure certains frais indirects, ce crédit correspond essentiellement au coût moyen d'installation

[216] **La Régie accepte et considère juste et raisonnable la proposition du Distributeur d'offrir aux clients un crédit de 39 \$ qui correspond à son coût évité lors de l'installation des CNC dans le cadre du déploiement massif du Projet.**

[217] **Pour ces motifs,**

La Régie de l'énergie :

ACCUEILLE partiellement la demande du Distributeur;

APPROUVE la modification apportée à l'article 3.1 des Conditions de service d'électricité telle que proposée par le Distributeur;

APPROUVE partiellement l'article 10.4 des Conditions de service d'électricité tel que proposé par le Distributeur et **ORDONNE** au Distributeur d'apporter les modifications requises par la présente décision;

APPROUVE partiellement l'article 12.5 des Tarifs et conditions proposé par le Distributeur et **ORDONNE** au Distributeur d'apporter les modifications requises par la présente décision;

ORDONNE au Distributeur de déposer, au plus tard le 25 octobre 2012 à 12 h, un nouveau texte des Conditions de service d'électricité et des Tarifs et conditions du Distributeur reflétant les modifications requises énoncées dans les diverses sections de la présente décision, ainsi qu'une version anglaise de ce document;

¹⁰⁸ Pièce C-OC-0016, page 7.

ORDONNE au Distributeur de se conformer à l'ensemble des autres éléments décisionnels contenus dans la présente décision.

Lise Duquette
Régisseur

Louise Rozon
Régisseur

Richard Lassonde
Régisseur

Représentants :

- Association coopérative d'économie familiale de l'Outaouais (ACEFO) représentée par M^e Stéphanie Lussier;
- Association coopérative d'économie familiale de Québec (ACEFQ) représentée par M^e Denis Falardeau;
- Fédération canadienne de l'entreprise indépendante (FCEI) représentée par M^e André Turmel;
- Groupe de recherche appliquée en macroécologie (GRAME) représenté par M^e Geneviève Paquet;
- Hydro-Québec représentée par M^e Jean-Olivier Tremblay et Me Marie-Josée Hogue;
- Option consommateurs (OC) représentée par M^e Éric David;
- Regroupement des organismes environnementaux en énergie (ROÉÉ) représenté par M^e Franklin S. Gertler;
- Stratégies énergétiques et Association québécoise de lutte contre la pollution atmosphérique (S.É./AQLPA) représenté par M^e Dominique Neuman;
- Syndicat des employé-e-s de techniques professionnelles et de bureau d'Hydro-Québec, section locale 2000 (SCFP-FTQ) représenté par M^e Richard Bertrand;
- Union des consommateurs (UC) et Regroupement national des conseils régionaux de l'environnement du Québec (RNCREQ) représentés par M^e Hélène Sicard;
- Union des municipalités du Québec (UMQ) représentée par M^e Steve Cadrin.