

**COMPLÉMENTS DE RÉPONSE
D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION
À LA DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS N° 1
DE UC**

5 Interruption de service en période froide

Références

- (i) HQD-1, document 1, page 28.

Préambule

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

- 5.1 Veuillez expliquer avec détails, comment le Distributeur applique, dans sa pratique, sa logique du rebranchement « une base géographique ou encore en fonction de la température ».

Réponse :

1 **Le Distributeur est sensible aux effets d'une température anormalement froide**
2 **auprès des clients dont le service électrique est interrompu. Conséquemment,**
3 **il considère les prévisions météorologiques par région. S'il détermine que la**
4 **santé ou la sécurité des clients peuvent être compromises en raison d'une**
5 **température anormalement froide, le Distributeur peut devancer les**
6 **rebranchements hivernaux pour une région donnée.**

Complément de réponse :

7 **Le Distributeur module déjà, et depuis plusieurs années, le début et la fin de la**
8 **période de non-interruption hivernale. En ce qui a trait aux rétablissements de**
9 **service des clients interrompus, ces derniers sont généralement effectués à**
10 **compter de novembre. Le début des rétablissements et le séquençage qui**
11 **s'ensuit sont déterminés non seulement en fonction des températures, mais**
12 **aussi des déplacements requis sur le terrain et du nombre de demandes de**
13 **rétablissement provenant des clients. Quant à la période de non-interruption**
14 **d'hiver, elle peut s'étirer de quelques jours au-delà du 1^{er} avril, en fonction des**
15 **températures prévues d'une région à l'autre.**

16 **Outre cette période d'hiver, le Distributeur ne rétablit pas le service**
17 **d'électricité en raison de la température froide lorsque le service a été**
18 **interrompu en raison de sommes impayées.**

1 D'un point de vue opérationnel, le Distributeur ne possède aucune pratique
2 écrite à cet effet. C'est plutôt après avoir considéré différentes variables, dont
3 les prévisions météorologiques par région et sa capacité d'action et de
4 réponse, que le Distributeur prend une décision.

5 À cet effet, le Distributeur réitère qu'il gère de façon responsable les
6 interruptions de service durant les périodes jouxtant la période hivernale. Par
7 ailleurs, le Distributeur tient à préciser que sa façon de faire est constante et
8 est la même depuis l'étude de la question dans le cadre du dossier
9 R-3439-2000.

10 Le Distributeur expliquait d'ailleurs, lors de ce dossier, la logique derrière
11 cette gestion prudente :

12 [...] on regarde les prévisions à court terme et à moyen terme [...].
13 Évidemment, ce n'est pas foi de tout. [...] Mais il reste que c'est à partir
14 de ces données-là qu'on porte un jugement [...] qui va permettre la
15 reprise d'interruptions [...] sans que ce soit inhumain compte tenu des
16 températures qu'ils annoncent. [...] Effectivement, le zéro est quelque
17 chose qui nous guide d'un endroit à l'autre. Mais c'est beaucoup plus la
18 tendance. Il peut y avoir une nuit où ça descend à moins quatre, moins
19 cinq, mais si le jour, ça monte à quatorze, donc, c'est dans ce sens-là
20 qu'on le regarde.¹ [nous soulignons]

21 À cet égard, le Distributeur rappelle les propos de la Régie dans sa décision
22 D-2001-259 lesquels, à son avis, reflètent toujours la réalité :

23 De l'avis de la Régie, la période de quatre mois proposée par Hydro-
24 Québec représente un minimum comme définition de la période de
25 l'hiver. Cette définition est insuffisante pour tenir compte des variations
26 climatiques à travers les régions et les années. Cependant, le distributeur
27 a fait état de sa gestion responsable des interruptions qui tient compte
28 des températures réelles dans chacune des régions du Québec et de
29 l'allongement variable de la période minimale de non interruption de
30 quatre mois.² [nous soulignons]

31 L'expérience laisse croire au Distributeur que sa gestion flexible des
32 interruptions et des rétablissements associés au moratoire hivernal permet de
33 maintenir un bon équilibre entre la gestion adéquate des activités de
34 recouvrement et la nécessité de protéger les clients en période de grand froid.

¹ Dossier R-3439-2000, décision D-2001-259, pages 26 et 27.

² Ibid. page 28.

5.1.1 Veuillez expliquer quand, pourquoi et comment, lorsqu'il fait froid en dehors de la période d'hiver, sont prises les décisions de rebrancher un client qui a subi une interruption.

Réponse :

1 **Voir la réponse à la question 5.1.**

5.1.2 Veuillez préciser le processus décisionnel menant au rebranchement d'un client dans une région et non dans une autre (par exemple lorsqu'il fait froid en début d'automne à Sept-Îles alors qu'il fait encore chaud au sud).

Réponse :

2 **Voir la réponse à la question 5.1.**

5.2 Veuillez indiquer à partir de quelle température le Distributeur applique sa logique de rebranchement des clients qui ont subi une interruption.

Réponse :

3 **Voir la réponse à la question 5.1.**

5.3 Veuillez préciser si le Distributeur applique en tout temps sa logique de rebranchement des clients qui ont subi une interruption, entre le 1^{er} avril et le 1^{er} décembre.

Réponse :

4 **Le Distributeur ne sait pas si les lieux où l'alimentation électrique a été**
5 **interrompue durant l'année sont toujours habités. À cet effet, il envoie des**
6 **avis postaux et fait une campagne d'appels automatisés afin d'informer les**
7 **clients de la possibilité de bénéficier d'un rétablissement de service en**
8 **période d'hiver. Afin d'éviter des déplacements inutiles et conformément aux**
9 **CSÉ, le Distributeur rétablit le service uniquement si le client en fait la**
10 **demande.**

11 **Après le 1^{er} décembre, le Distributeur procède dans certains cas à des visites**
12 **des lieux qui sont toujours interrompus afin de valider si ces derniers sont**
13 **toujours occupés. En cas de doute, le Distributeur laisse une communication**
14 **à l'occupant qui l'informe de contacter le service à la clientèle afin de pouvoir**
15 **bénéficier du service d'électricité.**

Complément de réponse :

1 **Voir le complément de réponse à la question 5.1.**

2 **Voir également la réponse à la question 5.5.**

5.4 Veuillez indiquer si les clients qui seront rebranchés sont informés d'avance du rebranchement.

Réponse :

3 **Le client qui a contacté le Distributeur pour obtenir le rétablissement de**
4 **service reçoit un appel automatisé environ 24 heures avant le rétablissement.**

5.5 Veuillez donner les critères que le Distributeur applique à la notion de prudence dans le contexte de l'interruption du service d'électricité en période d'hiver.

Réponse :

5 **Actuellement, le Distributeur n'effectue aucune interruption de service pour la**
6 **clientèle résidentielle en période d'hiver.**

7 **Toutefois, le Distributeur réitère qu'il livre l'électricité à un lieu précis tant et**
8 **aussi longtemps qu'un abonnement est actif. Si un lieu de consommation se**
9 **retrouve sans abonnement et sans propriétaire connu, il est de son droit**
10 **d'interrompre, même en période hivernale, le service d'électricité sans être**
11 **imputable des conséquences de cette interruption³.**

12 **Voir également la réponse à la question 5.1 ainsi que la réponse à la**
13 **question 1.3 de la demande de renseignements d'OC à la pièce HQD-16,**
14 **document 5 (B-0167).**

Complément de réponse :

15 **La notion de prudence mentionnée au préambule (i) fait précisément référence**
16 **au processus d'interruption des lieux de consommation alimentés alors qu'il**
17 **n'y a aucun abonnement.**

18 **Le Distributeur souhaite s'assurer qu'une interruption ne survienne pas alors**
19 **qu'une demande d'abonnement est en attente de traitement.**

³ Pièce HQD-1, document 1 révisée (B-0105), page 17.

1 À cet effet, voir la réponse à la question 4.3 de la demande de renseignements
2 de l'ACEF de Québec à la pièce HQD-16, document 2 (B-0164).

3 De plus, hormis les lieux de consommation alimentés sans abonnement, le
4 Distributeur tient à préciser qu'il est en droit d'interrompre le service en
5 période d'hiver si cette « interruption de service ne vise pas une résidence
6 principale occupée par un client résidentiel dont le système de chauffage
7 requiert l'électricité »⁴.

5.5.1 Veuillez détailler de manière exhaustive les dangers que le Distributeur souhaite éviter.

Réponse :

8 Voir les réponses aux questions 5.1 et 5.5.

Complément de réponse :

9 Voir le complément de réponse de la question 5.5.

⁴ Dossier R-3439-2000, *op. cit.*, page 26.