

RÉPONSES D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION
À LA DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS N° 2
DE LA RÉGIE

**DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS N° 2 DE LA RÉGIE DE L'ÉNERGIE (LA RÉGIE) RELATIVE À LA
DEMANDE DE MODIFICATION DES CONDITIONS DE SERVICE ET DES FRAIS AFFÉRENTS**

PARTIE II – Abonnement au service d'électricité

1. **Références :** (i) Pièce [B-0052](#), p. 8 ;
(ii) Pièce [B-0106](#), p. 10.

Préambule :

À la référence (i), le Distributeur indiquait, à l'égard des frais applicables à une demande d'abonnement :

« Les «frais d'abonnement» indiqués dans les Tarifs s'appliquent à toute demande d'abonnement, à l'exception des demandes faites au moyen du site Web ou de la réponse vocale interactive d'Hydro-Québec ». (nous soulignons)

À la référence (ii), à la suite de sa mise à jour, le Distributeur propose :

- « a) Si vous complétez votre demande d'abonnement au moyen d'un des libres-services d'Hydro-Québec, aucuns frais ne vous seront facturés.
b) Si vous complétez votre demande d'abonnement par tout autre moyen, des « frais d'abonnement » de 25 \$ indiqués dans le tableau I-A du chapitre 12 des Tarifs vous seront facturés une fois que votre demande d'abonnement aura été acceptée ».*

La Régie constate que les modalités d'abonnement qui sont sans frais sont le site Web et la réponse vocale interactive d'Hydro-Québec. Or, la précision de ces moyens ne se retrouve plus au nouvel article 2.1 proposé.

Demande :

- 1.1 Veuillez commenter la possibilité de modifier l'article 2.1 comme suit : *« Si vous complétez votre demande d'abonnement au moyen du site Web ou de la réponse vocale interactive d'Hydro-Québec, aucuns frais ne vous seront facturés. »*

Réponse :

1 **Le Distributeur a procédé à la modification de l'article, car il souhaite**
2 **conserver la flexibilité des CSÉ concernant les libres-services qui permettront**
3 **au client de compléter sa demande d'abonnement sans frais. La cristallisation**
4 **de moyens précis, dans ce cas, réduirait la capacité d'adaptation du**
5 **Distributeur advenant l'apparition de nouveaux moyens de communication,**
6 **comme l'ajout potentiel d'une application mobile, ou le retrait d'un libre-**
7 **service en raison de sa faible utilisation ou de son manque de rentabilité.**

2. **Référence :** Pièce [B-0102](#), p. 238.

Préambule :

L'UPA « estime qu'un court avis devrait être émis ».

Demande :

2.1 Veuillez indiquer ce que le Distributeur a prévu pour informer son client du fait qu'il a dépassé le seuil de 50 kW, lui préciser qu'il a perdu son éligibilité à l'option de retrait et que le compteur sera changé prochainement.

Réponse :

1 **Dès que le seuil de 50 kW serait dépassé et figurerait sur une facture, le**
2 **Distributeur aviserait par écrit le client qu'il a perdu son éligibilité à l'option de**
3 **compteur non communicant. Un compteur communicant serait installé et le**
4 **client aurait droit à nouveau à l'option de compteur non communicant si**
5 **aucune puissance n'était facturée pendant 12 périodes mensuelles**
6 **consécutives.**

3. **Références :** (i) Pièce [B-0106](#), p. 41 à 49;
 (ii) Pièce [B-0102](#), p. 127;
 (iii) Pièce [B-0102](#), p. 130;
 (iv) Pièce [B-0106](#), p. 71.

Préambule :

(i) « **Chapitre 10 : Traitement des demandes d'alimentation** »

(ii) SÉ-AQLPA mentionne :

« Nous remarquons qu'à cette étape les interventions et les travaux ne font pas spécifiquement référence à l'alimentation en électricité même si ces mots apparaissent en tête des documents. Une clarification à cet effet serait, d'après nous, utile, notamment une définition de l'alimentation électrique dans les CSÉ ».

(iii) « *Par ailleurs UC réitère sa suggestion énoncée lors du positionnement sur l'atelier 2, à savoir que le terme "demande d'alimentation" devrait être changé, par exemple, par "demande de travaux". Selon UC "demande d'alimentation" porte à confusion (puisque les travaux demandés ne sont pas toujours à proprement parler une demande d'alimentation) et risque de générer de l'incompréhension de la part de la clientèle ».*

(iv) « **demande d'alimentation** : une demande visant l'alimentation en électricité d'une installation électrique nouvelle ou existante qui nécessite la réalisation de travaux ; »

Demande :

3.1 Veuillez commenter la possibilité de changer « *demandes d'alimentation* » par « *demandes de travaux liées à l'alimentation* » dans le titre du chapitre 10 (i), et de faire les ajustements correspondants au texte des Conditions de service.

Réponse :

1 Le choix du Distributeur d'utiliser le terme « demande d'alimentation » a été
2 effectué en adoptant la perspective du client lorsqu'il s'adresse au
3 Distributeur. Dans la grande majorité des cas, le demandeur qui s'adresse au
4 Distributeur souhaite obtenir l'alimentation en électricité pour son installation
5 électrique. Même si des travaux du Distributeur peuvent être requis pour
6 donner suite à cette demande d'alimentation en électricité, l'objectif du
7 demandeur sera généralement d'obtenir le service d'électricité et non de faire
8 réaliser des travaux.

9 Le Distributeur estime que sa proposition est la plus fidèle à la réalité des
10 demandes qu'il reçoit et porte moins à confusion que la proposition d'UC. Le
11 Distributeur a également envisagé d'utiliser la désignation « demande
12 d'alimentation ou demande de travaux », mais n'a pas retenu cette option, car
13 il estime que cela aurait alourdi le texte de plusieurs dispositions des CSÉ.

4. **Références :** (i) Pièce [B-0106](#), p. 41 à 43;

(ii) Pièce [B-0106](#), p. 72;

(iii) Pièce [B-0106](#), p. 41.

Préambule :

(i) Article 10.1.1 des Conditions de service : Interventions simples

(ii) Article 20.1 des Conditions de service : « *interventions simples : les interventions visées par les « frais d'intervention sur le réseau » indiqués dans le tableau I-A du chapitre 12 des Tarifs ou les « prix des interventions simples » indiqués dans le tableau I-B du même chapitre ;* »

(iii) Article 10.1.2 des Conditions de service : Travaux mineurs

Demandes :

4.1 Veuillez préciser quelles sont les interventions simples qui sont visées par les frais d'intervention sur le réseau qui apparaissent au tableau I-A de la Grille des frais et prix liés au service d'électricité (ii).

Réponse :

14 **Les interventions simples visées par les frais d'intervention sur le réseau sont**
15 **tous des cas où l'intervention sur le réseau, qui est réalisée pendant les**
16 **heures normales de travail, ne peut se faire ni à distance ni au compteur.**

4.2 Veuillez proposer pour les interventions simples une définition plus claire que celle qui apparaît à l'article 20.1 des Conditions de service.

Réponse :

1 **Le Distributeur propose la définition suivante :**
2 « intervention simple » : une intervention sans complexité technique qui
3 ne nécessite pas de calcul détaillé du coût des travaux et à laquelle un
4 prix forfaitaire s'applique. Les interventions simples sont les interventions
5 visées par les « frais d'intervention sur le réseau » indiqués dans le
6 tableau I-A du chapitre 12 des Tarifs ou les « prix des interventions
7 simples » indiqués dans le tableau I-B du même chapitre.

4.3 Veuillez préciser ce que le Distributeur entend par « travaux normalisés » dans la définition de travaux mineurs donnée au premier alinéa de l'article 10.1.2.

Réponse :

8 **Les travaux normalisés par Hydro-Québec ne nécessitent pas une ingénierie**
9 **personnalisée. Ils correspondent à des modèles de montages d'ingénierie**
10 **scellés par des ingénieurs. L'utilisation de ces modèles a pour objectif**
11 **d'optimiser et de rationaliser les choix d'équipement ainsi que de permettre**
12 **une plus grande flexibilité pour faire évoluer le réseau de distribution.**

5. **Références :** (i) Pièce [B-0102](#), p. 135;
 (ii) Pièce [B-0106](#), p. 44 et 45.

Préambule :

(i) « **Proposition 3.05**

Préambule

La proposition vise à appliquer des coûts d'abandon de projet uniquement aux travaux majeurs. »

(ii) « **10.1.6. Abandon d'une demande d'alimentation**

Si vous faites une demande d'alimentation et que vous l'abandonnez par la suite, les modalités ci-dessous s'appliquent :

[...]

Coût d'abandon

[...]

Si vous abandonnez votre demande d'alimentation après avoir accepté par écrit la proposition de travaux mineurs ou l'évaluation pour travaux majeurs, vous devez payer le coût d'abandon calculé selon la somme des éléments suivants : [...] » [nous soulignons]

Demande :

5.1 La Régie constate que le Distributeur propose d'appliquer des coûts d'abandon aux travaux mineurs comme aux travaux majeurs, contrairement à ce qu'il envisageait de faire dans la proposition 3.05. Veuillez expliquer et justifier.

Réponse :

1 **Comme mentionné à la pièce HQD-1, document 1 révisée (B-0105), page 53, le**
2 **Distributeur juge opportun d'élargir l'application des coûts d'abandon aux**
3 **travaux mineurs, considérant que les coûts ne se limitent pas seulement aux**
4 **frais d'ingénierie. Ainsi, les coûts des travaux effectués par le Distributeur,**
5 **par exemple, seraient facturés en cas d'abandon après le début des travaux.**

- 6. Références :**
- (i) Pièce [B-0106](#), article 20.1;
 - (ii) Pièce [B-0105](#), page 11;
 - (iii) Pièce [B-0106](#), article 11.2;
 - (iv) Pièce [B-0105](#), page 11;
 - (v) Pièce [B-0105](#), page 19;
 - (vi) Pièce [B-0106](#), articles 3.2.1 et 14.3;
 - (vii) Pièce [B-0106](#), article 3.2.1 a).

Préambule :

(i) Le Distributeur définit à l'article 20.1 l'écrit comme suit :

« **par écrit** : toute communication transmise par le client à Hydro-Québec au moyen du site Web d'Hydro-Québec, notamment à partir de l'espace client, ainsi que par courriel, par la poste ou par télécopieur, et par Hydro-Québec au client au moyen de l'espace client, par courriel, par la poste ou par télécopieur ; » [nous soulignons]

(ii) Le Distributeur indique qu'il « *ne juge pas nécessaire de préciser dans les CSÉ que le client peut faire sa demande d'abonnement ou de résiliation en personne à son siège social étant donné que cette possibilité ne concerne qu'une minorité de clients* ».

(iii) Le Distributeur définit à l'article 11.2 « par téléphone » comme suit : « Toute conversation de vive voix ».

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

(v) Le Distributeur dans sa preuve, à la page 19, « *propose aussi d'ajouter à l'article 11.1 une modalité prévoyant qu'aucun délai pour la relève des données de consommation ne sera appliqué s'il ne dispose pas des accès prévus à cet article (proposition 1.06)* ».

Demandes :

- 6.1 En lien avec la référence (i), veuillez justifier l'emploi du terme « notamment » dans la définition de l'écrit.

Réponse :

1 L'utilisation dans la définition du terme « notamment » est liée au site Web du
2 Distributeur. En effet, outre l'espace client, le client peut aussi communiquer
3 avec le Distributeur en complétant divers formulaires électroniques
4 disponibles sur son site Web. À titre d'exemple, un nouveau client, non
5 encore inscrit à l'espace client, souhaitant présenter une demande
6 d'abonnement peut le faire au moyen du site Web du Distributeur. Il en est de
7 même pour un client déposant une plainte.

- 6.2 En lien avec la référence (ii), veuillez confirmer que la possibilité de faire une demande d'abonnement ou de résiliation en personne au siège social doit être prévue aux Conditions de service pour que l'abonnement puisse être conclu de cette façon.

Réponse :

8 Actuellement, le Distributeur accepte les demandes d'abonnement ou de
9 résiliation faite par le client en personne à son siège social, même si cela n'est
10 pas prévu expressément dans les CSÉ. Ces demandes sont considérées et
11 traitées de la même façon que celles complétées par l'entremise d'un
12 représentant par téléphone.

13 Le Distributeur ne souhaite toutefois pas inclure cette spécificité dans les
14 CSÉ étant donné que cela ne concerne qu'une minorité de clients. Comme
15 mentionné en réponse à la question 1.1, il souhaite également que les CSÉ
16 conservent la flexibilité nécessaire lui permettant de s'adapter rapidement
17 face à de nouvelles avenues. De plus, le Distributeur croit que l'ajout de cette
18 précision dans les CSÉ pourrait être source de confusion chez le client
19 donnant faussement à entendre qu'il peut se présenter à tous ses bureaux
20 d'affaires pour conclure ou résilier un abonnement.

- 6.3 En lien avec la référence (iii), veuillez expliquer pour quelles raisons le Distributeur définit l'expression « par téléphone ».

Réponse :

21 Le Distributeur a défini l'expression « par téléphone » afin de distinguer
22 l'utilisation du télécopieur et éviter toute confusion chez le client. En effet, le
23 télécopieur nécessitant l'utilisation d'une ligne téléphonique devrait être
24 associée à une communication par téléphone, alors que le Distributeur
25 considère qu'il s'agit plutôt d'un moyen de communiquer avec lui par écrit.

- 6.4 En lien avec la référence (iii), veuillez préciser si la définition de « par téléphone », qui désigne « Toute communication de vive voix » inclut la possibilité pour une personne de faire sa demande d'abonnement en personne au siège social.

Réponse :

1 **Oui. La définition de l'expression « par téléphone » inclut la possibilité pour**
2 **un client de faire sa demande d'abonnement en personne au siège social.**

3 **Toutefois, le Distributeur souligne que l'article 2.1 apporte une distinction**
4 **entre les demandes complétées au moyen des libres-services et celles**
5 **complétées par « tout autre moyen ». Dans ce cas, le client peut non**
6 **seulement présenter sa demande d'abonnement par téléphone, mais aussi par**
7 **la poste, par télécopieur, par courriel ou en personne, le cas échéant. Dans**
8 **toutes ces situations, la demande d'abonnement doit être traitée**
9 **manuellement par un représentant et des frais d'abonnement de 25 \$**
10 **s'appliqueraient.**

- 6.5 Veuillez justifier le fait de ne pas inclure la définition de « par téléphone » à l'article 20.1.

Réponse :

11 **Le Distributeur considère que l'utilisation de l'expression « par téléphone »**
12 **comporte peu d'ambiguïté et ne nécessite pas l'ajout d'une définition en**
13 **bonne et due forme. Le Distributeur a toutefois ajouté une précision à**
14 **l'article 11.2 pour les raisons évoquées à la réponse à la question 6.3.**

- 6.6 En lien avec la référence (iv), veuillez préciser les articles des tarifs auxquels le Distributeur réfère. Veuillez également préciser ce que le Distributeur entend par « peu d'impact ».

Réponse :

15 **Le Distributeur fait référence aux différents articles des Tarifs dans lesquels la**
16 **structure est liée à un abonnement hebdomadaire, annuel ou de courte durée,**
17 **notamment les domaines d'application de chaque tarif, ainsi que les**
18 **définitions s'y rattachant (notamment les articles 1.1, 2.7, 2.29, 2.37, 3.2, 3.4 et**
19 **10.1). Comme la notion du terme figure dans les Tarifs, il n'y a pas lieu de les**
20 **répéter dans les CSÉ et, par conséquent, le retrait du terme initial minimum**
21 **n'a pas d'impact sur les activités du Distributeur.**

- 6.7 En lien avec la référence (v), veuillez commenter la possibilité de préciser cette modalité à l'article 4.1.1 b).

Réponse :

1 Le Distributeur tient à préciser que l'information concernant les
2 conséquences de l'absence d'accès au compteur aux fins de la relève se
3 retrouve à l'article 4.1.2, au bloc Compteur inaccessible. Toutefois, le
4 Distributeur ne voit pas d'objection à préciser cette modalité à
5 l'article 4.1.1 b).

6 À cet effet, le Distributeur propose la formulation suivante :

7 [...]
8 • si l'installation électrique est éloignée et difficile d'accès : au
9 moins 1 fois par année ;
10 • Si le compteur est inaccessible ou qu'Hydro-Québec n'a pas les
11 accès prévus à l'article 14.3 : Hydro-Québec établit votre facture
12 d'après une estimation, selon les modalités prévues à
13 l'article 4.1.2. [nous soulignons]
14 [...]

6.8 En lien avec la référence (vi), veuillez préciser si la condition prévue à l'article 3.2.1 e) vise à empêcher (ou pourrait empêcher) un client qui refuse ou néglige de donner accès à son compteur (article 14.3) d'être admissible à l'option de retrait dans les 24 mois suivant le date à laquelle le client met fin à son comportement et donne accès à son compteur. Veuillez élaborer.

Réponse :

15 La condition prévue à l'alinéa e) du bloc Conditions à remplir de l'article 3.2.1
16 ne vise que les situations qui y sont identifiées (manipulation ou dérangement
17 de l'appareillage de mesure ou autre appareillage d'Hydro-Québec, entrave au
18 service d'électricité). L'accès au compteur par le Distributeur est plutôt
19 couvert par l'alinéa b) du bloc Conditions à remplir avec une incorporation par
20 renvoi au contenu de l'article 14.3.

21 Dans une situation où un client mettrait fin à son refus ou à sa négligence de
22 donner accès à son compteur, et dans la mesure où toutes les autres
23 conditions prévues aux alinéas a), c), d) et e) du bloc Conditions à remplir de
24 l'article 3.2.1 seraient remplies, le client serait admissible à l'option de
25 compteur non communicant.

6.9 En lien avec la référence (vii), le Distributeur indique, à l'article 3.2.1 a), dans les conditions à remplir pour avoir droit à un compteur non communicant qu'il n'y ait eu aucune facturation de puissance pour l'abonnement visé dans les 12 périodes mensuelles consécutives précédentes. Veuillez justifier la proposition et le délai de 12 mois.

Réponse :

1 **Le Distributeur propose d'utiliser le délai de 12 mois afin d'avoir un traitement**
2 **uniforme, sans égard au tarif, tout en prenant en considération la structure du**
3 **tarif pour ce qui est de la puissance à facturer. Par ailleurs, l'absence de**
4 **facturation en puissance est une donnée facilement identifiable tant pour le**
5 **Distributeur que pour le client.**

6.10 En lien avec la référence (vii), veuillez justifier l'application de l'option de retrait uniquement aux 400 ampères et non à d'autres types de compteurs comme les « compteurs polyphasés ». La Régie vous réfère à cet égard à la décision D-2016-147 rendue dans le cadre du dossier P-110-3084 qui concernait une installation électrique polyphasée de 400 ampères.

Réponse :

6 **Le Distributeur désire répondre à la préoccupation de la Régie d'accorder aux**
7 **clients résidentiels ayant des entrées de 400 A l'option de compteur non**
8 **communicant présentement offerte aux clients ayant des installations**
9 **monophasées d'au plus 200 A.**

10 **La proposition du Distributeur d'accorder l'option de compteur non**
11 **communicant pour les installations monophasées de 400 A sans puissance**
12 **facturée depuis plus de 12 mois, nécessiterait l'ajout de trois modèles de**
13 **compteurs aux quatre déjà requis pour offrir l'option, incluant un deuxième**
14 **modèle pour les clients au tarif DT. Cette proposition couvrirait 97 % du parc**
15 **de compteurs, sans égard au tarif, tout en maintenant un nombre réduit de**
16 **modèles de compteurs. Seulement 10 % des clients ayant une entrée**
17 **électrique monophasée de 400 A ont présentement une puissance à facturer**
18 **d'un peu plus de 50 kW, et ce, autant aux tarifs généraux qu'aux tarifs**
19 **domestiques, requérant une fréquence mensuelle de relève du compteur.**

20 **Le Distributeur a également pris en considération l'impact de l'élargissement**
21 **de l'offre sur ses activités de relève. Généralement, les clients qui possèdent**
22 **une installation polyphasée consomment plus de 50 kW et sont facturés en**
23 **énergie et en puissance. Environ 65 % des abonnements ayant une**
24 **installation électrique dont la puissance est susceptible d'être au-dessus de**
25 **50 kW sont effectivement facturés mensuellement pour la puissance. C'est le**
26 **cas du dossier de plainte P-110-3084 (décision D-2016-147) qui ne répondrait**
27 **pas aux critères proposés. Ainsi, en plus de multiplier les modèles de**
28 **compteurs, une option de compteur non communicant pour les installations**
29 **polyphasées de 400 A impliquerait un déplacement mensuel pour effectuer la**
30 **remise à zéro des compteurs afin de facturer correctement la puissance. Ces**
31 **déplacements mensuels auraient un impact majeur sur les activités de relève**
32 **du Distributeur. À l'inverse, s'il n'y avait qu'un seul déplacement annuel pour**

1 **la relève du compteur et sa remise à zéro, l'impact serait majeur sur la facture**
2 **du client, car la puissance ne serait facturée adéquatement qu'une seule fois**
3 **par année.**

- 7. Références :** (i) Pièce [B-0106](#), article 4.5;
(ii) Pièce [B-0105](#), page 27.

Préambule :

(i) En ce qui a trait aux corrections d'erreurs de facturation, le Distributeur ajoute, à l'article 4.5, l'exclusion suivante :

« e) tout changement d'utilisation de l'électricité ou changement de tarif, auxquels cas la rectification tarifaire est apportée selon les modalités prévues dans les Tarifs ».

(ii) Le Distributeur indique ce qui suit dans sa preuve à l'égard de cet ajout :

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

La Régie dans certaines décisions a considéré des situations de changement de tarifs et de changement d'utilisation comme des erreurs de facturation et a ainsi appliqué les délais de rétrofacturation prévus en cas d'erreur, notamment, dans les décisions suivantes : D-2007-108, D-2010-155, D-2011-107, D-2012-098, D-2014-157 et D-2016-001.

Demandes :

7.1 Le Distributeur indique que « ces cas seraient ainsi traités en vertu des Tarifs ». Veuillez préciser les types de cas qui sont actuellement traités comme une erreur de facturation et qui seraient traités en vertu des Tarifs, si l'exclusion e) est acceptée par la Régie.

Réponse :

4 **Les cas actuellement traités comme une erreur de facturation et qui seraient**
5 **traités en vertu des Tarifs sont principalement ceux où un client a changé**
6 **l'usage de sa consommation et n'a pas avisé le Distributeur, mais également**
7 **les cas où le client ne répond plus aux critères d'admissibilité d'un tarif, tel le**
8 **tarif DT. D'ailleurs, pour le cas précis du tarif DT, il n'est pas toujours facile à**
9 **déterminer si l'article 11.5 des CSÉ s'applique plutôt que les articles 2.37 ou**
10 **2.38 des Tarifs.**

1 À titre d'exemple, citons une exploitation agricole bénéficiant du tarif D qui, au
2 cours des ans, a augmenté ses charges reliées à des activités commerciales
3 faisant en sorte qu'elle ne répond plus aux critères d'admissibilité de
4 l'article 2.15 des Tarifs. Dans ce type de cas, le tarif de l'exploitation agricole
5 serait modifié en date du début de la période en cours de la demande du client
6 ou de l'avis du Distributeur en vertu de l'article 2.15 des Tarifs.

7.2 Veuillez expliquer à quels problèmes le Distributeur souhaite remédier en ajoutant
cette exclusion et identifier, s'il y a lieu, des plaintes ayant fait l'objet de telles
situations.

Réponse :

7 Le Distributeur souhaite alléger le processus de correction de la facturation,
8 incluant la démonstration qu'il doit être en mesure de faire afin de déterminer
9 la date de début du changement d'usage. La grande majorité des clients
10 touchés sont principalement des exploitations agricoles.

11 Dans le cas de la décision D-2016-158, le Distributeur avait d'abord appliqué la
12 correction depuis le début du changement d'usage du client, soit entre 2009 et
13 2015. Le Distributeur s'est ravisé après discussion avec le client et a appliqué
14 la correction pour une période d'environ 6 mois précédant la visite de
15 l'inspecteur du Distributeur au 1^{er} octobre 2014. Advenant que la Régie
16 approuve la proposition du Distributeur, le tarif G, dans cet exemple, aurait été
17 appliqué à partir de la date de début de la période de consommation en cours
18 au 1^{er} octobre 2014.

7.3 Veuillez préciser si l'ajout de l'exclusion e) ferait en sorte que les cas visés par les
plaintes citées en préambule ne seraient plus considérés comme des erreurs de
facturation puisque ces cas seraient désormais visés par l'exclusion e).

Réponse :

19 L'analyse des décisions mentionnées en préambule ii) permet de constater
20 qu'il y a plusieurs cas où l'abonnement du client n'était pas au bon tarif
21 depuis le début de son abonnement. Depuis mai 2002, le Distributeur avise le
22 client du tarif appliqué à son abonnement principalement par le biais de la
23 confirmation d'abonnement. Dans ses processus de travail, le Distributeur
24 considère qu'un usage erroné pour un abonnement contracté avant mai 2002
25 est considéré comme une erreur de facturation.

26 De même, si le Distributeur avait effectué un changement du tarif D au tarif G,
27 sans en aviser le client ou sans que le client le demande, ce cas serait
28 considéré comme une erreur administrative. L'application, soit la correction
29 de la facturation, serait inchangée pour les cas visés par les décisions

1 D-2007-108, D-2010-107, D-2012-098 et D-2014-157 et ces types de cas seraient
2 considérés comme des erreurs de facturation.

3 Dans le cas où le client aurait reçu une confirmation d'abonnement lui
4 demandant de contacter le Distributeur pour corriger une information et que le
5 client aurait omis de le faire, le cas ne serait pas considéré comme une erreur
6 de facturation, ce faisant il n'y aurait aucune correction rétroactive pour le cas
7 visé par la décision D-2010-155.

8 En ce qui concerne la décision D-2016-001, le cas visé ne serait pas considéré
9 comme une erreur de facturation et serait couvert par la demande de
10 modification du Distributeur au nouvel article 2.47 des Tarifs comme demandé
11 dans le dossier R-3980-2016 à la pièce HQD-14, document 4 (B-0054).

8. Références :
- (i) Pièce [B-0106](#), article 4.5;
 - (ii) Article 11.5 (Conditions de service en vigueur le 1^{er} avril 2015);
 - (iii) Décision D-2001-259, p. 50.

Préambule

(iii) D-2001-259 :

« Hydro-Québec mentionne que les réclamations aux clients résidentiels et aux petits commerces sont limitées à 6 mois chez BC Hydro. En Ontario, les réclamations au niveau résidentiel s'étendent sur une période maximale de 2 ans. En Californie, elles s'effectuent sur une période maximale de 3 ou 4 mois selon l'entreprise. En Caroline du Nord et du Sud, les réclamations sont limitées à 5 ou 6 mois pour les abonnements de moins de 50 kW de puissance qui correspondent aux petits commerces et aux résidences. Toutefois, s'il s'agit d'un problème de mesurage du compteur, la période considérée rétroagit de 2 mois en Caroline du Sud. En Floride, les réclamations se limitent en général à 12 mois.

Hydro-Québec explique qu'il y a très peu d'erreurs de nature technique parce qu'il n'y a qu'un seul appareil qui mesure l'énergie chez les clients résidentiels et que cet appareil est fiable. La plupart des erreurs sont donc de nature administrative. L'entreprise entend se donner les moyens de limiter le plus possible le nombre d'erreurs administratives et de les traiter à l'intérieur d'un délai de 6 mois et ce, parce qu'elle juge que « en termes d'équité et en termes d'importance et d'impact pour la clientèle, revenir plus que six mois en arrière pour une clientèle résidentielle ça pouvait amener des difficultés. » En fait, la période maximale de 6 mois a été retenue par Hydro-Québec parce qu'elle correspond à « une fréquence de lecture aux deux mois et à une obligation de facture à quatre-vingt-dix (90) jours [...] ».
[notes de bas de page omises]

Demandes :

- 8.1 Veuillez justifier l'augmentation de la période maximale de rétrofacturation qui passe de 6 mois (article 11.5 (2) i)) à 12 mois (article 4.5 b) proposé) en tenant compte notamment de l'extrait cité en préambule.

Réponse :

1 Depuis 2001, le Distributeur a modifié plusieurs de ses pratiques afin de
2 mécaniser la majorité des saisies et, de plus, il a introduit différentes mesures
3 de contrôle. Ainsi, les erreurs de nature administrative sont maintenant quasi
4 inexistantes et rapidement détectées. Par exemple, le Distributeur continue
5 d'émettre des factures sans traiter le changement d'adresse communiqué par
6 le client. Lors du traitement du changement d'adresse, la situation est
7 corrigée peu importe le délai de traitement, sans égard à l'article 11.5. En
8 considérant que les compteurs communicants permettent au Distributeur de
9 détecter rapidement la majorité des défauts liés à l'appareillage de
10 mesure et dans le but de favoriser le règlement du premier coup, le
11 Distributeur a retenu la période de 12 mois, car il s'agit d'un cycle complet de
12 facturation tenant compte des effets saisonniers. De plus, le fait d'avoir une
13 seule période de correction allégerait les processus de travail du Distributeur
14 en réduisant les types de cas possibles.

15 Le Distributeur a analysé les données des cas de correction de facture pour
16 l'année 2016, selon une période de réclamation de 6, 12, 36 mois ou
17 correspondant à toutes les périodes. Les résultats de cette analyse, présentés
18 au tableau R-8.1, montrent que près de 80 % des cas seraient couverts par la
19 proposition du cycle annuel de 12 mois.

TABLEAU R-8.1 :
RÉPARTITION DES CORRECTIONS DE FACTURE SELON LA DURÉE RÉELLE
DE LA PÉRIODE D'ANOMALIE - 2016

Durée réelle de la période d'anomalie	Répartition des cas
Moins de 6 mois	60 %
De 6 à 12 mois	19 %
De 12 à 36 mois	13 %
36 mois et plus	8 %

20 **Concernant les réclamations pour multiplicateur de facturation, une analyse**
21 **des cas des quatre dernières années montre qu'il y a en moyenne 7 cas par**
22 **année, dont la moitié sont détectés avant les 6 premiers mois.**

8.2 Veuillez justifier la réduction de la période maximale de rétrofacturation, dans les cas de défaut lié au mesurage ou d'erreur de multiplicateur, qui passe de 36 mois à 12 mois suivant la proposition du Distributeur.

Réponse :

1 **Voir la réponse à la question 8.1.**

8.3 En ce qui a trait aux cas où le client connaissait le défaut ou l'erreur, veuillez confirmer que la modification proposée par le Distributeur aura pour effet de limiter la période maximale de rétrofacturation à 12 mois, dans tout les cas, et ce, qu'il y ait ou non des difficultés à faire la démonstration que le client connaissait le défaut ou l'erreur. Veuillez justifier votre proposition notamment de limiter la rétrofacturation dans tous les cas, même lorsque le Distributeur est en mesure de démontrer l'erreur du client.

Réponse :

2 **Le Distributeur le confirme. Le Distributeur désire alléger le traitement de la**
3 **correction de facture pour la majorité des cas, notamment le temps alloué à**
4 **constituer une preuve démontrant que le client connaissait le défaut ou**
5 **l'erreur, tout en favorisant un règlement du premier coup. L'analyse des cas**
6 **de l'année 2016 montre que le Distributeur n'invoque presque jamais**
7 **l'article 11.5 alinéa 2 iii b) des CSÉ en vigueur lors de la détermination des**
8 **périodes applicables pour la correction de facture.**

9 **Toutefois, le Distributeur désire conserver cette disposition pour certains cas**
10 **particuliers où il est clairement démontré que le client connaissait le défaut ou**
11 **l'erreur, car il désire ne pas banaliser la question de la connaissance d'une**
12 **erreur pour laquelle le client doit l'avertir. À cet effet, le Distributeur propose**
13 **un nouvel alinéa à l'article 4.5 sous le bloc Compteurs croisés :**

14 **Défaut ou erreur connus par le client : Si la correction entraîne le**
15 **paiement d'un montant additionnel à Hydro-Québec et qu'il est déterminé**
16 **que le client connaissait le défaut ou l'erreur, la période de correction**
17 **s'applique à toutes les périodes concernées.**

8.4 En ce qui a trait au cas prévu à l'article 11.5 (3) c), (le client a changé son utilisation de l'électricité de sorte que son abonnement n'est plus admissible au tarif appliqué et qu'il n'en a pas avisé Hydro-Québec), veuillez préciser si ce cas serait désormais visé par l'exclusion de l'article 4.5 e).

Réponse :

18 **Ce cas serait désormais visé par l'exclusion et le tarif serait changé en**
19 **fonction des domaines d'application ou des règles de passage stipulés dans**
20 **les Tarifs.**

8.5 Selon la proposition du Distributeur, dans les cas de défaut de mesurage ou d'erreur de multiplicateur, la période maximale de rétrofacturation serait limitée à 36 mois alors qu'actuellement la rétrofacturation vise toutes les périodes touchées par de telles

situations. Veuillez justifier ce changement. Veuillez également justifier ce délai eu égard au délai de prescription prévu au *Code civil du Québec*.

Réponse :

1 **Dans son analyse de cas de l'année 2016, le Distributeur a constaté que**
2 **seulement 3 % des cas dépassent la durée réelle de la période d'anomalie de**
3 **36 mois et aucun ne dépasse 48 mois.**

4 **Le Distributeur considère que le délai de 36 mois est, d'une part, cohérent**
5 **avec le délai de prescription de trois ans prévu au *Code civil du Québec* et,**
6 **d'autre part, permet d'alléger le processus de correction de facture.**

8.6 L'article 4.5 stipule : « *sauf dans les cas de compteurs croisés, de manipulation des équipements ou d'altération ou d'entrave au mesurage* : ». Veuillez confirmer que le texte devrait plutôt se lire comme suit « *sauf dans les cas de compteurs croisés, de manipulation des équipements de manière à altérer le mesurage ou d'entrave au mesurage* : »

Réponse :

7 **Le Distributeur le confirme. Le Distributeur propose la modification suivante**
8 **au texte de l'article :**

9 [...]
10 **Sauf dans les cas de compteurs croisés, d'entrave au mesurage ou de**
11 **manipulation des équipements à des fins d'altération du mesurage : [...]**
12 **[nous soulignons]**

13 **Par ailleurs, le Distributeur apportera une modification au sous-titre du 3^e bloc**
14 **de l'article 4.5 qui devrait se lire comme suit :**

15 **Entrave au mesurage ou manipulation des équipements à des fins**
16 **d'altération du mesurage** [nous soulignons]

9. **Référence :** Pièce [B-0106](#), articles 5.1.1 et 20.1.

Préambule :

L'article 5.1.1 a) stipule que pour mettre fin à un abonnement le client doit présenter sa demande « *par écrit à partir de votre espace client, par courriel, par la poste, par télécopieur ou par téléphone* ».

Au paragraphe b) de ce même article, le terme « par écrit » est employé seul.

Le terme écrit est défini comme suit à l'article 20.1 :

« *Toute communication transmise par le client à Hydro-Québec au moyen du site Web d'Hydro-Québec, notamment à partir de l'espace client, ainsi que par courriel, par la poste ou*

par télécopieur, et par Hydro-Québec au client au moyen de l'espace client, par courriel, par la poste ou par télécopieur. »

Demande :

9.1 Veuillez justifier d'employer à certains endroits uniquement l'expression « par écrit » et à d'autres endroits d'employer cette expression avec une partie de la définition de ce terme.

Réponse :

1 **Il s'agit d'une erreur cléricale. L'alinéa a) du bloc Demande présentée par écrit**
2 **ou par téléphone de l'article 5.1.1 ne devrait pas inclure la définition complète**
3 **de l'expression « par écrit ». Le Distributeur propose d'utiliser uniquement**
4 **l'expression « par écrit » dans sa formulation de l'alinéa a) du bloc Demande**
5 **présentée par écrit ou par téléphone :**

6 **a) Pour mettre fin à un abonnement à un *tarif domestique*, à un tarif de**
7 ***petite puissance* ou pour un service temporaire, vous devez présenter**
8 **vos demande *par écrit* ou par téléphone.**

10. Référence : Pièce [B-0106](#), article 5.1.2.

Demandes :

10.1 Veuillez préciser la façon dont les cas de décès sont actuellement traités par le Distributeur en référant aux dispositions légales applicables.

Réponse :

9 **Généralement, dès qu'il est informé du décès d'un client par une personne**
10 **autorisée, que ce soit le liquidateur, le conjoint survivant, le propriétaire de**
11 **l'immeuble ou le nouveau client, le Distributeur met fin à l'abonnement en**
12 **date du décès du client.**

13 **Toutefois, si le décès du client est survenu depuis un certain nombre**
14 **d'années sans qu'il en ait été informé (en raison notamment du paiement**
15 **régulier des factures), le Distributeur accepte de mettre fin à l'abonnement du**
16 **client défunt à une date ultérieure, dans la mesure où cela n'a pas pour effet**
17 **d'ajouter des sommes impayées au compte du client défunt. Dans ce cas, le**
18 **Distributeur met fin à l'abonnement à la date du dernier paiement effectué au**
19 **compte.**

10.2 Veuillez justifier l'ajout de l'article 5.1.2. Veuillez notamment préciser, le cas échéant, les problèmes auxquels le Distributeur veut remédier en ajoutant cette disposition.

Réponse :

1 L'ajout de l'article 5.1.2 ne vise pas à remédier à un problème en particulier.
2 C'est dans un souci de clarté et de transparence que le Distributeur propose
3 son ajout en incluant dans les CSÉ une pratique en place depuis de
4 nombreuses années.

11. **Référence :** Pièce [B-0106](#), articles 5.1.3 et 7.1.3.

Demandes :

11.1 Veuillez préciser si les dispositions prévues à l'article 7.1.3 concernant le rétablissement du service en période d'hiver s'appliquent au « client » dont l'abonnement a été résilié en vertu de l'article 5.1.3.

Réponse :

5 **Le Distributeur tient d'abord à préciser qu'il n'a apporté aucune modification**
6 **aux articles relatifs à l'interruption en période d'hiver, au rétablissement en**
7 **période d'hiver et à la résiliation d'abonnement par Hydro-Québec.**

8 **Si l'abonnement du client est résilié en vertu de l'article 5.1.3, le Distributeur**
9 **n'a conséquemment plus de client pour cet abonnement et les modalités**
10 **prévues à l'article 7.1.3 ne s'appliquent pas. Toutefois, si ce client présente**
11 **une demande d'abonnement, le Distributeur procédera au rétablissement du**
12 **service, et ce, même si le client a toujours des sommes dues et échues à son**
13 **dossier et qu'il habite toujours le lieu de consommation pour lequel il doit ces**
14 **sommes.**

11.2 Veuillez préciser si le rétablissement du service sera effectué même si cette personne (qui n'a plus d'abonnement) n'a pas acquitté les sommes et les frais indiqués à l'article 5.1.3 alinéa 2.

Réponse :

15 **Voir la réponse à la question 11.1.**

12. **Référence :** Pièce [B-0106](#), article 4.4.

Demande :

12.1 Veuillez commenter la possibilité d'inclure dès le début de l'article 4.4 une définition du MVE similaire à celle prévue actuellement à l'article 11.9.

Réponse :

1 Le Distributeur est d'accord avec cet ajout. Il propose la modification
2 suivante :

3 Vous pouvez présenter une demande d'inscription au Mode de
4 versements égaux (MVE), qui vous permet de répartir le coût prévu de
5 l'électricité sur une année. [nous soulignons]

PARTIE III – Demandes d'alimentation

13. Références : (i) Pièce [B-0106](#), article 8.1;
(ii) Pièce [B-0105](#), p. 32.

Préambule

(i) À l'article 8.1, le Distributeur utilise les expressions « solution technique la moins coûteuse », « service de base » et « option ».

L'article 8.1 prévoit notamment :

« Travaux requis pour répondre à la demande d'alimentation » *Hydro-Québec établit le tracé du réseau de distribution et détermine les travaux requis pour répondre à votre demande d'alimentation en favorisant la solution technique la moins coûteuse. »*

« Montant à payer pour les travaux non inclus dans le service de base » *Les travaux qui ne sont pas inclus dans la solution technique la moins coûteuse constituent une option pour le client et sont conditionnels à l'acceptation d'Hydro-Québec. Vous devez payer les coûts supplémentaires qu'ils occasionnent, même si ces travaux sont nécessaires pour que soit respectée une disposition réglementaire. »*

(ii)y

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

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

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

[...]

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

[Nous soulignons] [notes de bas de page omises]

Demandes :

- 13.1 Veuillez distinguer les concepts suivants qui apparaissent notamment à l'article 8.1 : solution technique la moins coûteuse, service de base et option.

Réponse :

1 **Lorsque le Distributeur détermine les travaux requis pour répondre à une**
2 **demande de travaux liés à l'alimentation, il favorise la solution technique la**
3 **moins coûteuse. Cela signifie qu'il établit le tracé du réseau et les**
4 **équipements techniques les moins coûteux pour répondre aux besoins du**
5 **client. Dans le cas, par exemple, d'un prolongement de réseau de distribution**
6 **dans un endroit où il n'y a pas de réseau municipal d'aqueduc ou d'égout,**
7 **cette solution technique la moins coûteuse peut être composée de deux**
8 **éléments, soit le service de base, 100 mètres de réseau, et l'excédent du**
9 **service de base si la longueur du prolongement requis excède 100 mètres.**
10 **Dans ce cas, bien que le client doive en payer le coût, l'excédent n'est pas**
11 **considéré comme une option puisqu'il est essentiel à l'alimentation.**

12 **Par ailleurs, si aux fins d'une conformité urbanistique, la demande du client**
13 **nécessite l'utilisation de poteaux de béton recouvert d'agrégats. la solution**
14 **technique la moins coûteuse pour le Distributeur serait d'utiliser des poteaux**
15 **standards en bois. Les poteaux de béton constituent une option et**
16 **occasionnent un coût supplémentaire qui doit être assumé par le client**
17 **demandeur puisque le type de poteaux demandé n'est pas essentiel pour**
18 **répondre à la demande d'alimentation.**

- 13.2 En lien avec les mots soulignés en préambule, veuillez indiquer si le service de base correspond à la solution technique la moins coûteuse.

Réponse :

1 **Le service de base ne correspond pas toujours à la solution technique la**
2 **moins coûteuse. Voir la réponse à la question 13.1.**

13.3 Veuillez indiquer si l'expression « disposition réglementaire » vise uniquement la réglementation municipale.

Réponse :

3 **L'expression « disposition réglementaire » vise principalement, mais non**
4 **limitativement, la réglementation municipale. Elle permet d'inclure toutes**
5 **autres entités administratives, par exemple les municipalités régionales de**
6 **comté (MRC), ayant la compétence d'adopter et de faire appliquer des**
7 **règlements.**

13.4 Outre la réglementation municipale favorisant l'enfouissement, veuillez indiquer la réglementation visée par cette expression.

Réponse :

8 **La réglementation municipale pourrait favoriser l'installation de poteaux de**
9 **béton ou d'acier, la construction d'un réseau aérien en arrière-lot ou**
10 **l'établissement d'un tracé particulier pour le réseau de distribution.**

13.5 Dans les cas qui ne concernent pas l'enfouissement du réseau, veuillez préciser si actuellement les clients doivent, dans tous les cas, assumer le coût lié au respect des dispositions réglementaires visées par le nouvel article 8.1. Veuillez également préciser en vertu de quelles dispositions ou décisions ces coûts doivent être assumés par les clients.

Réponse :

11 **L'alinéa 2 de l'article 16.1 des CSÉ en vigueur prévoit que :**

12 **Toute demande du requérant supplémentaire à l'offre de référence est**
13 **conditionnelle à l'acceptation d'Hydro-Québec et constitue une option. Le**
14 **coût des travaux supplémentaires occasionnés par une option doit être**
15 **payé par le requérant, avant le début des travaux, et n'est pas**
16 **remboursable. Aucun montant alloué ne s'applique à une option.**

17 **En vertu de l'article 16.1, les clients doivent donc actuellement assumer le**
18 **coût lié au respect des dispositions réglementaires lorsque les travaux**
19 **demandés ne sont pas inclus dans l'offre de référence.**

20 **L'offre de référence est définie à l'article 3.1 des CSÉ en vigueur, de la façon**
21 **suivante :**

1 « offre de référence » : proposition faite au requérant pour alimenter une
2 installation électrique, dont le contenu est déterminé par Hydro-Québec.

13.6 Le Distributeur emploie le mot client à deux endroits à l'article 8.1, soit lorsqu'il indique : « *Les Travaux qui ne sont pas inclus dans la solution technique la moins coûteuse constituent une option pour le client [...]* » et « *a) Réalisation par le client ou par Hydro-Québec* ». Veuillez confirmer que ce mot réfère ici au propriétaire de l'installation électrique (ou une personne mandatée ou autorisée par lui) et non à une personne titulaire d'un abonnement.

Réponse :

3 **Le Distributeur le confirme. L'objectif du Distributeur est de désigner par le**
4 **terme « client » à la fois le responsable d'un abonnement et celui qui demande**
5 **l'alimentation ou demande ou occasionne des travaux, selon le cas, la**
6 **distinction entre « client » et « requérant » étant source de confusion. Il**
7 **constate que la définition du terme « client » dans sa proposition n'est pas**
8 **adéquate et propose la modification suivante :**

9 « client » : une personne physique ou une personne morale, une société,
10 une fiducie agissant par son fiduciaire, ou une organisation, qui est
11 responsable d'un ou plusieurs abonnements au service d'électricité, qui
12 demande l'alimentation d'une installation électrique ou qui demande ou
13 occasionne la réalisation de travaux. [nous soulignons]

14 Dans le cas d'une demande d'alimentation en électricité, l'article 8.1 vient
15 ajouter la condition que celui qui effectue la demande doit être le propriétaire
16 de l'installation électrique ou son mandataire.

14. **Références :** (i) Pièce [B-0106](#), article 8.2.4;
(ii) Pièce [B-0106](#), article 20.1.

Préambule

(i) « *Hydro-Québec ne fournit ni ne construit de branchement du distributeur dans les cas suivants :*

a) votre demande d'alimentation requiert un branchement situé en totalité ou en partie sur une propriété privée autre que la vôtre et que vous ne fournissez pas la servitude requise par Hydro-Québec ; »

(ii) « *demande d'alimentation : une demande visant l'alimentation en électricité d'une installation électrique nouvelle ou existante qui nécessite la réalisation de travaux.* »

Demandes :

14.1 Suivant le texte des Conditions de service en vigueur, veuillez indiquer la manière dont le Distributeur procède lorsque la *demande d'alimentation* requiert un branchement situé en totalité ou en partie sur une propriété privée autre que celle du requérant. Veuillez notamment préciser si le Distributeur exige des servitudes dans tous les cas. Dans la négative, veuillez justifier.

Réponse :

1 **Suivant le texte des CSÉ en vigueur, le Distributeur exige une servitude dans**
2 **tous les cas où un branchement est situé en totalité ou en partie sur une**
3 **propriété privée autre que celle du requérant.**

14.2 Veuillez indiquer si, suivant cette proposition, le Distributeur aurait l'obligation de refuser de remplacer, modifier ou déplacer un *branchement du Distributeur* existant, pour le motif qu'il serait situé en totalité ou en partie sur une propriété privée.

Réponse :

4 **Actuellement, en l'absence du consentement du propriétaire du lot sur lequel**
5 **est situé un branchement du Distributeur qui ne l'alimente pas et qui n'est pas**
6 **protégé par servitude, le Distributeur ne peut effectuer les travaux, car il n'a**
7 **pas les droits nécessaires. Dans ces cas, le Distributeur doit élaborer une**
8 **nouvelle solution d'alimentation.**

9 **La proposition du Distributeur vise à le protéger des impacts d'une éventuelle**
10 **demande de déplacement du réseau de distribution. L'acquisition d'une**
11 **servitude lui assure l'obtention, de manière formelle, du consentement du**
12 **propriétaire du lot lorsque la demande d'alimentation requiert un branchement**
13 **situé en totalité ou en partie sur une propriété privée autre que celle du**
14 **requérant.**

15. **Références :** (i) Pièce [B-0106](#), articles 8.5 et 9.7.7;
(ii) Pièce [B-0105](#), p. 51.

(i) **« 8.5 Travaux de sécurisation du réseau**

Si vous demandez des travaux temporaires de sécurisation du *réseau de distribution d'électricité* et que ces travaux visent un *bâtiment* de 4 *logements* et moins destiné à l'*usage domestique* et sont réalisés durant les *heures normales de travail*, la sécurisation du réseau est incluse dans le *service de base*. Aucuns frais ne vous seront facturés, comme l'indique le tableau I-B du chapitre 12 des *Tarifs*. »

« 9.7.7. Travaux de sécurisation du réseau

Si vous demandez des travaux temporaires de sécurisation du *réseau de distribution d'électricité* et que ces travaux sont réalisés durant les *heures normales de travail*, le montant que vous devez payer correspond au « prix des interventions simples » pour les travaux de sécurisation du réseau à la demande du *client* selon le type d'intervention indiqué

dans le tableau I-B du chapitre 12 des *Tarifs*. Si plus d'une mesure de sécurisation du réseau est requise à un même site, Hydro-Québec vous facture la mesure applicable dont le prix est le plus élevé.

Toute mesure qui n'est pas prévue au tableau I-B du chapitre 12 des *Tarifs* est établie selon le *calcul détaillé du coût des travaux*. »

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

Demandes :

15.1 Veuillez indiquer de quelles façons le Distributeur traite actuellement les cas de sécurisation du réseau et veuillez préciser si certains de ces cas sont traités en vertu des Conditions de service de vigueur, en précisant les dispositions applicables le cas échéant. Veuillez élaborer.

Réponse :

1 **Actuellement, les travaux de sécurisation du réseau ne sont pas visés par les**
2 **CSÉ. Le Distributeur traite les cas de sécurisation du réseau comme proposé**
3 **aux articles 8.5 et 9.7.7 et utilise les mêmes dispositions de calcul du coût des**
4 **travaux présentées au chapitre 17 des CSÉ en vigueur.**

15.2 Veuillez préciser qui peut, suivant ces nouveaux articles, demander des travaux de sécurisation du réseau. Veuillez notamment préciser si le mot « vous » désigne le client titulaire d'un abonnement ou le propriétaire de l'installation électrique qu'il soit ou non titulaire d'un abonnement, ou toute autre personne.

Réponse :

5 **Le mot « vous », indiqué aux articles 8.5 et 9.7.7 des CSÉ, désigne la personne**
6 **qui fait une demande de sécurisation du réseau. Toute personne voulant se**
7 **prévaloir et assumer la responsabilité d'une mesure de sécurisation du réseau**
8 **peut en faire la demande. Il peut s'agir d'un citoyen, d'un propriétaire**
9 **d'immeuble, d'un entrepreneur ou de toute autre personne.**

16. Références : (i) Pièce [B-0105](#), p. 50;
(ii) Pièce [B-0106](#), article 9.7.6;
(iii) Pièce [B-0105](#), p. 35-36;
(iv) Pièce [B-0105](#), p. 53.

(i) « *Travaux sur la propriété d'un client (proposition 4.13)* »

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

(ii) « Vous devez payer le coût des travaux que vous occasionnez sur votre propriété si Hydro-Québec n'a pas accès au réseau de distribution d'électricité avec la main-d'oeuvre et les équipements raisonnablement requis pour effectuer les travaux, et ce, même s'ils sont effectués en urgence.

Le coût des travaux est alors calculé selon les prix indiqués dans la partie II du chapitre 12 des Tarifs, s'ils s'appliquent ; sinon, il est établi selon le calcul détaillé du coût des travaux ».

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

[...]

Le Distributeur réitère que l'inclusion de l'alimentation aérienne en arrière-lot dans le service de base est conditionnelle au plein accès au réseau de distribution. Si le Distributeur octroie le service de base en arrière-lot et qu'il n'a pas accès à son réseau pour le remplacement, la reconstruction ou l'entretien, des coûts supplémentaires seront occasionnés au Distributeur et devront être assumés par l'ensemble de la clientèle.

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

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

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

[Nous soulignons]

Demandes :

16.1 L'article 9.7.6 est intitulé : « Travaux occasionnés par le client ». Veuillez préciser si cet article ne vise que le client, soit, selon l'article 20.1, « *une personne physique ou une personne morale, une société, une fiducie agissant par son fiduciaire ou une organisation, qui est responsable d'un ou de plusieurs abonnements au service d'électricité* ».

Réponse :

1 **Selon la situation, l'article 9.7.6 peut viser le client, qu'il soit locataire ou**
2 **propriétaire, ou le propriétaire de l'installation électrique. Dans le cas d'un**
3 **propriétaire, le Distributeur s'appuie sur les décisions D-2002-261 et D-2013-037**
4 **de la Régie qui confirment notamment que le propriétaire conserve des**
5 **obligations à l'égard du Distributeur en tant que responsable de la conformité**
6 **de l'installation électrique alimentée. Le Distributeur estime donc que le**
7 **propriétaire d'un immeuble alimenté en électricité continue d'avoir des**
8 **obligations contractuelles tant que cette alimentation se poursuit.**

16.2 Veuillez préciser ce que le Distributeur entend par travaux occasionnés par le client. Veuillez notamment préciser s'il peut s'agir de travaux initiés par le Distributeur pour le remplacement, l'entretien ou la reconstruction de son réseau de distribution.

Réponse :

9 **Les travaux occasionnés par le client sont ceux que le Distributeur doit**
10 **effectuer, en raison de l'action ou de l'inaction du client et qui autrement**
11 **n'auraient pas été requis. Tous les travaux qui entraînent un coût**
12 **supplémentaire sont visés, même lorsqu'il s'agit de travaux initiés par le**
13 **Distributeur.**

16.3 Veuillez préciser de quelle façon le Distributeur procède actuellement lorsqu'il n'a pas accès à son réseau de distribution avec la main d'œuvre et les équipements raisonnablement requis pour effectuer les travaux, même en urgence. Veuillez notamment préciser qui paie pour les travaux dans ces cas et en vertu de quelles dispositions législatives ou réglementaires.

Réponse :

14 **Dans tous les cas, particulièrement en situation d'urgence, le Distributeur**
15 **effectue les travaux requis pour maintenir ou rétablir l'alimentation en**
16 **électricité. L'article 18.1 des CSÉ en vigueur prévoit que les installations du**
17 **Distributeur doivent être « faciles d'accès ». Ainsi, les coûts supplémentaires**
18 **en raison de difficultés d'accès sont susceptibles d'être facturés à celui qui**
19 **occasionne les travaux. Toutefois, cet article étant sujet à interprétation, les**
20 **coûts de ces travaux sont généralement supportés par l'ensemble de la**
21 **clientèle.**

1 De plus, l'article 30 de la *Loi sur Hydro-Québec* prévoit qu'Hydro-Québec a
2 droit d'accéder à la propriété desservie pour y effectuer les travaux requis,
3 mais ne précise pas de quelle manière les coûts supplémentaires engendrés,
4 en raison de l'inaccessibilité du réseau avec la main-d'œuvre et les
5 équipements raisonnablement requis, pourraient être imputables directement
6 à celui qui les occasionne.

16.4 Veuillez préciser si le Distributeur entend appliquer cet article aux travaux qui seront réalisés sur les équipements du réseau de distribution en place avant l'entrée en vigueur de l'article proposé.

Réponse :

7 **Le Distributeur appliquera les modalités de l'article 9.7.6 des CSÉ en vigueur**
8 **au moment où les travaux devront être réalisés.**

16.5 Veuillez préciser si le coût des travaux devant être assumé par le client, selon cet article, correspond au coût supplémentaire lié au non accès avec les équipements raisonnablement requis par rapport à ce qu'il en aurait coûté si les travaux avaient été effectués avec les équipements raisonnablement requis. Veuillez expliquer et justifier.

Réponse :

9 **Le Distributeur précise que seuls les coûts supplémentaires engendrés en**
10 **raison de l'inaccessibilité du réseau avec la main-d'œuvre et les équipements**
11 **raisonnablement requis pourraient être imputables directement à celui qui**
12 **occasionne les coûts additionnels.**

16.6 Si le Distributeur n'a pas obtenu les droits nécessaires (servitude) auprès du propriétaire lors de l'implantation de son réseau pour effectuer les travaux avec la main-d'œuvre et les équipements raisonnablement requis, les propriétaires subséquents seront tenus, suivant cet article, de payer le coût des travaux. Ces derniers seront considérés comme ayant « occasionné » les travaux. Veuillez confirmer et justifier votre proposition.

Réponse :

13 **Le Distributeur le confirme. Même en l'absence d'une servitude qui permet de**
14 **définir clairement l'étendue et les modalités d'exercice des droits d'accès, à**
15 **l'avance, le client subséquent demeure assujéti aux obligations prévues aux**
16 **CSÉ, soit que les installations du Distributeur doivent être à des endroits**
17 **« faciles d'accès ». Cette obligation existait déjà dans le Règlement 411 entré**
18 **en vigueur en 1987.**

19 **À cet effet, dans la décision D-2014-037, la Régie exprimait ce qui suit :**

1 La présente formation partage l'opinion du Distributeur soutenant qu'il
2 n'est pas logique de lui accorder le droit d'installer sur la propriété à
3 desservir les équipements nécessaires au service et de ne pas lui donner
4 le droit d'y avoir accès et d'intervenir lorsque vient le temps d'assurer leur
5 maintenance, compte tenu qu'il demeure responsable de l'alimentation.

6 L'ajout des notions de « modification » et de « prolongement » à
7 l'article 18.1 des CDSÉ n'a de sens que si la disposition s'applique non
8 seulement lors de l'alimentation initiale mais aussi en cours
9 d'abonnement.¹

10 Dans ce contexte, le Distributeur estime raisonnable que les coûts
11 supplémentaires engendrés par l'inaccessibilité, le cas échéant, ne soient pas
12 supportés par l'ensemble de la clientèle.

16.7 Le Distributeur propose de rendre conditionnel le prolongement d'une ligne sur une propriété privée à l'obtention d'une servitude (article 8.1, ligne 8). Dans la mesure où le Distributeur détient une servitude sur une propriété privée, les questions liées aux accès nécessaires pour faire les travaux avec la main-d'œuvre et les équipements raisonnablement requis et aux coûts ne sont-elles pas des questions qui relèvent de l'interprétation de l'acte de servitude. Veuillez élaborer votre réponse.

Réponse :

13 Dans sa décision D-2014-037, la Régie a clairement établi que les droits
14 d'accès constituent des modalités essentielles de l'alimentation en électricité
15 ainsi que son maintien. Elle balise toutefois sa compétence de la manière
16 suivante :

17 Cependant, la Régie tient à préciser que cette juridiction s'exerce dans le
18 cadre du contrat réglementé entre le Distributeur et son client et se limite
19 aux équipements nécessaires au service de distribution d'électricité,
20 incluant les équipements de la ligne si une partie de celle-ci sert à
21 l'alimentation électrique de la propriété.

22 Par conséquent, l'installation par le Distributeur sur une propriété privée
23 d'équipements qui ne répondent pas à ces critères n'est pas couverte par
24 les dispositions des CSDÉ. Dans ces circonstances et en l'absence de
25 dispositions législatives spécifiques, le Distributeur doit procéder par voie
26 d'expropriation ou par l'acquisition d'une servitude.²

27 Toutefois, le Distributeur est d'avis que la Régie ne peut se prononcer sur
28 l'interprétation et la portée d'un acte de servitude, que cette servitude grève la
29 propriété desservie ou la propriété d'un tiers. Quant au propriétaire d'une
30 propriété grevée d'une servitude mais non desservie en électricité par le
31 Distributeur, celui-ci estime que les CSÉ et le processus de plainte ne
32 trouvent pas application. Le Distributeur réfère la Régie notamment aux

¹ Décision D-2014-037, paragraphe 622.

² Décision D-2014-037, paragraphes 627 et 628.

1 décisions suivantes : D-2016-099 (P-110-3001), D-2016-094 (P-110-3045) et
2 D-2015-078 (P-110-2490).

3 Par contre, l'exigence applicable au client qui demande l'alimentation d'une
4 propriété de fournir au Distributeur une servitude protégeant la ligne qui serait
5 construite sur la propriété d'un tiers est une exigence valide qui relève des
6 CSÉ. Une fois cette servitude consentie, son interprétation ne relèverait
7 cependant pas de la compétence de la Régie, comme indiqué précédemment.

16.8 Veuillez préciser si un client qui a payé un coût supplémentaire pour un prolongement de ligne, sans droit de passage par nacelle compacte, devra également payer le coût des travaux liés au non accès au réseau de distribution avec les équipements raisonnablement requis en vertu de l'article 9.7.6. Veuillez justifier votre réponse.

Réponse :

8 L'objectif visé par la proposition du Distributeur relative à l'acquisition d'un
9 droit de passage par nacelle compacte est de bénéficier de la même
10 accessibilité au réseau que lorsque celui-ci est situé en avant-lot. Si un client
11 payait un coût supplémentaire pour un prolongement de ligne, sans droit de
12 passage par nacelle compacte, il n'aurait pas à défrayer les coûts
13 supplémentaires pour permettre au Distributeur de se rendre jusqu'au réseau
14 situé en arrière-lot. Toutefois, le client devrait payer les coûts
15 supplémentaires si, une fois que le Distributeur atteindrait le réseau arrière-
16 lot, il n'avait toujours pas accès à ses installations pour effectuer les travaux
17 nécessaires.

16.9 Veuillez confirmer que le Distributeur souhaite, dans tous les cas, rendre conditionnel le prolongement d'une ligne sur une propriété privée à l'obtention d'une servitude (article 8.1, ligne 8), mais pas à l'obtention d'un droit de passage par nacelle compacte. Veuillez justifier.

Réponse :

18 Le Distributeur le confirme. L'obtention d'une servitude est suffisante pour
19 que le Distributeur soit en mesure de prolonger ou modifier son réseau de
20 distribution. Le calcul des coûts des travaux varie selon que le Distributeur
21 dispose d'un droit de passage par nacelle compacte ou non, comme prévu à
22 l'article 9.4.1 des CSÉ proposées.

17. Références : (i) Pièce [B-0106](#), article 10.1.1;
(ii) Pièce [B-0106](#), article 10.1.3;
(iii) Pièce [B-0106](#), article 10.1.5.

Préambule

(i) L'article 10.1.1 stipule à l'égard des travaux liés aux interventions simples :

« *Le paiement de ceux-ci ne sera pas exigible avant le début des travaux* ».

(ii) L'article 10.1.3 stipule :

« *Avant d'entreprendre les travaux, Hydro-Québec doit avoir reçu : [...] c) le montant que vous devez payer pour les travaux* ».

(iii) L'article 10.1.5 stipule :

« *Si Hydro-Québec n'exige pas le paiement avant le début des travaux, [...]* ».

Demandes :

17.1 En lien avec la référence (i), veuillez préciser à quel moment le paiement de ces travaux sera exigible.

Réponse :

1 **Comme mentionné à l'article 10.1.5, si Hydro-Québec n'exigeait pas le**
2 **paiement avant le début des travaux, les modalités indiquées à l'article 4.3**
3 **s'appliqueraient. Le client devrait donc payer sa facture au plus tard 21 jours**
4 **après la date de facturation.**

17.2 En lien avec la référence (ii), veuillez confirmer que le montant à payer avant le début des travaux est déterminé en fonction des modalités prévues à l'article 10.1.5.

Réponse :

5 **Le Distributeur le confirme.**

17.3 En lien avec la référence (iii), veuillez préciser si le seul cas pour lequel Hydro-Québec n'exigera pas le paiement avant le début des travaux concerne les interventions simples.

Réponse :

6 **Le Distributeur le confirme.**

PARTIE IV- Droits et obligations d'Hydro-Québec et de ses clients

18. Références : (i) Article 2.1 (Conditions de service en vigueur le 1^{er} avril 2015);
(i) Pièce [B-0106](#), article 11.1.

Préambule

(i) Article 2.1 :

« Hydro-Québec informe ses clients quant aux présentes conditions de service.
Elle peut le faire par voie électronique. »

(ii) L'article 11.1 proposé se lit maintenant comme suit :

« Hydro-Québec informe ses clients des présentes conditions de service. Elle peut le faire au moyen de son site web, au www.hydroquebec.com/publications. »

Demandes :

18.1 Veuillez justifier la modification apportée quant au moyen utilisé pour informer les clients des conditions de service.

Réponse :

1 **La modification apportée par le Distributeur n'est pas liée à un changement de**
2 **moyen. Elle vise à clarifier le moyen actuellement utilisé. En effet, bien que le**
3 **Distributeur informe ses clients des CSÉ par voie électronique, que ce soit au**
4 **moyen de leur espace client ou par courriel, la finalité demeure que**
5 **l'information transmise est le lien vers le site Web d'Hydro-Québec cité en**
6 **préambule (ii) ou les divers documents se trouvant à ce lien du site Web du**
7 **Distributeur, dont le résumé des principales conditions de service.**

18.2 Veuillez indiquer si cette modification est liée à un changement dans les moyens que le Distributeur entend utiliser pour informer ses clients des conditions de service.

Réponse :

8 **Voir la réponse à la question 18.1.**

19. Références : (i) Article 18.1 (Conditions de service en vigueur le 1^{er} avril 2015);
(ii) Pièce [B-0106](#), article 14.2;
(iii) Pièce [B-0063](#), p. 4.

Préambule

Référence (i)

« 18.1 Hydro-Québec doit pouvoir installer, gratuitement, sur la propriété à desservir, à des endroits faciles d'accès et sécuritaires et convenus avec le requérant, tous les équipements nécessaires au service, à la livraison, au contrôle et au mesurage de l'électricité, incluant les

équipements de la ligne si une partie de celle-ci sert à l'alimentation électrique de cette propriété.

Hydro-Québec doit également pouvoir installer les mêmes équipements après la mise sous tension initiale de l'installation électrique, à des endroits faciles d'accès, sécuritaires et convenus avec le client ou le propriétaire de l'installation électrique, selon le cas.

Hydro-Québec doit avoir gratuitement le droit à l'usage du tréfonds pour l'installation, le maintien, le raccordement, l'exploitation, la modification et le prolongement, l'utilisation et l'entretien des équipements de la ligne d'Hydro-Québec et le droit de sceller tout point permettant un raccordement en amont de l'appareillage de mesure ».

Référence (ii)

« Les équipements du réseau de distribution d'électricité situés sur la propriété desservie ou à desservir servent à l'alimentation électrique de celle-ci, sauf s'il n'y a eu aucun abonnement et aucune livraison d'électricité depuis plus de 12 mois. À cette fin, Hydro-Québec dispose gratuitement des droits suivants :

Hydro-Québec peut installer sur la propriété desservie ou à desservir, à des endroits faciles d'accès, sécuritaires et convenus avec vous ou avec le propriétaire de l'installation électrique, selon le cas, tous les équipements nécessaires au service d'électricité, au contrôle et au mesurage, y compris les équipements du réseau de distribution si une partie de celui-ci sert à l'alimentation électrique de cette propriété. Ce droit s'applique tant avant qu'après la mise sous tension initiale.

Hydro-Québec peut sceller tout point permettant un raccordement en amont de l'appareillage de mesure.

Hydro-Québec a droit à l'usage du tréfonds pour l'installation, le maintien, le raccordement, l'exploitation, la modification, le prolongement, l'utilisation et l'entretien des équipements du réseau de distribution ».

Référence (iii)

« Le Distributeur propose d'utiliser le délai de 12 mois pour fixer la période à l'intérieur de laquelle il considère qu'un client est toujours en condition d'alimentation¹ même si le service a été interrompu ou si l'abonnement a été résilié. Le Distributeur s'appuie sur la Norme E.21-10 (Livre bleu), laquelle indique qu'une installation non alimentée depuis plus de 12 mois n'est plus une installation nécessairement conforme et que le client doit être en mesure de faire la démonstration de sa conformité. Le Distributeur considère donc, qu'à l'intérieur d'un délai de 12 mois, il est peu probable qu'une nouvelle demande vise une nouvelle alimentation mais plutôt la réalimentation du même bâtiment.

L'objectif du délai de 12 mois est d'éviter que le Distributeur se retrouve dans une situation où une simple demande d'interruption de très courte durée ferait en sorte qu'il perde tous ses droits quant à l'occupation d'un terrain privé, lesquels lui étaient conférés par le fait que le client était en condition d'alimentation. En effet, un client qui voudrait que le réseau de distribution qui l'alimente soit déplacé pourrait ainsi éviter d'en payer les coûts en demandant une interruption de service et en présentant une nouvelle demande d'alimentation dès que le réseau aurait été déplacé ».

[Nous soulignons]

Demandes :

19.1 La proposition du Distributeur semble avoir pour effet de créer une présomption. En effet, dès que des équipements du réseau seraient situés sur une propriété à desservir ou desservie, ces équipements seraient, par l'effet de cette disposition, considérés comme servant à l'alimentation électrique de la propriété, même si, dans les faits, ces équipements ne serviraient pas à l'alimentation électrique de la propriété. Veuillez confirmer et indiquer si le seul objectif visé par cette proposition est celui souligné en préambule à la référence (iii).

Réponse :

1 **Le Distributeur le confirme. La proposition du Distributeur vise à éviter qu'un**
2 **client tente de contourner l'application des CSÉ par l'effet d'une demande**
3 **d'interruption de courte durée.**

19.2 Veuillez indiquer si, selon votre proposition, cette présomption serait irréfragable.

Réponse :

4 **Le Distributeur vise les équipements qui servaient à l'alimentation à l'intérieur**
5 **d'une période de 12 mois précédant la demande d'alimentation. Les**
6 **équipements qui pourraient être par ailleurs situés sur la propriété mais sans**
7 **servir à l'alimentation de l'installation électrique ne sont pas visés par la**
8 **proposition du Distributeur. La disposition ne vise donc pas à créer de**
9 **présomption irréfragable. La disposition serait appliquée conformément à son**
10 **objectif, soit d'empêcher qu'un client tente de contourner l'application des**
11 **CSÉ par l'effet d'une demande d'interruption de courte durée.**

19.3 Veuillez notamment préciser si les équipements du réseau situés sur une propriété donnée qui servent exclusivement à alimenter une autre propriété seraient considérés, suivant l'article 14.2, comme servant à l'alimentation de la propriété sur laquelle ils sont situés.

Réponse :

12 **Comme mentionné à l'article 14.2, tous les équipements nécessaires au**
13 **service d'électricité, au contrôle et au mesurage, incluant les équipements du**
14 **réseau de distribution si une partie de celui-ci sert à l'alimentation électrique**
15 **de cette propriété, seraient considérés.**

16 **Les équipements qui serviraient exclusivement à l'alimentation d'une autre**
17 **propriété ne seraient pas visés par l'article 14.2.**

19.4 Veuillez indiquer si le Distributeur a déjà été confronté à des situations telle que celle soulignée en préambule à la référence (iii) et, dans l'affirmative, veuillez préciser le nombre de cas.

Réponse :

1 **Oui. Le Distributeur a déjà été confronté à des situations où le client a choisi**
2 **l'interruption de service et la présentation d'une nouvelle demande**
3 **d'alimentation, plutôt que d'assumer le coût de déplacement du réseau.**
4 **Cependant, il n'est pas en mesure de présenter l'information demandée au**
5 **prix d'efforts raisonnables.**

19.5 Veuillez indiquer à quoi réfère l'expression « à cette fin » utilisée à l'article 14.2 alinéa 1.

Réponse :

6 **L'expression « à cette fin » utilisée à l'article 14.2 alinéa 1 réfère à**
7 **« l'alimentation » et pourrait se lire « aux fins de l'alimentation ».**

19.6 Le texte actuel de l'article 18.1 emploie à ses alinéas 1, 2 et 3, les expressions « *doit pouvoir installer* », « *doit également pouvoir installer* » et « *doit avoir gratuitement le droit à l'usage du tréfonds [...]* et le droit de sceller [...] ».

Dans sa proposition, le Distributeur remplace ces expressions par « *peut installer* », « *Ce droit s'applique tant avant qu'après la mise sous tension initiale* », « *peut sceller* » et « *a droit à l'usage du tréfonds* ». Le Distributeur remplace également l'expression « *les équipements de la ligne* » par « *les équipements du réseau de distribution* ».

Veuillez indiquer l'objectif de ces modifications. Veuillez notamment préciser si, par ces modifications, le Distributeur recherche uniquement à modifier la forme du texte ou s'il recherche des modifications de fond quant à la nature de ces droits.

Réponse :

8 **Le Distributeur cherche uniquement à simplifier la forme du texte dans le**
9 **cadre global de son exercice de révision des CSÉ, sans toutefois en changer**
10 **la règle applicable.**

19.7 Veuillez justifier l'utilisation de l'expression « *propriétaire de l'installation électrique* » plutôt que « *propriétaire* », soit celui à qui appartient la propriété sur laquelle le Distributeur doit installer ses équipements.

Réponse :

1 Il existe de rares cas où le propriétaire de l'installation électrique pourrait
2 différer du propriétaire du fonds, par exemple, dans le cas d'un bail
3 emphytéotique visant le terrain. Ainsi, le Distributeur préfère maintenir la
4 précision « propriétaire de l'installation électrique ».

20. Référence : Pièce [B-0106](#), article 14.4 et annexe v.

Préambule

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

Si vous êtes propriétaire d'un bâtiment ou d'une installation qui contrevient aux normes en vigueur lors de sa construction ou de sa modification, vous devrez payer le coût des travaux de modification de la ligne de distribution nécessaires pour corriger cette non-conformité ».

Demandes :

20.1 Veuillez préciser la source des dégagements indiqués à l'annexe V. Veuillez notamment indiquer si les dégagements prévus à l'annexe V sont tirés du Code de construction du Québec.

Réponse :

5 Les dégagements prévus à l'annexe V sont tirés du *Code de construction du*
6 *Québec* et du *Code canadien de l'électricité*. Ils reflètent les distances de
7 dégagement à respecter dans la plupart des situations rencontrées par les
8 clients. Le Distributeur estime qu'il est souhaitable d'identifier ces situations
9 dans les CSÉ afin d'assurer un traitement simple des demandes des clients,
10 car elles s'appliquent dans la majorité des cas.

20.2 Advenant des modifications au Code de construction du Québec, veuillez préciser si cela pourrait faire en sorte que les normes de dégagements prévues à l'annexe V ne soient plus conformes au Code de construction qui serait alors en vigueur.

Réponse :

11 Le Distributeur fait une vigie de l'évolution des normes de dégagement
12 prévues au *Code de construction du Québec*. S'il devait arriver que les
13 distances de dégagement soient modifiées dans les situations visées à
14 l'annexe V, le Distributeur demanderait à la Régie de le modifier en

1 **conséquence. Toutefois, le Distributeur constate que ces normes n'évoluent**
2 **que lentement dans les situations visées à l'annexe V.**

20.3 En vertu de l'article 14.4, le propriétaire qui ne respecte pas le Code de construction du Québec a l'obligation de payer le coût des travaux pour corriger la non-conformité. Veuillez préciser quel serait le processus applicable pour déterminer si le Code de construction du Québec a été respecté.

Réponse :

3 **Le Distributeur constate la non-conformité d'une installation par la prise de**
4 **mesures sur place des distances de dégagement lors d'une visite sur le**
5 **terrain ou, dans certains cas, lorsqu'une demande de validation des**
6 **dégagements est faite par le propriétaire avant le début des travaux.**

7 **Dans le cas d'une construction existante, si le Distributeur constate que des**
8 **normes de dégagement ne sont pas respectées en vertu du Code de**
9 **construction du Québec, une lettre de non-conformité est envoyée au client lui**
10 **demandant de corriger la situation à ses frais. Si la non-conformité n'est pas**
11 **corrigée dans les délais impartis, le Distributeur procède à l'exécution des**
12 **travaux et facture le client en conséquence.**

PARTIE VI – Clientèle de grande puissance

21. Référence : Pièce [B-0105](#), p. 61 et 62.

Préambule :

À la suite des séances de travail et des commentaires reçus, le Distributeur propose qu'en cas de divergence entre les cotes attribuées au cours des 12 derniers mois, il utilisera l'une ou l'autre des méthodes suivantes :

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

Demandes :

21.1 Veuillez indiquer, à la connaissance du Distributeur, les périodes utilisées par les agences de notation pour faire leur évaluation.

Réponse :

1 **Globalement, les agences de notation font l'évaluation du niveau de risque**
2 **d'une entreprise une fois par année à partir d'états financiers vérifiés, mais le**
3 **nombre d'évaluations dépend également de la santé financière de l'entreprise**
4 **ou d'éléments nouveaux ayant une incidence financière importante sur**
5 **l'entreprise. Ainsi, plus le niveau de risque de défaut de paiement augmente**
6 **pour une entreprise, plus cette dernière est susceptible de faire l'objet d'une**
7 **augmentation de la fréquence des révisions de sa cote de crédit et ce,**
8 **jusqu'au retrait de la couverture par les agences de notation, le cas échéant.**

9 **L'évaluation est généralement faite à la demande des créanciers importants et**
10 **sert à ajuster leurs primes de risque (par le biais du taux d'intérêt) ainsi que**
11 **leur limite de crédit sur la base du plus récent niveau de risque de l'entreprise**
12 **évaluée.**

21.2 Veuillez indiquer si le Distributeur est disposé à laisser le choix au client de faire faire une seconde évaluation, s'il considère que sa situation financière s'est améliorée durant les 12 dernier mois, par une autre agence de notation ou de s'en remettre au Distributeur pour évaluer le niveau de risque.

Réponse :

13 **Par souci d'efficacité et d'économie pour le client, le Distributeur estime être**
14 **en mesure d'évaluer le niveau de risque que représente le client à partir de sa**
15 **grille d'évaluation. Il ne juge donc pas nécessaire l'implication d'une agence**
16 **de notation en dehors du processus annuel de révision de la cote de crédit du**
17 **client qui se fait à partir de ses plus récents résultats financiers vérifiés. Cette**
18 **démarche s'avérerait coûteuse pour le client et entraînerait des délais**
19 **supplémentaires. Cette approche, de par son efficacité, a aussi l'avantage de**
20 **permettre au Distributeur d'éviter la situation où il ne pourrait couvrir**
21 **adéquatement son risque de crédit en raison du délai nécessaire à l'agence de**
22 **notation pour effectuer son évaluation.**

23 **De plus, en vertu de l'alinéa c) de l'article 17.2.2, le client qui est en désaccord**
24 **avec le résultat de l'évaluation du Distributeur peut demander une révision.**
25 **Cette demande de révision prévoit que le délai lié à l'obtention d'une nouvelle**
26 **cote ne suspend ni n'empêche l'application des nouveaux termes de crédit**
27 **établis.**

28 **Le Distributeur considère également que le processus proposé par la Régie**
29 **comporterait un biais, car il implique que les entreprises qui croiraient que le**
30 **fait de demander une nouvelle cote serait à leur avantage en feraient la**
31 **demande tandis que celles qui ne verraient pas d'avantages, ne le feraient**
32 **pas. Qui plus est, le processus proposé ouvrirait la porte à ce que les**

1 entreprises choisissent parmi les agences de notation celle qui établit la
2 meilleure cote de crédit.

3 Enfin, le Distributeur souhaite proposer une modification à la modalité prévue
4 à l'alinéa 2 de l'article 17.2.1 étant donné que cette dernière laisse présumer
5 que le Distributeur utilise l'une ou l'autre des méthodes dans tous les cas de
6 divergence entre les cotes émises dans les 12 derniers mois par les agences
7 de notation. Le Distributeur tient à préciser qu'il utiliserait l'une ou l'autre des
8 méthodes seulement si cette divergence dans les cotes de crédit attribue plus
9 d'un niveau de risque au client. Ainsi, si, malgré la divergence, toutes les
10 cotes de crédit sont à l'intérieur d'un même niveau de risque, le Distributeur
11 n'utiliserait pas l'une ou l'autre des méthodes. À cet effet, voici la modification
12 proposée :

13 [...]

14 Si des divergences entre des cotes de crédit attribuées au cours des
15 12 derniers mois par ces agences de notation font en sorte que vos
16 abonnements sont considérés comme présentant plusieurs niveaux de
17 risque, Hydro-Québec utilise l'une ou l'autre des méthodes suivantes : [...]
18 [nous soulignons]

ANNEXE II – Procédures d'examen des plaintes

22. Références :
- (i) [Pièce B-0106](#), Annexe 2;
 - (ii) Décision D-98-25, Procédure d'examen des plaintes;
 - (iii) [Gaz Métro, site internet](#), nous joindre /espace client / commentaires et plaintes;
 - (iv) Loi sur la Régie de l'énergie, articles 86 à 101.

Préambule :

Le texte de la procédure qui apparaît à la référence (i) n'est pas le même que le texte de la procédure approuvée par la Régie qui apparaît à la référence (ii).

(iii) Gaz Métro sur son site internet a reformulé le texte de la procédure approuvée par la Régie pour le bénéfice du lecteur, en précisant ce qui suit :

« * Le présent document a été rédigé pour le bénéfice du lecteur et n'est pas la version officielle de la décision D-98-25 de la Régie de l'énergie, Annexe M, sur la Procédure d'examen des plaintes adressées par les consommateurs à Société en commandite Gaz Métro concernant l'application d'un tarif ou d'une condition de transport, de fourniture ou d'emménagement du gaz naturel. Aux fins d'interprétation et d'application de la loi et de la décision, le lecteur doit consulter cette décision de la Régie de l'énergie, disponible sur son site web. Sur demande, Gaz Métro vous transmettra une copie de la décision ».

Demandes :

22.1 Veuillez expliquer pourquoi le Distributeur n'a pas reproduit tel quel, le texte de la procédure d'examen des plaintes approuvé par la Régie.

Réponse :

1 **Le Distributeur a choisi de ne pas reproduire le texte tel quel pour faciliter la**
2 **lecture de la décision D-98-25, annexe J et améliorer sa compréhension pour**
3 **le lecteur. Somme toute, l'ajout de la procédure d'examen des plaintes répond**
4 **à un objectif d'information du client. Il est d'avis que l'ajout du texte**
5 **mentionné au préambule (ii) ne cadre pas avec les orientations de rédaction à**
6 **la base de la proposition du Distributeur et avec les recommandations**
7 **d'Éducaloi. De plus, le Distributeur est d'avis que de référer la clientèle à une**
8 **décision d'approbation de la Procédure de plainte de 1998 comprenant de**
9 **nombreuses annexes dont seule l'annexe J est généralement applicable, ne**
10 **comporte que peu de gain. De surcroît, pour avoir une vue complète de la**
11 **question de la procédure de plainte, il serait requis de joindre également une**
12 **copie de plusieurs articles de la LRÉ. Le Distributeur estime préférable de**
13 **retirer l'annexe plutôt que d'inclure ou de référer la clientèle à d'autres**
14 **documents ou articles de la LRÉ.**

22.2 Veuillez élaborer sur la possibilité de reprendre à l'annexe 2 le même texte que celui approuvé par la Régie.

Réponse :

15 **Voir la réponse à la question 22.1.**

22.3 Veuillez élaborer sur la valeur légale de l'annexe 2 introduite par le Distributeur considérant qu'elle ne reprend pas le texte de la procédure approuvé par la Régie.

Réponse :

16 **Voir la réponse à la question 22.1.**

22.4 Veuillez commenter la possibilité d'ajouter au texte de l'annexe 2 une mention similaire à celle de Gaz Métro afin d'indiquer que cette procédure est présentée pour le bénéfice du lecteur et qu'il ne s'agit pas de la version officielle de la décision D-98-25.

Réponse :

17 **Voir la réponse à la question 22.1.**

22.5 Veuillez commenter la possibilité d'inclure dans le texte des conditions de service une référence aux articles de la *Loi sur la Régie de l'énergie* applicables en matière de plainte ou d'intégrer au texte l'ensemble de ces articles.

Réponse :

1 **Voir la réponse à la question 22.1.**

22.6 Veuillez préciser si le Distributeur considère qu'il serait opportun de revoir la procédure de traitement des plaintes dans le cadre du présent dossier.

Réponse :

2 **Le Distributeur considère qu'une révision de la procédure de traitement des**
3 **plaintes est souhaitable. Il est toutefois d'avis qu'elle devrait être réalisée à la**
4 **suite de la démarche d'amélioration du processus qui est présentement en**
5 **cours chez le Distributeur, ce qui lui permettrait d'identifier de façon ciblée,**
6 **puis de proposer à la Régie, les éventuelles modifications requises.**

AUTRES

23. **Référence :** Pièce [B-0106](#), p. 4.

À la référence, il est écrit : « L'emploi du mot vous pour désigner le client vise l'allègement du texte de la présente publication ».

Préambule :

Selon le texte qui apparaît à l'endos de la page couverture du texte des Conditions de service, l'emploi du mot « vous » désigne le client.

Demande :

23.1 La Régie constate qu'à plusieurs endroits dans le texte des Conditions de service le mot « vous » ne désigne pas le client suivant la définition de ce terme qui est prévue à l'article 20.1 et que cela peut créer une certaine confusion. Veuillez commenter. Veuillez notamment expliquer si, selon le Distributeur, l'emploi du mot « vous » dans les Conditions de service pourrait soulever des problèmes d'interprétation.

Réponse :

7 **De manière générale, l'utilisation du mot « vous » sert à désigner le client (ou**
8 **le client en devenir s'il s'agit d'une demande d'abonnement) de même que ses**
9 **mandataires ou ses représentants. Par ailleurs, le mot « vous » désigne aussi**
10 **toute personne qui entre en contact avec le Distributeur pour demander des**
11 **travaux, que ce soit, par exemple, une demande d'alimentation ou une**
12 **demande d'interruption. À ce moment précis, cette personne est le client du**

1 Distributeur. À cet effet, le Distributeur ne considère pas que l'utilisation du
2 mot « vous » soulèverait des problèmes d'interprétation, d'autant plus que
3 dans certains cas, il est précédé d'une description de la personne visée par le
4 « vous ». À cet égard, voir notamment les articles 2.3 et 5.2.1.

5 Toutefois, le Distributeur est d'avis que la définition de client est peut-être
6 incomplète et propose de la modifier. À cet effet, voir la réponse à la
7 question 13.6.

24. Référence : Pièce [B-0102](#), p. 233.

Préambule :

À la référence, SÉ-AQLPA propose :

« [...] pour plus de clarté et de compréhension des CSÉ, nous recommandons d'éviter autant que possible d'avoir des textes qui réfèrent à une série de numéros d'autres articles. Au lieu de référer à des numéros d'articles, il est préférable de reproduire dans le texte lui-même ce dont il est question. C'est l'approche systématiquement retenue par exemple par le législateur lors de la réforme du Code civil du Québec entrée en vigueur en 1994. »

Demande :

24.1 Veuillez indiquer la position du Distributeur relativement à la proposition de SÉ-AQLPA.

Réponse :

8 Le Distributeur tient d'abord à mentionner que le commentaire cité en
9 préambule a été fait à la suite de la première version des CSÉ qui a été
10 déposée le 29 juin 2016³. À la suite de cette première version, le Distributeur a
11 procédé à de nombreuses modifications qui ont mené au dépôt d'une
12 deuxième version le 6 octobre 2016⁴.

13 Dans cette deuxième version, le Distributeur a procédé au retrait de quelques
14 renvois lorsque cela était possible. Toutefois, le Distributeur a généralement
15 opté pour l'utilisation et même l'ajout de renvois accompagnés d'un descriptif
16 soit pour améliorer la compréhension d'une modalité, soit pour indiquer au
17 client qu'un sujet est couvert de façon plus particulière dans un autre article⁵.
18 Le Distributeur est d'avis que cette façon de faire permet au client d'une part,
19 de faire plus facilement des liens entre différents sujets et de déterminer, s'il y

³ Pièce HQD-3, document 1 (B-0052).

⁴ Pièce HQD-3, document 1 révisée (B-0106).

⁵ Pièce HQD-1, document 1 (B-0105), page 67.

1 a lieu, si une disposition s'adresse ou non à lui et, d'autre part, d'être mieux
2 en mesure de comprendre une modalité et ses conséquences possibles⁶.

3 Enfin, le Distributeur tient à souligner qu'il a aussi procédé à la refonte des
4 titres afin de les rendre plus évocateurs pour le lecteur, de même que de la
5 table des matières, pour que le lecteur repère plus facilement les informations
6 qui le concernent⁷.

⁶ *Idem.*

⁷ *Ibid.*, pages 68 et 69.