

**RÉPONSES D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION  
À LA DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS N° 1  
DE L'UPA**



---

**DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS DE L'UNION DES PRODUCTEURS AGRICOLES  
QUANT À LA DEMANDE RELATIVE AUX CONDITIONS DE SERVICES D'ÉLECTRICITÉ  
ET DES FRAIS AFFÉRENTS**

**1. Références**

- (i) Pièce B-0106, HQD-3, doc. 1, annexe I – *Renseignements requis du client*
- (ii) Pièce B-0106, HQD-3, doc. 1, p. 10
- (iii) Pièce B-0106, HQD-3, doc. 1, p. 27
- (iv) Pièce B-0106, HQD-3, doc. 1, p. 48-49
- (v) Document *Tarifs d'électricité en vigueur le 1<sup>er</sup> avril 2016*, p. 135

**Préambule**

À la référence (i), le Distributeur précise que le client doit indiquer, pour le lieu de consommation à desservir, le type d'usage de l'électricité et distingue les usages « domestique, commercial, industriel institutionnel ou agricole ». Ces renseignements obligatoires sont utilisés lors d'une demande d'abonnement (ii), lors d'une demande d'alimentation (iii) ou en cours d'abonnement en cas de changement (iv).

À la référence (v), le Distributeur indique que « sauf disposition contraire » des tarifs, « tout client qui est admissible à différents tarifs peut choisir celui qu'il préfère lors de sa demande d'abonnement ».

**Demandes**

- 1.1 Doit-on comprendre que le Distributeur fait référence à l'usage résidentiel lorsqu'il utilise l'expression « domestique » dans la parenthèse du paragraphe a) et dans le paragraphe b) de la référence (i)?
  - 1.1.1 Si oui, pourquoi le Distributeur utilise-t-il le vocable « domestique » qui réfère à un tarif et non à un usage?

**Réponse :**

1           **Le Distributeur fait référence à l'usage domestique qui est défini dans les CSÉ**  
2           **comme « l'utilisation de l'électricité à des fins exclusives d'habitation dans un**  
3           **logement »<sup>1</sup>. Dans les renseignements demandés au client, il ne faut pas**  
4           **confondre l'usage et le tarif. En effet, dans ce cas, le Distributeur demande au**  
5           **client quel est l'usage de l'électricité au lieu de consommation à desservir.**  
6           **De plus, le renseignement fourni en a) de la section Lieu de consommation à**  
7           **desservir de l'annexe 1 est complété par le renseignement demandé en b) de**  
8           **l'annexe 1. Le renseignement demandé en b) est plus spécifique et vient**  
9           **préciser l'usage en indiquant les principales activités visées par l'utilisation**  
10           **de l'électricité au lieu de consommation à desservir. À titre d'exemple, l'usage**

---

<sup>1</sup> Pièce HQD-3, document 1 révisée (B-0106), page 74.

1 du lieu pourrait être agricole, mais l'activité principale visée pourrait être  
2 l'exploitation d'une serre ou d'une porcherie.

1.1.2 Si non, cela signifie-t-il que les personnes ayant déclaré faire un usage agricole au paragraphe a) ne sont pas tenues de répondre à la question b) de la référence (i)?

**Réponse :**

3 **Sans objet.**

1.2 Pour un client déclarant avoir des activités agricoles au paragraphe a) de la référence (i), comment le Distributeur vérifie-t-il que ce client bénéficie du tarif approprié en fonction de ses activités et cela tant lors de l'abonnement, qu'en cas de changement d'usage ? Auquel cas pourquoi ?

**Réponse :**

4 **Lors de la demande l'abonnement, le Distributeur envoie une confirmation**  
5 **d'abonnement au client sur laquelle figure notamment le tarif. Le client est**  
6 **alors invité à contacter le Distributeur si l'information n'est pas conforme.**

7 **En cours d'abonnement, en vertu de l'article 6.2 des CSÉ en vigueur, le client**  
8 **doit communiquer au Distributeur tout changement d'usage. Le Distributeur**  
9 **peut également vérifier et détecter les changements d'usage lorsque le client**  
10 **appelle le service à la clientèle pour des informations ou effectuer des**  
11 **transactions, mais également lorsque le Distributeur effectue des inspections**  
12 **aléatoires, conformément à l'article 13.1 des CSÉ en vigueur.**

13 **Afin de déterminer l'admissibilité des exploitations agricoles au tarif**  
14 **domestique, le Distributeur se réfère notamment au cadre de référence en**  
15 **matière de tarification des exploitations agricoles, préparé par Hydro-Québec**  
16 **en collaboration avec l'UPA. La vérification vise à préserver l'application du**  
17 **tarif domestique à certaines exploitations agricoles, tout en attribuant des**  
18 **tarifs d'usage général aux activités commerciales et industrielles.**

19 **Par ailleurs, en fonction des changements apportés aux CSÉ, le Distributeur**  
20 **verra la brochure « Votre abonnement au service d'électricité, résumé des**  
21 **principales conditions de service » qu'il envoie au client lors de l'abonnement.**  
22 **Il y apportera les modifications nécessaires afin d'informer le client des**  
23 **informations qu'il doit donner et mettre à jour avec le Distributeur.**

1.3 Le personnel du service à la clientèle du Distributeur est-il formé pour répondre aux questions des clients qui sont admissibles à différents tarifs (exemple du seuil de

10 kW de puissance installée pour le tarif domestique en usage mixte ou exploitation agricole).

**Réponse :**

1           **Le Distributeur le confirme. Un représentant du service à la clientèle peut**  
2           **informer le client et répondre à la majorité de ses questions sur la tarification.**  
3           **S'il n'est pas en mesure d'informer le client, il transfère alors l'appel à un**  
4           **représentant plus expérimenté.**

5           **Le rôle d'un représentant n'est toutefois pas de conseiller la clientèle quant au**  
6           **choix du tarif.**

**2. Références**

- (i) Pièce B-0025, HQD-8, doc. 1, p. 9
- (ii) Pièce B-0102, HQD-15, doc. 1, p. 54-55
- (iii) Pièce B-0105, HQD-1, doc. 1, p. 27
- (iv) Document *Tarifs d'électricité en vigueur le 1<sup>er</sup> avril 2016*, p. 135
- (v) Pièce B-0106, HQD-3, doc. 1, p. 18, article 4.5, exclusion e)

**Préambule**

À la référence (i), le Distributeur proposait que l'assujettissement à un mauvais tarif, par changement d'utilisation (correction entraînant un crédit, situation 2, correction entraînant un débit, situation 3) ou par erreur lors de l'attribution initiale (correction entraînant un crédit, situation 2) puisse donner lieu à une correction de la facture d'électricité du client et il précisait la période de rétroaction qu'il se proposait de réviser pour chaque cas. Les intervenants au dossier se sont positionnés sur ces propositions (ii).

Date d'avis de la situation à corriger	Correction entraînant un ...	Nature de la situation à corriger	Période de rétroaction établie à partir de la date de l'avis, sans excéder...	Période de rétroaction révisée	Impact au niveau de la période de rétroaction	
Le moment où la situation s'est produite <u>peut être</u> déterminé	<b>CRÉDIT</b> Remboursement par Hydro-Québec d'un montant facturé en trop (crédit porté au compte du client)	1. Défaut lié à une erreur de mesurage	Toutes les périodes concernées	12 mois	↓	
		2. Abonnement assujéti au mauvais tarif (changement d'utilisation) ou attribution initiale d'un mauvais tarif	36 mois	12 mois	↓	
		3. Dans toute autre situation d'erreur, notamment les erreurs de facturation et les compteurs croisés*	36 mois	12 mois	↓	
		4. Le client connaissait l'erreur et n'a pas avisé Hydro-Québec	n/a	n/a	Aucun changement	
	<b>DÉBIT</b> Correction entraînant le paiement par le client d'un montant additionnel dû à Hydro-Québec (débit porté au compte du client)	1. Installation électrique ou appareillage de mesure manipulé de manière à altérer le mesurage ou entrave au mesurage	Toutes les périodes concernées	Toutes les périodes concernées	Aucun changement	
		2. Il est établi que le client connaissait le défaut ou l'erreur	Toutes les périodes concernées	12 mois	↓	
		3. Le client a changé son utilisation de l'électricité (à des fins non semblables) de sorte que son abonnement n'est plus admissible au tarif appliqué et il n'en a pas avisé Hydro-Québec	Toutes les périodes concernées	12 mois	↓	
		4. Défaut lié à une erreur de mesurage	• Sans puissance facturée	6 mois	12 mois	↑
			• Avec puissance facturée	36 mois	12 mois	↓
		5. Compteurs croisés*	36 mois	12 mois	↓	
6. Toute autre situation d'erreur (excluant un défaut lié à une erreur de mesurage et les compteurs croisés)	• Sans puissance facturée	6 mois	12 mois	↑		
	• Avec puissance facturée	12 mois	12 mois	Aucun changement		
Le moment où la situation s'est produite est indéterminé	<b>DÉBIT</b>	Toute situation d'erreur	6 mois	12 mois	↑	
	<b>CRÉDIT</b>	Toute situation d'erreur	6 mois	12 mois	↑	

À la référence (ii), le Distributeur énonçait qu'un « crédit associé à un changement d'utilisation de l'électricité ou d'un tarif ne constitue pas une correction de facture. Cette situation est actuellement prévue à l'article 10.1 des Tarifs » (notre souligné).

À la référence (iii), le Distributeur déclare qu'il a révisé sa proposition comme suit : « Le Distributeur révisé 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 ».

À la lecture de la référence (iv), il n'apparaît pas, de façon explicite, comment seraient traités les cas où un client aurait fait une erreur quant à son choix de tarif lors de sa demande d'abonnement ou en raison de son changement d'usage. Cet article ne

prévoit pas non plus la période sur laquelle s'étendrait la rétroaction de la révision tarifaire, au débit ou au crédit :

## **CHAPITRE 10 – DISPOSITIONS COMPLÉMENTAIRES**

### **Section 1 – Généralités**

#### Choix du tarif 10.1

Sauf disposition contraire des présents Tarifs :

- a) tout client qui est admissible à différents tarifs peut choisir celui qu'il préfère lors de sa demande d'abonnement;
- b) dans le cas d'un abonnement annuel, le client peut soumettre une demande de changement de tarif par écrit en cours d'abonnement. Ce changement de tarif ne peut être effectué avant l'expiration d'un délai de 12 périodes mensuelles à partir du dernier changement de tarif fait en vertu du présent sous-alinéa.

Le changement de tarif prend effet, au choix du client, soit au début de la période de consommation en cours à la date de réception de la demande écrite du client par Hydro-Québec, soit au début de la période précédente ou au début de toute période de consommation ultérieure;

- c) dans le cas d'un nouvel abonnement annuel et uniquement pendant les 12 premières périodes mensuelles, le client peut, une seule fois, opter pour un autre tarif auquel il est admissible.

Cette révision de tarif prend effet, au choix du client, à partir du début de l'abonnement, au début de l'une quelconque des périodes de consommation précédant la demande de révision ou au début de toute période de consommation ultérieure.

Pour obtenir cette révision, le client doit soumettre une demande écrite à Hydro-Québec avant la fin de la 14<sup>e</sup> période mensuelle qui suit la date du début de l'abonnement. Les dispositions du présent article ne s'appliquent pas dans le cas du passage du tarif M au tarif L ou l'inverse.

### **Demandes**

- 2.1 A la référence (v), pourquoi le Distributeur a-t-il choisi d'ajouter la 3<sup>e</sup> situation de correction entraînant un débit (i), alors que les intervenants se sont positionnés sur une seule source d'exclusion (2<sup>e</sup> situation de correction entraînant un crédit)?

### **Réponse :**

- 1 **Une erreur cléricale était présente dans le tableau du document de**
- 2 **présentation de l'atelier 1 (référence i). Cette erreur, mentionnée lors de**

1 l'atelier 1, est à l'effet que la situation 3 des corrections entraînant un débit  
2 n'aurait pas dû apparaître dans le tableau.

3 En fonction de l'article 11.5 des CSÉ en vigueur, il n'existe que deux  
4 situations. Voir le tableau R-5.4 de la réponse à la question 5.4 de la demande  
5 de renseignements de la FCEI à la pièce HQD-16, document 4.

6 Voir également les réponses aux questions 7.1, 7.2 et 7.3 de la demande de  
7 renseignements n° 2 de la Régie à la pièce HQD-16, document 1.1.

2.2 Le Distributeur confirme-t-il que le document des Tarifs actuels (iv) ne prévoit pas de façon explicite de régler ces situations énoncées au 2.1?

**Réponse :**

8 **Non. Les changements d'usage ou de tarif sont déjà prévus et traités dans les**  
9 **Tarifs, notamment par le biais des domaines d'application des différents tarifs**  
10 **et des règles de passage. Le Distributeur ne prévoit donc pas de changement**  
11 **aux Tarifs.**

12 **Voir également les réponses aux questions 7.1, 7.2 et 7.3 de la demande de**  
13 **renseignements n° 2 de la Régie à la pièce HQD-16, document 1.1.**

2.2.1 Si oui, le Distributeur prévoit-il modifier le document Tarifs (iv) pour ajouter un processus qui règlera ces situations, tant au crédit qu'au débit?

**Réponse :**

14 **Voir la réponse à la question 2.2.**

2.2.1.1 Si oui, selon quelles modalités, en particulier au niveau de la durée de la période de rétroaction?

**Réponse :**

15 **Voir la réponse à la question 2.2.**

**3. Références**

- (i) Pièce B-0111, HQD-4, doc. 2, p. 18
- (ii) Pièce B-0113, HQD-4, doc. 4

**Préambule**

À la lecture de la référence (i), nous comprenons que le prix facturé par le Distributeur au client à l'occasion du déplacement du branchement en raison de contraintes liées à



une piscine (361 \$) est nettement inférieur à celui facturé lorsqu'une intervention n'était pas justifiée par des raisons de sécurité (1 010 à 2 310 \$). À la référence (i) le Distributeur indique vouloir « trouver un équilibre entre la nécessité de faire payer au client des coûts qui résultent de son choix et la sécurité du public ». La référence (ii) n'indique pas d'autres sources de contraintes de sécurité pour lesquelles ces frais réduits sont facturés.

**Demandes**

- 3.1 Comment est établi le montant que le client doit payer pour le déplacement d'un branchement en raison de contraintes liées à une piscine?

**Réponse :**

1 **Le montant de 360 \$ correspond aux frais d'intervention sur le réseau qui**  
2 **apparaissent au tableau I-A de la Grille des frais et prix liés au service**  
3 **d'électricité présenté à la pièce HQD-4, document 4 révisée (B-0113).**

4 **De plus, comme mentionné à la pièce HQD-1, document 1 révisée (B-0105),**  
5 **page 45, le Distributeur réitère que :**

6 **Compte tenu du danger potentiel et récurrent que représente l'entretien**  
7 **d'une piscine en utilisant une perche à proximité du réseau de**  
8 **distribution, le Distributeur propose de maintenir un prix inférieur pour ce**  
9 **type de demandes afin d'inciter les clients à demander le déplacement du**  
10 **branchement pour leur propre sécurité.**

11 **Voir les réponses aux questions 19.1 à 19.4 de l'ACEF de Québec à la pièce**  
12 **HQD-16, document 2.**

- 3.2 Sur la base de quels critères est établi le montant que le client doit payer pour le déplacement d'un branchement en raison de contraintes liées à une piscine?

**Réponse :**

13 **Voir la réponse à la question 3.1.**

- 3.3 Comment est établie la répartition (%) du coût réel d'un remplacement ou déplacement de branchement, entre le client et le distributeur dans le cas d'une piscine?

**Réponse :**

14 **Le coût de réalisation moyen pour ce type d'installation est de 1 010 \$ comme**  
15 **présenté au tableau 11 de la pièce HQD-4, document 2 révisée (B-0111),**  
16 **page 18.**

17 **La répartition en pourcentage du coût réel d'un remplacement ou**  
18 **déplacement de branchement, entre le client et le Distributeur dans le cas**

1 d'une piscine est de 36 % (360 \$ / 1 010 \$ = 36 %) pour le client et donc 64 %  
2 pour le Distributeur.

3.4 Sur la base de quels critères est établie la répartition (%) du coût réel d'un remplacement ou déplacement de branchement, entre le client et le distributeur dans le cas d'une piscine?

**Réponse :**

3 **Voir la réponse à la question 3.1.**

3.5 Le Distributeur a-t-il identifié d'autres situations que l'installation d'une piscine où il y a présence de risques au niveau de la sécurité du public?

**Réponse :**

4 **Le Distributeur a identifié d'autres situations nécessitant le respect de normes**  
5 **de dégagement en raison d'un risque pour la sécurité, notamment lors de**  
6 **l'installation de dépendances sous ou à proximité d'un branchement existant.**

7 **Dans de tels cas, beaucoup moins fréquents, le coût de réalisation moyen de**  
8 **1 010 \$ présenté au tableau 11 de la pièce HQD-4, document 2 révisée**  
9 **(B-0111), page 18, est assumé entièrement par le client.**

3.5.1 Si oui, veuillez dresser la liste de ces situations.

**Réponse :**

10 **Voir la réponse à la question 3.5.**

3.5.2 Si oui, pour chacune de ces situations veuillez indiquer quelle part du coût réel est assumée par les clients (% et \$)?

**Réponse :**

11 **Voir la réponse à la question 3.5.**

3.5.3 Si non, comment le Distributeur justifie-t-il de facturer un montant et une part différents?

**Réponse :**

12 **Sans objet.**

#### **4. Références**

- (i) Pièce B-0102, HQD-15, doc. 1, p. 135-139
- (ii) Pièce B-0117, HQD-1, doc. 1, p. 56-57
- (iii) Pièce B-0106, HQD-3, doc. 1, p. 44-46

#### **Préambule**

À la lecture de la référence (i), nous comprenons que la proposition du Distributeur ne visait que les projets majeurs et n'incluait pas les projets mineurs. La référence (ii) nous indique que le Distributeur a révisé cette proposition et que certaines dispositions relatives aux coûts en cas d'abandon de projet ou de garanties s'appliqueraient aussi aux projets mineurs (iii).

#### **Demandes**

- 4.1 Pour quelles raisons le Distributeur a-t-il choisi d'appliquer des coûts d'abandon de projet aux travaux mineurs?

#### **Réponse :**

- 1 **Voir la réponse à la question 5.1 de la demande de renseignements n° 2 de la**  
2 **Régie à la pièce HQD-16, document 1.1.**

- 4.2 Comment cela se justifie-t-il alors que la part d'ingénierie est plus faible pour les projets mineurs et les montants d'opérations sont forfaitaires?

#### **Réponse :**

- 3 **Voir la réponse à la question 5.1 de la demande de renseignements n° 2 de la**  
4 **Régie à la pièce HQD-16, document 1.1.**