

CANADA

PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

N^o : R-3964-2016

RÉGIE DE L'ÉNERGIE

HYDRO-QUÉBEC, personne morale de droit public légalement constituée en vertu de la Loi sur Hydro-Québec (L.R.Q., c. H-5) ayant son siège social au 75, boul. René-Lévesque Ouest, dans les cité et district de Montréal, province de Québec, H2Z 1A4,

Demanderesse

ET

FÉDÉRATION CANADIENNE DE L'ENTREPRISE INDÉPENDANTE (section Québec), 630, boul. René-Lévesque Ouest, bureau 2880, Montréal, Québec, H3B 1S6

(ci-après la « FCEI »)

Intervenante

DEMANDE RELATIVE À LA MODIFICATION DES CONDITIONS DE SERVICE D'ÉLECTRICITÉ ET DES FRAIS AFFÉRENTS D'HYDRO-QUÉBEC

AUX FINS DE SA DEMANDE, LA FCEI EXPOSE RESPECTUEUSEMENT CE QUI SUIT :

I. ENJEUX, CONCLUSIONS RECHERCHÉES ET RECOMMANDATIONS DE LA PART DE LA FCEI

1. En réponse à la Décision procédurale D-2016-159 rendue par la Régie de l'énergie le 20 octobre 2016 et suite à l'analyse de la preuve révisée du Distributeur, la FCEI désire aborder les sujets suivants :

A. *VOLET ABONNEMENT*

a) **Demande d'abonnement**

2. Le Distributeur propose des modifications sur la façon de procéder à une Demande d'abonnement. Bien que la FCEI soit en faveur des propositions visant à simplifier la démarche pour la clientèle, nous désirons nous assurer que les nouvelles modalités, reposant davantage sur des moyens technologiques, répondront aux besoins des clients. La FCEI entend questionner le Distributeur à ce sujet afin de connaître l'impact de ces propositions sur l'exactitude du traitement des demandes, la communication des informations pertinentes aux nouveaux abonnés, les délais de traitement pour l'obtention du service d'électricité (raccordement) et la qualité du service à la clientèle. La FCEI entend démontrer que l'utilisation actuelle des moyens technologiques, la centralisation du traitement des demandes et la rationalisation des ressources humaines affectent la qualité de service aux abonnés et que des mesures s'imposent pour rectifier la situation.

3. Tel que mentionné dans sa demande d'intervention, la FCEI souhaite recommander certaines modifications aux façons de faire reliées à :
 - L'inscription à l'espace client (procédures, délais, etc.)
 - Le traitement des procurations pour les mandataires (procédures, délais, etc.)
 - L'émission d'accusés de réception ou l'émission d'un numéro de confirmation pour toutes demandes d'un abonné.
 - L'émission des réponses écrites aux demandes écrites des clients ou de leurs représentants.

4. La FCEI souhaite également proposer une modification à la condition actuelle prévoyant que le début de l'abonnement est la première date entre celle choisie par le client ou celle de la date de mise sous tension par le Distributeur.

b) Choix de tarif en début d'abonnement

5. Hydro-Québec propose d'utiliser le tarif comme critère pour définir le moyen à utiliser pour effectuer une demande d'abonnement mais, à ce moment, les futurs abonnés n'ont aucun support pour leur permettre de connaître les tarifs auxquels ils sont assujettis et quel est celui correspondant le mieux à leurs besoins. La FCEI souhaite questionner le Distributeur sur le processus par lequel le client exerce son choix de tarif et démontrer que la situation actuelle et celle proposée par les modifications au CDSE sont déficientes à cet égard et nécessitent des correctifs.

c) Période de relève des compteurs

6. Pour les lieux de consommation non équipés de compteur communicant, le Distributeur propose de remplacer l'exigence actuelle, celle de procéder à une relève de compteur approximativement tous les 120 jours, par une fréquence de relève annuelle. La FCEI craint que cette situation entraîne chez ces clients un risque de surconsommation puisqu'ils seront facturés à partir d'estimations qui peuvent être sous-estimées suite à un changement de comportement de consommation. La FCEI entend questionner le Distributeur à ce sujet et démontrer que cette orientation, se limitant à un relevé par année, aura un impact sur le niveau de consommation d'énergie de certains abonnés, sur le nombre de requêtes auprès du Service à la clientèle du Distributeur pour obtenir des explications et sur le volume des contestations de factures (plaintes). La FCEI entend également questionner les moyens que le Distributeur prévoit instaurer, dont l'auto-relève des compteurs, et proposer des recommandations à cet égard.

d) Choix de date de relève pour les clients dont la puissance et l'énergie sont facturées

7. La FCEI a soulevé qu'une portion de sa clientèle a accès à un service de choix de date de relève en vertu d'une entente qui leur a été proposée par le Distributeur dans le passé. Le Distributeur reconnaît que les compteurs communicants offrent cette possibilité mais soulèvent des contraintes reliées à l'élargissement de cette offre de service. Il entend analyser cette question pour le biais d'un projet pilote et d'un sondage. La FCEI désire questionner le Distributeur à ce sujet, démontrer que les contraintes énoncées par ce dernier sont généralement non fondées et effectuer la démonstration que ce service offrira à une catégorie de clients une facturation plus équitable.

e) Délai de facturation

8. Bien que le Distributeur a amendé les délais de sa demande initiale et prétend que les situations entraînant des délais de facturation ont été couvertes au dossier R-3905-2014, la FCEI n'est pas satisfaite de la situation actuelle et maintient son désir de questionner le Distributeur à cet égard. La FCEI entend démontrer les impacts de la date de facturation sur le calcul du montant de la facture, l'importance pour un abonné d'obtenir ses factures en temps opportun afin d'effectuer une gestion adéquate de sa dépense énergétique et que la modalité règlementaire, permettant un étalement du paiement, n'est pas suffisante dans la situation où le Distributeur ne respecte pas cette obligation règlementaire.
9. La FCEI est également préoccupée par les situations où le Distributeur attribue un délai de facturation pour des raisons d'accessibilité au compteur. La FCEI constate que plusieurs situations sont classifiées sous cette appellation et qu'aucun mécanisme, visant à informer l'abonné de la situation problématique dans en temps opportun, ne semble défini. La FCEI entend questionner le Distributeur à cet égard.
10. La FCEI proposera des recommandations affectant les articles de règlements concernés afin de rétablir un équilibre entre les droits et obligations des deux parties.

f) Correction d'erreur de facturation

11. Bien que le Distributeur ait amendé sa demande initiale pour retirer la proposition d'une période de rétroactivité de 12 mois¹ commune à plusieurs situations et qu'il ait proposé de ne pas exclure le traitement des situations de changement d'usage² aux modalités de cet article, la FCEI estime que les modalités proposées doivent être modifiées pour tenir compte de certaines situations. Les erreurs, entraînant une réclamation du Distributeur aux clients, reliés aux compteurs croisés résultant d'erreur administrative du Distributeur, les changements d'usage de consommation résultant d'un mauvais choix de tarif initial et celles reliées à l'inexactitude du mesurage de l'électricité résultant de problèmes techniques attribuables au Distributeur ne devront pas entraîner de corrections rétroactives antérieures à la date à laquelle l'abonné est informé de la situation. La FCEI proposera des recommandations affectant cet article afin de rétablir un équilibre entre les droits et obligations des parties concernées.
12. La FCEI souhaite également obtenir des éclaircissements sur la disposition qui prévoit que l'absence de facturation dans les délais prévus ne soit pas une situation assujettie aux modalités de correction de facture. La FCEI réaffirme que l'absence de facturation dans les délais prévus entraîne généralement une puissance de facturation plus élevée lorsque la cause est l'absence de relevé de compteur³ ou l'absence de l'obtention de données des consommations⁴ en temps opportun. En tenant compte des dispositions du règlement relié aux Délais de facturation, la FCEI proposera que cette situation soit couverte par les dispositions du présent article.

¹ HQD 1.1 (révision 2016-10-05), page 30 de 77, lignes 1 à 5.

² HQD 1.1 (révision 2016-10-05), page 30 de 77, lignes 9 à 12.

³ Pour un compteur non communicant, le recul des indicateurs de maximum de puissance n'est pas effectué en l'absence de relevé.

⁴ Pour un compteur communicant, l'application du délai supplémentaire, proposé par le Distributeur de porter à 35 jours la période de facturation, entraîne pour l'abonné la facturation d'une puissance plus élevée sur un période moyenne de 5 jours.

g) Délai ou refus du Distributeur à résilier un abonnement

13. La FCEI est préoccupée par les délais du Distributeur à procéder à une résiliation d'abonnement et de la modalité permettant à ce dernier de refuser une demande de résiliation d'un abonné, compte tenu des frais importants que doit supporter un abonné soumis aux modalités de facturation de la puissance.
14. Concernant le délai de résiliation, la FCEI désire questionner et obtenir des précisions concernant les processus de traitement des demandes et l'assujettissement des abonnements courts termes au délai de 30 jours. Au-delà de l'aspect pécuniaire relié au délai de résiliation, la FCEI désire proposer des modalités permettant de mieux encadrer la date de suspension du service d'électricité (résiliation) par le biais des nouvelles possibilités offertes par les compteurs communiquant afin de permettre aux abonnés de mieux planifier leur fin d'exploitation et éviter de longs délais où ces derniers assument des frais de puissance importants.
15. Concernant la modalité permettant au Distributeur de refuser une demande de résiliation d'un abonné sous les motifs que ce dernier désire éviter l'application d'une modalité tarifaire, la FCEI est préoccupée par le manque de détails, de balises et par les possibilités d'abus de cette modalité par le Distributeur. La FCEI désire questionner le Distributeur à cet égard et proposer des modifications au règlement si la situation demeure ambiguë ou sujette à une utilisation abusive par le Distributeur.

h) Politique de dépôts

16. Relativement à la politique de dépôt, la FCEI estime que les exigences concernant le dépôt demeurent trop rigides malgré le statu quo proposé par le Distributeur. La FCEI entend proposer des assouplissements des exigences de la politique de dépôt et présenter des modalités additionnelles, inspirées de celles offertes à la clientèle grande puissance, aux clients qui seront soumis au versement d'un dépôt.

B. VOLET ALIMENTATION

17. La FCEI entend questionner le distributeur et traiter des sujets du volet alimentation suivant afin de formuler des recommandations.

a) Simplification et approche forfaitaire

18. La FCEI comprend l'objectif de simplification visé par l'application de grille de prix à un nombre de situations élargies. Elle estime toutefois que cette simplification ne doit pas se faire au prix d'une trop grande iniquité pour les clients. Bien que les ateliers ont permis d'obtenir davantage d'information sur la manière dont ces coûts sont obtenus et qu'une démonstration de coût comparative entre des méthodes a été réalisée pour des situations très limitées, la FCEI considère qu'une évaluation plus en profondeur, basée sur un échantillonnage plus grand et représentatif de situations est nécessaire.

b) Demande d'abonnement

19. Bien que le Distributeur ait commenté et rejeté notre proposition d'alléger les exigences d'informations aux clients en utilisant l'information disponible⁵, nous maintenons notre position à l'effet que l'information à fournir, dans le cas d'une installation existante, doit se limiter aux charges faisant l'objet d'une demande d'alimentation et être clairement consignée dans le texte du nouveau règlement.

c) Branchement

Tarifification forfaitaire

20. La FCEI considère que la modalité tarifaire proposée pour la facturation d'un branchement pour la portion de 30 m à 60 m, selon un montant forfaitaire fixe, est généralement désavantageuse pour une majorité d'abonnés, inéquitable pour les plus courtes distances et ne représente pas, dans de nombreuses situations, les infrastructures et travaux réellement réalisés par le Distributeur.

Modification de branchement

21. La FCEI constate que les propositions relatives aux différentes situations consignées par le Distributeur, en ce qui a trait aux conditions et frais reliés aux modifications de branchement, sont généralement désavantageuses par rapport aux modalités actuelles. Nous questionnons la pertinence d'utiliser le remplacement du transformateur, parmi les critères, puisque cet équipement est partagé avec d'autres abonnés pour lesquels le requérant n'a aucun contrôle.

Application du service de base

22. La FCEI constate que les modifications proposées des modalités et frais de service pour les modifications d'un branchement, telles que présentées, auront un impact significatif pour les requérants. Le principal changement consiste à remplacer la notion « d'ajouts de charges » prévue actuellement par la notion « d'augmentation de l'intensité nominale du coffret de branchement ».

d) Prolongement de ligne aérienne

Tarifification forfaitaire

23. Concernant le principe, la FCEI est favorable à l'établissement de prix forfaitaires pour les cas de prolongement de ligne en fonction de la notion de droit de passage. Cependant, nous ne pouvons pas être en accord avec la grille de prix proposée. La FCEI constate une augmentation marquée des prix pour les prolongements « sans droit de passage » par rapport aux prix actuels pour la même composante, anciennement nommée « arrière-lot ».
24. La FCEI pourrait être en accord avec certaines hausses de prix unitaire, suite à la démonstration du Distributeur que ces frais sont justifiés, afin de respecter le principe de l'utilisateur payeur et de la stabilité tarifaire pour l'ensemble de la clientèle.

⁵ L'information disponible pour une demande d'alimentation pour une alimentation existante peut correspondre à l'utilisation des données de consommations historiques de ce lieu de livraison.

Application du service de base

25. La FCEI constate que la proposition qui consiste à modifier les modalités actuelles⁶, basées sur des allocations en dollars par KW par des modalités basées sur une allocation en mètres par KW, va majoritairement entraîner des augmentations de contribution significative pour la catégorie de clients concernés. Cette situation sera constatée pour différentes distances de prolongation de réseau et différents niveaux de consommation.
26. La FCEI constate, comme pour les modalités traitant du branchement, que la notion « d'ajouts de charges » des CDSE actuelles est remplacée avec les nouvelles modalités par la notion « d'augmentation de l'intensité nominale du coffret de branchement ».
27. La FCEI entend faire la démonstration que les impacts des propositions du Distributeur à cet égard sont causés par la réduction de la valeur de l'allocation proposée (2m/kW) par rapport à la situation actuelle où l'allocation est définie en dollars par kW (335\$/kW).
28. Nous désirons également traiter et faire la démonstration que les impacts tarifaires de la méthode actuelle sont à l'intérieur des niveaux acceptés par le Distributeur pour d'autres catégories d'investissements et pour la clientèle Grande entreprise qui conserve les anciennes modalités. Nous aborderons également les motifs invoqués par le Distributeur pour justifier la limitation de la puissance reconnue à 500 kW.
29. La FCEI proposera de conserver les modalités actuelles.

e) Alimentation temporaire

30. La FCEI constate une l'évolution des modalités reliées au service de base dans les situations d'alimentation temporaire.
31. La FCEI constate, de façon plus spécifique, une nouvelle disposition permettant de laisser, à la discrétion du Distributeur, l'évaluation de la durée d'utilisation de l'électricité d'un abonné. Cela aura pour effet d'entraîner une inadmissibilité à l'application du service de base qui entrainera des contributions additionnelles.

f) Volet Alimentation - Autres sujets

32. Le FCEI entend également questionner le Distributeur sur les modalités touchant :
 - L'évaluation du coût des travaux, la fixation des prix inclus dans les grilles et méthode d'ajustement annuelle de ces grilles de tarif ;
 - Les travaux sur la propriété du client ;
 - Les travaux de sécurisation ;
 - Le traitement des demandes ;
 - La garantie financière.

⁶ Art. 16.9 2ième alinéa, 16.10, 16.12 et 16.13 pour les abonnements autres que domestiques et Art. 16.5 2ième Alinéa, 16.7, 16.12 et 16.13 pour les abonnements domestiques.

C. VOLET DROIT ET OBLIGATION

a) Interruption de service aux fins d'entretien

33. La FCEI constate que plusieurs clients se plaignent des pratiques d'interruptions planifiées du Distributeur lorsque vient le temps d'effectuer des travaux sur le réseau de distribution. Ces interruptions ont souvent des conséquences importantes sur les clients et celles-ci ne semblent pas être toujours prises en compte adéquatement au moment de la planification. La FCEI souhaite obtenir des clarifications du Distributeur relativement à ses pratiques d'affaires.
34. La FCEI souhaite obtenir des éclaircissements sur le calcul du coût pour les interruptions hors des heures normales et leur application concrète. Elle souhaite également connaître les recours des clients dans les cas d'interruptions planifiées.

b) Accès aux installations de mesurage

35. La FCEI constate que plusieurs situations sont classifiées sous cette appellation et qu'aucun mécanisme, visant à informer l'abonné de la situation problématique dans un temps opportun, ne semble défini. La FCEI entend questionner le Distributeur à cet égard.
36. La FCEI proposera des recommandations affectant les articles de règlements concernés afin de rétablir un équilibre entre les droits et les obligations des deux parties.

c) Transformateurs de mesure appartenant au client (article 13.8)

37. La FCEI constate des restrictions importantes relatives à l'installation de ce type d'équipement et une iniquité apparente entraînée par celle-ci entre les catégories de clients. La FCEI entend questionner le Distributeur à cet égard et proposera des recommandations.

D. GÉNÉRALITÉS

38. La FCEI comprend également que l'objectif de simplification s'accompagne d'un objectif de réduction des coûts d'exploitation du Distributeur. Afin de pouvoir juger de l'importance de cet élément qui est pertinent à la prise de décision de la Régie, la FCEI souhaite obtenir une évaluation des économies qui seraient entraînées par les modifications proposées.

II. MANIÈRE DONT LA FCEI ENTEND FAIRE VALOIR SA POSITION

39. La FCEI prévoit faire part de ses recommandations par le biais d'un mémoire. La FCEI attendra les instructions de la Régie à cet égard.
40. Conformément à l'article 36 de la Loi sur la Régie de l'énergie, la FCEI entend demander à la Régie de l'énergie que lui soient remboursés les frais qu'elle devra encourir pour sa participation à titre d'intervenante dans le présent dossier.

41. La FCEI apprécierait que toute communication avec elle, en rapport avec le présent dossier, soit acheminée au procureur soussigné aux coordonnées suivantes :

Me André Turmel

Procureur de FCEI

Fasken Martineau DuMoulin S.E.N.C.R.L., s.r.l.

800, Place Victoria, Bureau 3700

Montréal, Québec H4Z 1E9

Adresse électronique : aturnel@fasken.com

Ligne directe : (514) 397-5141 Télécopieur : (514) 397-7600

ainsi qu'à monsieur Antoine Gosselin aux coordonnées suivantes :

M. Antoine Gosselin

Analyste de la FCEI

1039 rue de Dijon

Québec (Québec) G1W 4M3

Téléphone : 418-650-0402

Courriel : antoine.gosselin@gmail.com

également qu'à monsieur Guy Minville aux coordonnées suivantes :

M. Guy Minville CPA CA

Analyste de la FCEI

11, rue des Cormorans

Case postale 6209

Gaspé (Québec) G4X 2R7

Téléphone : 418-368-7560

Courriel : gminville@econergie.qc.ca

III. CONCLUSION

42. La présente demande d'intervention est bien fondée en fait et en droit.

POUR CES MOTIFS, LA FCEI DEMANDE À LA RÉGIE DE L'ÉNERGIE :

D'ACCUEILLIR la demande d'intervention de la FCEI.

D'AUTORISER la FCEI à intervenir et à présenter son mémoire présentant la position de la FCEI ainsi qu'une argumentation.

Montréal, ce 11 novembre 2016

(s) Fasken Martineau DuMoulin



Copie conforme

FASKEN MARTINEAU DuMOULIN S.E.N.C.R.L., s.r.l.,
Procureurs de l'intervenante FCEI