

RÉGIE DE L'ÉNERGIE

DOSSIER R-3964-2016

Demande relative à la modification des
Conditions de service d'électricité et des frais
afférents d'Hydro-Québec

Réponse de l'ACEF de Québec à la demande de renseignements no 1 de la Régie de l'énergie

Préparé par :
Co Pham, Ph.D., ingénieur
Consultant en énergie

19 avril 2017

Demande de la Régie :**TRÊVE HIVERNALE**

1. Référence : Pièce C-UC-0013, p. 19.

Préambule :

« UC est d'avis que la question des débranchements en période froide en est une d'équité individuelle et collective. UC recommande à la Régie de veiller à la protection des clients, des plus vulnérables d'abord, mais également de tous les clients, et d'interdire au Distributeur les interruptions de service en avril et novembre dans le cadre de ses activités de recouvrement. D'aucune façon, UC ne peut se satisfaire d'une promesse du Distributeur d'agir en personne responsable.

Si la Régie ne donnait pas suite à cette recommandation, UC lui demande subsidiairement d'interdire au Distributeur les interruptions de service en avril et novembre dans le cadre de ses activités de recouvrement tant qu'il n'aura pas codifié de façon claire et transparente ses procédures de rebranchement en fonction de la température et mis ces dernières à la disponibilité des clients. UC recommande également dans ce contexte que des règles de maintien de service soient énoncées pour protéger les enfants et les personnes vulnérables ».

Demande :

1.1 Veuillez préciser quelle est la position de l'ACEFQ sur les recommandations de l'UC relativement à la durée de la trêve hivernale. Veuillez élaborer et justifier. (nos soulignés)

Réponse de l'ACEF de Québec :

Selon les Conditions de service d'électricité (CSÉ) en vigueur, les interruptions de service en période d'hiver sont régies par l'article 12.4 :

« Interruption de service en période d'hiver
12.4 Entre le 1er décembre et le 31 mars inclusivement, Hydro-Québec, dans les cas prévus aux paragraphes 1^o à 4^o du deuxième alinéa de l'article 12.3, n'interrompt pas le service ou la livraison ni ne refuse de fournir ou de livrer de l'électricité, à une résidence principale occupée par un client dont le système de chauffage requiert l'électricité. » (Source : HQD, Conditions de service d'électricité, en vigueur le 1^{er} avril 2015, page 29). [nos soulignés].

Les paragraphes 1^o à 4^o du deuxième alinéa de l'article 12.3 se lisent comme suit :

« Refus ou interruption de service
12.3

[...]

Hydro-Québec peut également refuser de fournir ou de livrer de l'électricité ou en interrompre le service ou la livraison dans les cas suivants :

1^o le client ne paie pas sa facture à échéance ou ne se conforme pas aux conditions d'une entente de paiement ;

- 2° le client refuse de fournir à Hydro-Québec les renseignements exigibles en vertu des présentes conditions de service ou fournit des renseignements erronés ;
- 3° le client refuse de fournir le dépôt ou toute autre garantie exigible en vertu des présentes conditions de service ;
- 4° les représentants d'Hydro-Québec n'ont pas les accès prévus à l'article 13.1.

(Source : Conditions de service d'électricité, en vigueur le 1^{er} avril 2015, pages 28 à 29). »

Ainsi, selon les CSÉ en vigueur, Hydro-Québec ne peut interrompre le service ou la livraison ni refuser de fournir ou de livrer de l'électricité, à une résidence principale occupée par un client dont le système de chauffage requiert l'électricité en période d'hiver.

Cette dernière, selon l'article 12.4 des CSÉ en vigueur, s'étend entre le 1^{er} décembre et le 31 mars inclusivement pour les cas prévus au deuxième alinéa de l'article 12.3 reproduit ci-dessus.

Ces cas comprennent notamment les clients qui n'arrivent pas à payer leurs factures à échéance ou ne peuvent pas se conformer aux conditions de leurs ententes de paiement (clients en recouvrement).

Selon notre compréhension de la proposition d'UC citée en préambule, cet organisme propose d'ajouter les mois d'avril et de novembre à la période de non-interruption de service (ou de refus de fournir du service) définie dans l'article 12.4 des CSÉ en vigueur. UC propose d'appeler cette période par le vocable « période froide » au lieu de « période d'hiver » vraisemblablement pour éviter toute confusion possible.

Selon l'ACEF de Québec, il ne serait pas rare que la température soit plus froide que la normale en avril et en novembre au Québec. La température et par conséquent le besoin du chauffage électrique ne sont pas des éléments prévisibles avec précision. Il ne faudrait donc pas définir la période froide de façon trop rigide, ce qui pourrait affecter la santé et la sécurité de certaines personnes.

Concernant la température, UC affirme, sur la base des données météorologiques, ce qui suit :

« Le Tableau 4 présente certaines données météorologiques moyennes pour quelques régions du Québec pour les mois d'avril et novembre. On constate que, hormis quelques exceptions, la température minimale moyenne de ces deux mois est sous la barre de 0 °C alors que les jours où la température minimale tombe sous 0 °C constituent la règle plutôt que l'exception. Sur la base de cette information factuelle, on pourrait s'attendre à ce que la trêve hivernale s'étende

au-delà des 4 mois actuels en incluant les mois d'avril et de novembre. »
(Mémoire de UC, pièce C-UC-0013, page 12) [nos soulignés].

Les données présentées par UC indiquent des températures « froides » bien inférieures à zéro degré centigrade en novembre et avril dans plusieurs régions du Québec, notamment les régions Abitibi, Baie-Comeau, Chibougamau et Gaspé. (pièce C-UC-0013, page 12, tableau 4).

Ces données factuelles démontrent la nécessité d'établir une procédure claire et transparente pour donner du service électrique en avril et en novembre aux ménages en recouvrement lorsque les conditions météorologiques exigent du chauffage électrique.

Malgré ceci, le Distributeur se contente actuellement d'agir de façon discrétionnaire, sans obligation formelle :

« Le début des rétablissements et le séquençage qui s'ensuit sont déterminés non seulement en fonction des températures, mais aussi des déplacements requis sur le terrain et du nombre de demandes de rétablissement provenant des clients. Quant à la période de non-interruption d'hiver, elle peut s'étirer de quelques jours au-delà du 1er avril, en fonction des températures prévues d'une région à l'autre.

[...]

D'un point de vue opérationnel, le Distributeur ne possède aucune pratique écrite à cet effet. C'est plutôt après avoir considéré différentes variables, dont les prévisions météorologiques par région et sa capacité d'action et de réponse, que le Distributeur prend une décision. « (HQD, pièce HQD-16, document 8.1, page 4) [nos soulignés].

Il serait opportun de noter que la nécessité de protéger les clients d'Hydro-Québec en période de grand froid a été reconnue par la Régie en 2001 dans sa décision D-2001-259 :

« OPINION DE LA RÉGIE

Les pratiques de non-interruption et de rétablissement du service d'électricité en hiver, telles que proposées par Hydro-Québec et qui deviennent des privilèges en faveur des abonnés par le biais de leur codification, sont accueillies favorablement par les intervenants et ont l'aval de la Régie. » (D-2001-259, page 25).

De plus, la Régie considère que la période de quatre mois de décembre à mars représente un minimum :

« La Régie prend acte de la reconnaissance par Hydro-Québec que la privation du chauffage en hiver au Québec est inhumaine. Il se dégage de la preuve que la durée des temps froids varie d'une année à l'autre et sur l'étendue du territoire québécois. De l'avis de la Régie, la période de quatre mois proposée par Hydro-Québec représente un minimum comme définition de la période de l'hiver. » (D-2001-259, page 28). [nos soulignés].

Selon nous, si la Régie accepte d'ajouter les mois d'avril et de novembre à la période minimale actuelle de non-interruption, elle poursuivrait alors sa politique d'éviter des actes inhumains envers certains clients d'Hydro-Québec compte tenu de deux nouveaux faits :

- Existence de nouvelles données météorologiques ;
- et la récente possibilité pour l'entreprise de rétablir rapidement le service suite à l'implantation des compteurs communicants.

Conclusion et Recommandation

Selon l'ACEF de Québec, la protection des ménages en recouvrement qui incluent souvent des enfants et des personnes vulnérables ne saurait s'exercer seule par le Distributeur, selon sa capacité d'action et sa méthode interne de gestion. Elle devrait être encadrée de façon formelle par la Régie dans les CSÉ.

Dans cet esprit, nous recommandons respectueusement que la Régie accepte la proposition de UC d'inclure les mois d'avril et de novembre à la période de non-interruption du service d'électricité en vigueur pour les ménages en recouvrement.

Cette inclusion n'empêcherait pas le Distributeur de développer et de mieux définir sa stratégie d'action à l'égard des interruptions et des branchements en période froide pour les ménages en recouvrement. Par après, le cas échéant, le Distributeur pourrait soumettre à la Régie des amendements appropriés aux CSÉ.

L'ACEF de Québec juge qu'il serait plus prudent de procéder de telle façon, plutôt que le simple recours à la bonne volonté du Distributeur.

Ce serait probablement par ce principe de précaution que plusieurs juridictions réglementaires canadiennes et américaines incluent les mois d'avril et de novembre dans leurs périodes de non-interruption du service, même si les températures y sont plus clémentes qu'au Québec (voir Mémoire de UC, pièce C-UC-0013, figure 3 à la page 13 et l'annexe 1).