DOMINIQUE NEUMAN
AVOCAT
1535, RUE SHERBROOKE OUEST
REZ-DE-CHAUSSÉE, LOCAL KWAVNICK
MONTRÉAL (QUÉ.) H3G 1L7
TÉL. 514 849 4007
TÉLÉCOPIE 514 849 2195
COURRIEL energie @ mlink.net
MEMBRE DU BARREAU DU QUÉBEC

Montréal, le 11 novembre 2016

Monsieur Pierre Méthè, Secrétaire par intérim de la Régie
Régie de l'énergie
800 Place Victoria, Bureau 255
Montréal (Qué.) H4Z 1A2

Re: Dossier RDÉ R-3964-2016.
Hydro-Québec Distribution (HQD) Conditions de service d'électricité et frais afférents.
Phase 1 – Audience principale.
Sujets et budgets de l'*Association québécoise de lutte contre la pollution atmosphérique (AQLPA)* et de *Stratégies Énergétiques (S.É.)*.

Monsieur le Secrétaire par intérim,

Il nous fait plaisir de déposer ci-après et sous pli un sommaire des sujets que l'*Association québécoise de lutte contre la pollution atmosphérique (AQLPA)* et *Stratégies Énergétiques (S.É.)* envisagent de traiter dans leur preuve et lors de l'audience principale au présent dossier, ainsi que leur budget.

La présente s'ajoute aux participations des présentes intervenantes aux étapes antérieures du présent dossier, à savoir la participation aux séances de travail, aux représentations écrites (positionnements) exprimées par les intervenants suite à ces séances de travail, de même que la préparation et la participation à l'audience interlocutoire du 19 juillet 2016. Ces éléments passés ne sont pas inclus au présent budget lequel ne porte que sur les étapes futures.

1. PRINCIPES GÉNÉRAUX

L'examen des Conditions de service d'électricité et des frais afférents d'Hydro-Québec Distribution (HQD) au présent dossier soulève à la fois des questions de fond quant à l'opportunité des diverses conditions, mais également des questions très précises de formulation juridique, afin de s'assurer que les textes soumis soient à la fois juridiquement cohérents entre eux et avec les autres principes régulatoires, qu'ils soient valides et opérationalisables et qu'ils soient précis et exacts.

Pour cette raison, SÉ-AQLPA envisagent, dès l'étape des preuves, de déposer un mémoire co-signé par les témoins et le procureur, intégrant à la fois des considérations de fond et les considérations juridiques s'y rapportant. Seront ainsi traitées à la fois les propositions d'Hydro-Québec Distribution que SÉ-AQLPA recommanderont d'accepter avec ou sans modifications

ou de refuser et leurs propres propositions de même que leurs commentaires sur d'autres propositions émanant d'autres intervenants qui auraient déjà été révélées à l'occasion des séances de travail.

Un souci particulier de SÉ-AQLPA visera la clarté des textes. Cette clarté permettra d'une part de s'assurer que les clients comprennent bien les dispositions qui leur sont applicables, ce qui permettra notamment une meilleure acceptabilité des dispositions même lorsqu'elles leur sont défavorables. Il est notamment important de ne pas créer des expectatives qui ne peuvent être satisfaites. Une plus grande clarté du texte présentera par ailleurs un avantage préventif quant à d'éventuels litiges qu'une rédaction ambigüe aurait pu générer. Finalement, la clarté des textes aidera les clients à bien comprendre leurs droits et obligations incluant les options qui leur sont disponibles. Nos propos au présent paragraphe incluent notamment la question de l'option de retrait sur les compteurs non communicants, mais la portée de nos propos est beaucoup plus vaste que ce seul exemple et touche un grand nombre de clauses des présentes Conditions de service. La question de la clarté est un principe directeur qui anime l'ensemble de nos représentations au présent dossier.

Nous nous inspirerons notamment à ce sujet de certaines des recommandations d'ÉducaLoi (mais pas toutes, pour les motifs déjà exprimés dans nos commentaires postérieurs aux séances de travail). Mais au-delà des recommandations d'ÉducaLoi, nous attirons l'attention de la Régie sur les nombreuses autres représentations que nous avions soumises suite aux divers ateliers afin d'identifier des faiblesses de rédaction des Conditions proposées qui pouvaient nuire à l'atteinte de leurs objectifs ou générer des difficultés d'interprétation.

2. LE CHAPITRE DES DÉFINITIONS (B-0106, HQD-3, DOC. 1, PARTIE VII)

Bien que situées à la fin des Conditions de service, les définitions en constituent un des aspects les plus importants tant sur le fond que juridiquement. Une définition incorrecte peut en effet altérer la portée de plusieurs autres Conditions de service.

On se rappelle que, dans sa proposition initiale, le Distributeur envisageait une restructuration complète des définitions de « compteurs communicants » et de « compteurs non communicants » qui auraient fait en sorte que les « compteurs communicants » auraient inclus à la fois des compteurs avec et sans émissions de radiofréquences, alors que les « compteurs non communicants » aussi auraient inclus des compteurs avec et sans émissions de radiofréquences. Ces changements de définition proposés par Hydro-Québec Distribution visaient à gérer les cas résiduels de compteurs communicants par câble ou téléphone de même que les compteurs communicants de façon unidirectionnelle par radiofréquence sur une courte distance (pour pouvoir être lus à distance à partir de la rue). Toute la logique des Conditions de service (et des tarifs correspondants) se trouvait altérée par ces changements de définition. Nous avons proposé des changements à la proposition d'Hydro-Québec Distribution dans nos positionnements postérieurs aux ateliers. En fait, le délai consistait à

maintenir à la fois la raison d'être de l'option de retrait (l'évitement des radiofréquences) et le fait que des conditions de service et tarifs différents sont requis selon qu'une relève soit nécessaire ou non, en lien avec l'obligation de rendre le compteur accessible. A cela s'ajoute le fait que dans certains cas (compteurs groupés), l'accès au compteur d'un abonné peut avoir à s'effectuer chez un abonné différent, d'où la complexité de gérer les pénalités pour inaccessibilité. Au présent dossier, Hydro-Québec Distribution formule une nouvelle proposition, différente de la précédente, de définitions de « compteurs communicants » et de « compteurs non communicants » qui ne règle qu'en partie les difficultés susdites. Nous proposerons donc, dans notre mémoire, diverses solutions visant à préserver la logique susdite des Conditions de service en assurant la cohérence entre les définitions et les conditions substantives prévues. En plus, la catégorie résiduelle des compteurs communicants de façon unidirectionnelle par radiofréquence sur une courte distance (pour pouvoir être lus à distance à partir de la rue) est orpheline, puisqu'elle n'appartient plus à aucune définition ; nous examinerons s'il y a lieu de maintenir ou non l'existence de ce cas résiduel dans les Conditions de service et, dans l'affirmative, de quelle façon.

3. LES CHAPITRES SUR L'ABONNEMENT AU SERVICE D'ÉLECTRICITÉ (B-0106, HQD-3, DOC. 1, PARTIE II), INCLUANT MAIS NON EXCLUSIVEMENT LE MESURAGE DE L'ÉLECTRICITÉ PAR LES COMPTEURS – ET TARIFS AFFÉRENTS

Plusieurs des textes proposés par le Distributeur rendent malaisée la communication directe entre le client et un être humain du service à la clientèle. De plus, les clients risquent d'avoir à payer des frais s'ils communiquent avec un humain plutôt que par un système automatisé (mais la disposition est formulée de façon telle qu'un client ayant des connaissances juridiques pourra éviter de payer des frais quel que soit la durée de la communication avec le service à la clientèle en autant qu'il complète lui-même l'opération sur le système automatisé plutôt que lors de sa conversation avec le préposé). **Le désisincitatif monétaire à la communication directe nous semble aller à l'encontre de l'objectif d'amélioration de la qualité de service du Distributeur, surtout dans un contexte de vieillissement de la population et où les personnes les plus susceptibles d'avoir besoin de communiquer avec un humain sont des personnes plus âgées, plus faibles et souvent moins fortunées. Il s'agit là d'une contravention majeure aux principes du développement durable.**

Par ailleurs, comme nous l'avions proposé suite aux séances de travail, Hydro-Québec Distribution devrait expliquer davantage le lien entre le devoir du client de fournir de l'information à HQD sur son usage de l'électricité (chauffage, appareil médical, etc.) et de les mettre à jour et **le fait qu'il sera ou non ainsi considéré comme étant protégé des interruptions hivernales, ce qui pourrait avoir des conséquences dramatiques**.

Les articles 3.2.1 (e) et 3.2.2 (al. 1, 2e par.) proposés par HQD nous semblent désormais inappropriés. Ces articles stipulent en effet qu'il est impossible à un abonné d'obtenir un compteur non communicant s'il y a eu « manipulation ou dérangement de l'appareillage de

mesure ou de tout autre appareillage d'Hydro-Québec ou entrave au service d'électricité dans les 24 derniers mois » pour l'un ou l'autre des abonnements de cet abonné. Une telle interdiction nous semble aller à l'encontre de l'objectif actuel de **normalisation des situations problématiques de refus d'accès aux compteurs**. De plus, ces dispositions sont inadaptées au cas des compteurs groupés, où l'accès au compteur d'un abonné peut avoir à s'effectuer chez un abonné différent, de sorte que le client n'est pas en contrôle du compteur qui le concerne et ne contrôle pas son accessibilité ou son dérangement.

Le chapitre 3 des Conditions devrait être modifié afin que le client soit informé si son **compteur communicant offert en base** sera un compteur communicant par téléphone ou câble, sans radiofréquences (des cas rares mais non inexistants). En un tel cas, il sera en effet superflu que le client paye pour un compteur non communicant vu que l'objectif d'évitement des émissions de radiofréquences est déjà atteint.

De même, le chapitre 3 des Conditions et les tarifs afférents devraient être modifiés de manière à prévoir l'éventualité de **compteurs non communicants électromécaniques**. Nous savons que le RAPLIQ logera une proposition similaire et éviterons de le dédoubler quant à la recherche factuelle. Une telle option pourrait constituer une solution acceptable pour tous à la problématique actuelle des clients qui refusent l'accès. Nos discussions avec les citoyens nous mènent à la conclusion que ce n'est pas l'approche coercitive qui aidera le Distributeur à changer les compteurs non-intelligents qui restent, mais bien la recherche de collaboration dans un esprit d'équité. Des compteurs non communicants électromécaniques pourraient notamment constituer la solution lorsqu'il y a groupement de compteurs de plusieurs abonnés chez un d'entre eux.

Le chapitre 3 des Conditions et les tarifs afférents devrait être modifié de manière à **permettre la transmission, sans frais d'installation, de l'option de retrait** d'un abonné à l'abonné suivant occupant les mêmes lieux (nouveau locataire ou propriétaire). L'article 5.2 pourrait le spécifier aussi.

L'article 4.1.1 (b) des Conditions devrait être modifié afin de requérir que, **dans les cas de compteurs non communicants, la fréquence de relève soit de plus d'une fois par année** ; elle devrait être d'au moins 3 fois par année, en stipulant non pas une option mais une obligation pour le client de procéder à son auto-relève pour ces 2 fois supplémentaires par an (s'il a accès à son propre compteur). Une relève de 3 fois par année évitera les surprises et chocs tarifaires lors d'éventuels rajustements de factures, comme nous l'avions noté dans nos positionnements suite aux séances de travail.

Il existe une inconsistance entre l'étalement sur un an du solde post-réajustement aux clients en mode cde versements égaux et **l'absence d'un tel étalement offert aux clients munis d'un compteur non communicant suite à une relève** (et l'étalement court offert aux clients suite à une erreur de facturation par Hydro-Québec). Il y aurait lieu à une normalisation des principes applicables.

L'article 4.5 proposé par HQD n'est pas adapté au cas des compteurs groupés, lorsque le client n'a aucun contrôle sur l'accès ou le dérangement de son compteur. En effet, même lorsque le client est privé d'un tel contrôle, l'article 4.5 le privera de son droit de conclure une entente de paiement du simple fait que le tiers chez qui le compteur se trouve aura dérangé le compteur ou empêché son accès.

L'article 5.1.2 sur le décès du client devrait être modifié de manière à permettre non seulement la transmission de l'abonnement à la succession ou au co-occupant mais également la **transmission sans frais de l'option de retrait**.

L'article 5.2.1 devrait être amendé de manière y spécifier **le sort de l'option de retrait en cas de transmission d'abonnement selon cet article**. La meilleure solution consisterait à y prévoir une obligation par HQD d'aviser périodiquement le propriétaire concerné des choix qui sont à sa disposition ; cet avis pourrait aussi inclure les autres aspects prévus à cet article pour éviter qu'une interruption de service inattendue survienne. De façon générale, l'article 5.2.1 est mal formulé en ce qu'il ne fournit au propriétaire aucun rappel du choix qu'il aurait annoncé dans son espace-client parfois de nombreuses années d'avance. De plus, une possibilité de communication téléphonique devrait être prévue (avec frais éventuellement, voir nos propos précédents)

Si un client ayant connu un historique d'interruption pour défaut de paiement fourni le dépôt de garantie prévu au chapitre 6 au montant requis par HQD, nous ne voyons pas pourquoi il lui serait aussi interdit d'exercer l'option de retrait.

L'article 7.1.3 des Conditions proposées par HQD devrait être amendé de manière à interdire **l'interruption hivernale** du service également dans certains des autres cas de l'article 7.1.2. Ainsi par exemple si le sceau de son compteur est simplement échu (a. 7.1.2. e et f). Même si le client a commis une infraction de subtilisation selon l'article 7.1.2 g, sa peine ne consiste pas à l'obliger à geler l'hiver ou, en l'absence d'électricité, à se chauffer dangereusement par une autre source d'appoint. Cet article devrait également être complété en traitant des cas où l'électricité sert à des fins de survie ou de sécurité (appareils médicaux, etc.).

La facture, qui fournit déjà l'historique de consommation, devrait pouvoir fournir aussi des informations minimales sur le **profil d'efficacité énergétique** du client (surtout s'il a complété les questionnaires optionnels de Comparez-vous). Ce serait un rappel utile, sur chaque facture.

De façon générale, nous allons réexaminer l'applicabilité et la formulation des dispositions de la partie II dans les cas des **réseaux autonomes**.

4. LE CHAPITRE SUR LES DEMANDES D'ALIMENTATION (B-0106, HQD-3, DOC. 1, PARTIE III) – ET TARIFS AFFÉRENTS

Nos représentations viseront spécifiquement **l'applicabilité de la formulation des dispositions de la partie III dans les cas des réseaux autonomes**. Il s'agit là de représentations majeures que nous désirons soumettre. Nous souhaitons éviter que des formulations conçues pour le réseau intégré ne causent des difficultés illogiques aux citoyens vivant en réseaux autonomes. (Entre autres : Il n'y a pas de réseau d'aqueduc dans la plupart de ces réseaux et nous désirons nous assurer que cette réalité ne cause pas une situation illogique quant à l'applicabilité des règles proposées)

Nous nous assurerons également de la cohérence des disposition proposées avec **les enjeux d'aménagement du territoire**, le tout tel que déjà souligné dans nos positionnements suite aux séances de travail. Nous sommes sensibles au fait que l'enfouissement en zone étalée, même lorsque requis par une municipalité, pose un problème d'équité s'il doit être assumé par la masse de la clientèle; **nous nous assurerons que la solution proposée par HQD à cet égard constitue un équilibre juste entre ce souci d'équité et le souhait, exprimé par la commission Nicolet post-verglas de 1998, de favoriser l'enfouissement dans le but d'accroître la sécurité du réseau et ainsi éviter la perte de clientèle vers des formes d'énergie plus polluantes**.

En accord avec ces positionnements, nous nous assurerons aussi de **l'harmonisation de cette partie avec les Conditions se trouvant dans la partie suer l'abonnement**.

5. LES CHAPITRES SUR LES OBLIGATIONS D'HYDRO-QUÉBEC ET LES CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES (B-0106, HQD-3, DOC. 1, PARTIES IV ET V)

L'article 11.3 devrait être amendé afin que le client comprenne bien que les informations qu'il transmet à HQD sur ses usages de l'électricité (par ex. : chauffage, appareil médical) visent à **éviter qu'il soit interrompu en hiver**. Il faut le dire clairement pour que le client comprenne l'importance de bien informer HQD.

À l'article 11.6, nous ignorons ce qu'est une **« activité promotionnelle »**. L'article devrait peut-être être relocalisé au chapitre 1.

Les articles 12.2 et 12.4 peuvent prêter à confusion tels que rédigés. En effet, un lecteur non avocat pourrait croire à tort que le fait que HQD **« ne garantit pas »** le niveau de service implique qu'il n'aurait pas l'obligation de fournir. Or en droit, il existe trois niveaux d'obligations : l'obligation de garantie 9la plus élevée s'appliquant même en cas de force majeure), l'obligation de résultat et l'obligation de prendre les moyens nécessaires. Le fait que HQD ne soit pas sujette à une obligation de garantie signifie donc tout simplement qu'elle est bel et bien tenue à une obligation de résultat ou de prendre les moyens nécessaires, mais

qu'elle sera exonérée uniquement en cas de force majeure. Cela mériterait d'être dit clairement.

L'article 13.4 devrait être adapté aussi au cas des **compteurs groupés**, lorsque le client n'a aucun contrôle sur l'accès ou le dérangement de son compteur.

L'article 14.3 laisse croire erronément que HQD aurait acquis un nouveau droit civil de servitude sur la propriété du client. Or la Régie ne peut créer un tel droit. Il serait plus exact de préciser que **l'accès prévu aux parag. 2 et 3 de cet article** sont simplement des conditions préalables que le client doit respecter s'il désire être abonné à HQD et ne pas être interrompu ou ne pas payer des frais d'inaccessibilité.

L'article 14.5 devrait bien clairement spécifier que **la responsabilité du client de protéger les personnes et les biens n'exonère pas la responsabilité de HQD en cas de dommages résultant de ses propres actions ou celles de ses mandataires**. Nous avons à l'esprit plusieurs cas, signalés au Québec et dans d'autres juridictions, où des installateurs de nouveaux compteurs qui n'étaient pas des électriciens certifiés ont, au moment du remplacement de compteur, desserré les mâchoires des embases anciennes qui se trouvaient sur les lieux afin de faciliter l'insertion ; ce desserrement a causé une situation dangereuse que les installateurs n'ont signalé ni à HQD ni au propriétaire. Il y eut différents cas d'incendie que des enquêtes ont attribué à ce desserrement ; Hydro-Québec a nié que ses installateurs avaient la responsabilité de ne pas desserrer les mâchoires des embases ou de le signaler s'ils le faisaient.

Nous proposerons que les Conditions codifient la responsabilité de HQD d'installer, dans un délai de quelques semaines, **le compteur non-communicant aux clients qui l'ont demandé**. En effet, on nous rapporte, du terrain, que plusieurs clients attendent leur compteur non-communicant depuis des mois, comme si le Distributeur n'avait pas d'obligation d'installation, suite à une demande d'Option de retrait.

Nous allons réexaminer l'applicabilité et la formulation des dispositions de la partie V (exigences techniques) dans les cas des **réseaux autonomes**.

* * *

Outre ce qui précède, sur plusieurs dispositions des différentes parties, nous aurons aussi des représentations quant à **la suffisance des avis**, tant en termes de contenu que de délai.

* * *

Espérant le tout à votre entière satisfaction, nous vous prions, Monsieur le Secrétaire par intérim,, de recevoir l'expression de notre plus haute considération.

Dominique Neuman, LL.B.
Procureur de l'*Association québécoise de lutte contre la pollution atmosphérique (AQLPA)* et *Stratégies Énergétiques (S.É.)*

c.c. La demanderesse et les intervenants, par le site *Internet* de la Régie.