**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 1er mars 2017

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.
**Contestation des non-réponses additionnelles du 1er mars 2017 (B-0172) d'Hydro-Québec Distribution, relativement à la demande (C-SÉ-AQLPA-0019) par l'*Association québécoise de lutte contre la pollution atmosphérique (AQLPA)* et de *Stratégies Énergétiques (S.É.)* d'ordonner à Hydro-Québec de répondre à des demandes de renseignements.**

---

Monsieur le Secrétaire par intérim,

Par la présente, l'*Association québécoise de lutte contre la pollution atmosphérique (AQLPA)* et *Stratégies Énergétiques (S.É.)* **contestent les non-réponses additionnelles du 1er mars 2017 (B-0172)** d'Hydro-Québec Distribution, relativement à la demande du 23 février 2017 de SÉ-AQLPA (C-SÉ-AQLPA-0019) d'ordonner à Hydro-Québec de répondre à des demandes de renseignements. **Par ailleurs, d'Hydro-Québec Distribution a, directement ou indirectement, répondu à certaines des questions** qui faisaient l'objet de notre demande d'ordonnance du 23 février 2017 (C-SÉ-AQLPA-0019) et nous désirons en prendre acte.

Pour faciliter la lecture, nous reprenons donc ci-après le tableau de notre demande du 23 février 2017 (C-SÉ-AQLPA-0019) en y reproduisant de nouveau, en première colonne, le texte des question et réponses initialement visées, puis en seconde colonne, à la fois nos représentations initiales (avec quelques rectifications cléricales), puis nos représentations sur les non-réponses additionnelles (ou le cas échéant les réponses) du 1er mars 2017 (B-0172) d'Hydro-Québec Distribution :

| DEMANDES DE RENSEIGNEMENT DE SÉ-AQLPA À HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION À LAQUELLE CELLE-CI A REFUSÉ OU OMIS DE RÉPONDRE | DEMANDES D'ORDONNER DE RÉPONDRE ET MOTIFS À SON SOUTIEN ET REPRÉSENTATIONS ADDITIONNELLES DE SÉ-AQLPA DU 2 MARS 2017 SUITE À LA LETTRE B-0172 D'HQD |
|---|---|
| **DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-1.2 - DIFFUSION DES CONDITIONS DE SERVICE**<br><br>**Référence(s) :**<br>**i) HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3964-2016, Pièce B-0106, HQD-3, Document 1.<br><br>**Demande(s) :**<br><br>**a)** Les Conditions de service d'électricité (CDSÉ) sont présentement difficiles à trouver intuitivement sur le site Web d'Hydro-Québec. Afin qu'elles soient faciles à trouver, où comptez-vous les déposer et où se trouveront les hyperliens vers les Conditions de services et les Tarifs (un ou plusieurs endroits sur le site)?<br><br>**b)** Comptez-vous créer une section spécifique dédiée à l'Option d'un compteur non-communicant, y incluant tous les articles des CDSÉ concernés, sur le site Web de HQD. Si non, pourquoi? Si oui, pour quelle date? | **DEMANDE D'ORDONNER DE RÉPONDRE À SÉ-AQLPA-1.2 (A) ET DE COMPLÉTER LA RÉPONSE À SÉ-AQLPA-1.2 (B) EN INDIQUANT LA DATE DEMANDÉE**<br><br>Hydro-Québec a répondu à SÉ-AQLPA-1.2 (b) sauf quant à la date demandée qu'elle a omise d'indiquer. Par ailleurs, HQD a refusé de répondre à SÉ-AQLPA-1.2 (a).<br><br>En ce qui concerne SÉ-AQLPA-1.2 (a). SÉ-AQLPA soumettent respectueusement que la difficulté (notamment pour les clients d'option de compteur non communicant (CNC) de trouver les règles spécifiques applicables des CSDE a effectivement été problématique dans le passé. Il y avait des questions d'admissibilité qui se posaient, des questions quant aux délais (notamment le fait que le compteur d'option était parfois installé dans un long délai après la demande), des questions quant au réajustement de facture après relève et d'autres sujets de plainte. Compte tenu de al complexité de ces questions auxquels ces clients doivent faire face, il est souhaitable qu'ils aient aisément accès au texte qui leur est applicable. De plus, au présent dossier, HQD a explicitement reconnu, en retenant les services d'Educaloi, que l'enjeu d'accessibilité (et de compréhensibilité des règles faisait partie du présent dossier.<br><br>**Le 23 février 2017, nous invitions donc respectueusement la Régie à ordonner à HQD de répondre à la question SÉ-AQLPA-1-2(a).** |

| DEMANDES DE RENSEIGNEMENT DE SÉ-AQLPA À HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION À LAQUELLE CELLE-CI A REFUSÉ OU OMIS DE RÉPONDRE | DEMANDES D'ORDONNER DE RÉPONDRE ET MOTIFS À SON SOUTIEN ET REPRÉSENTATIONS ADDITIONNELLES DE SÉ-AQLPA DU 2 MARS 2017 SUITE À LA LETTRE B-0172 D'HQD |
|---|---|
| | **Représentations supplémentaires du 2 mars 2017 de SÉ-AQLPA suite au nouveau refus de répondre B-0172 du 28 février 2017 d'HQD :** En page 3, section c, de sa lettre du 28 février 2017, HQD ne répond aucunement à la question posée qui est pourtant simple.<br>_____<br>En ce qui concerne SÉ-AQLPA-1.2 (b), HQD ne justifie pas pourquoi elle refuse d'indiquer une date. **Le 23 février 2017, nous invitions donc respectueusement la Régie à ordonner à HQD de répondre à la question SÉ-AQLPA-1-2 (b), quant à la date demandée.**<br><br>**Représentations supplémentaires du 2 mars 2017 de SÉ-AQLPA suite au nouveau refus de répondre B-0172 du 28 février 2017 d'HQD :** En page 2, section a, de sa lettre du 28 février 2017, **à la dernière phrase de la partie SÉ-AQLPA-1.2(b)**, HQD ne fournit toujours aucune date, pas même une approximation de date, pas même une année, pour la mise à jour de la section de son site Internet sur les compteurs communicants. Pourtant cette question est essentielle. Par exemple, cela fait de nombreuses années que HQD annonçait, sans spécifier de date, que son site web serait complété d'un outil de feedback sur la consommation de chaque client dans leur espace-client. Nous voulons éviter qu'ici encore, en restant flou sur la date de réalisation du projet, on se trouve encore à le reporter d'année en année.<br>_____ |

| DEMANDES DE RENSEIGNEMENT DE SÉ-AQLPA À HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION À LAQUELLE CELLE-CI A REFUSÉ OU OMIS DE RÉPONDRE | DEMANDES D'ORDONNER DE RÉPONDRE ET MOTIFS À SON SOUTIEN ET REPRÉSENTATIONS ADDITIONNELLES DE SÉ-AQLPA DU 2 MARS 2017 SUITE À LA LETTRE B-0172 D'HQD |
|---|---|
| | **Nous invitons donc respectueusement de nouveau la Régie à ordonner à HQD de répondre aux questions SÉ-AQLPA-1-2(a) et (b).** |
| **PARTIE I – LES DISPOSITIONS GÉNÉRALES DES CONDITIONS DE SERVICE**<br><br>**DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-1.3**<br>**LE CHAMP D'APPLICATION DES CONDITIONS DE SERVICE**<br><br>**Référence(s) :**<br>**i) HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3964-2016, Pièce B-0106, HQD-3, Document 1, article 1.1 :<br><br>*1.1 Champ d'application*<br>*Les dispositions du présent texte établissent les conditions de service d'Hydro-Québec.*<br>*[…] À moins d'une mention particulière, les présentes conditions de service s'appliquent à:*<br>*a) tout abonnement en cours le xxxx ou conclu à compter du xxxx ; et*<br>*b) toute demande d'intervention ou de travaux de modification des installations d'Hydro-Québec reçue à compter du XXXX ; et*<br>*c) toute demande d'alimentation, si la date de la signature de l'entente de contribution, de la proposition de travaux mineurs ou de l'entente de réalisation de travaux majeurs est postérieure au XXXX.*<br><br>**Demande(s) :** | **<u>DEMANDE D'ORDONNER DE RÉPONDRE À SÉ-AQLPA-1-3(A) ET (C)</u>**<br><br>**Le 23 février 2017, nous invitions respectueusement la Régie à ordonner à HQD de répondre aux questions SÉ-AQLPA-1-3(a) et (c).** Il s'agit de questions de portée générale applicable à tous les clients (donc incluant les clients d'option de compteur non communicant (CNC) ), portant sur la clarté de la définition du champ d'application des CSDÉ et sur leur date d'entrée en vigueur.<br><br>_____<br><br>**Représentations supplémentaires du 2 mars 2017 de SÉ-AQLPA suite au nouveau refus de répondre B-0172 du 28 février 2017 d'HQD :** En page 2, section b, de sa lettre du 28 février 2017, HQD ne fournit aucune justification valable de son refus de répondre à SÉ-AQLPA-1-3(a) et (c). Il est faux que la question de SÉ-AQLPA porte sur le sujet des activités non réglementées.<br><br>Au contraire, le but de la question SÉ-AQLPA-1-3(a) vise à éviter que le champ des CSDE soit interprété comme débordant du champ des activités réglementées.<br><br>Par ailleurs, à SÉ-AQLPA-1-3(c), il est tout à |

| DEMANDES DE RENSEIGNEMENT DE SÉ-AQLPA À HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION À LAQUELLE CELLE-CI A REFUSÉ OU OMIS DE RÉPONDRE | DEMANDES D'ORDONNER DE RÉPONDRE ET MOTIFS À SON SOUTIEN ET REPRÉSENTATIONS ADDITIONNELLES DE SÉ-AQLPA DU 2 MARS 2017 SUITE À LA LETTRE B-0172 D'HQD |
|---|---|
| **a)** Quant à l'alinéa 1 de l'article 1.1, seriez-vous d'accord de reformuler cet alinéa comme suit : « Les dispositions du présent texte établissent les conditions de service d'Hydro-Québec, dans ses activités de distribution d'électricité », cet ajout reproduisant la définition du « distributeur d'électricité » de l'article 1 de la Loi sur la Régie de l'énergie comme étant « Hydro-Québec dans ses activités de distribution d'électricité ». L'ajout permettrait de distinguer le présent texte notamment des éventuelles activités non réglementées d'Hydro-Québec auxquelles le même client pourrait avoir affaire. […]<br><br>**c)** Veuillez confirmer qu'à chacun des quatre endroits de l'alinéa 3 de l'article 1.1 où se trouve la mention XXXX, ce sera la date de l'entrée en vigueur du texte de conditions de service (tel qu'il sera approuvé par la Régie au présent dossier) qui sera inscrit. Sinon, veuillez spécifier. | fait pertinent pour SÉ-AQLPA d'interroger HQD sur la date d'entrée en vigueur des nouvelles CSDÉ faisant l'objet du présent dossier.<br><br>C'est un acharnement injustifié de la part de HQD que de refuser de répondre à ces questions SÉ-AQLPA-1-3(a) et (c) pourtant simples. *(Les questions SÉ-AQLPA-1.3(a) et (c) concernent toutes les CSDÉ, y compris entre autres les CSDÉ relatives à l'option de retrait et aux compteurs non communicants.)*<br><br>_____<br><br>**Nous invitons donc respectueusement de nouveau la Régie à ordonner à HQD de répondre aux questions SÉ-AQLPA-1-3(a) et (c).** |

| | |
|---|---|
| **PARTIE II - L'ABONNEMENT AU SERVICE D'ÉLECTRICITÉ**<br><br>**DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-1.4**<br>**LA LISTE DES MOYENS DE COMMUNICATION ÉCRITE**<br><br>**Référence(s) :**<br>**i) HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3964-2016, Pièce B-0106, HQD-3, Document 1, article 2.1, al.1 (a) :<br><br>*Dans tous les cas, vous pouvez présenter votre demande par écrit au* | **DEMANDE D'ORDONNER DE RÉPONDRE À SÉ-AQLPA-1-4(A) ET (B)**<br><br>**Le 23 février 2017, nous invitions respectueusement la Régie à ordonner à HQD de répondre aux questions SÉ-AQLPA-1-4(a) et (b).** Il s'agit de questions de portée générale applicable à tous les clients (donc incluant les clients d'option de compteur non communicant (CNC) ), portant sur la clarté du texte. Tous les clients, même les clients d'option de compteur non communicant (CNC), ont à s'abonner aux fins de spécifier (en même temps ou |

*moyen du site Web d'Hydro-Québec, notamment à partir de votre espace client, ou encore par courriel, par la poste ou par télécopieur*

**Demande(s) :**

**a)** Nous sommes favorables à ce que la liste des moyens de communication écrite soit spécifiée au présent article comme Hydro-Québec le propose ici, même si elle est définie ailleurs. En effet, la plupart des clients ne recourront pas systématiquement au texte des définitions pour comprendre le sens des différentes dispositions. SÉ-AQLPA ont-elles-même recommandé d'éviter de contraindre le lecteur à aller consulter d'autres articles pour comprendre ce qu'il lit. Afin de répondre à la préoccupation de la Régie quant au fait que les mots « par écrit » incluent déjà l'espace client sur le site Web d'Hydro-Québec, le courriel, la poste et le télécopieur, accepteriez-vous de reformuler l'article 2.1, al.1 (a) comme suit :

*Dans tous les cas, vous pouvez présenter votre demande par écrit **c'est-à-dire** au moyen du site Web d'Hydro-Québec, notamment à partir de votre espace client, ou encore par courriel, par la poste ou par télécopieur*

**b)** Pourquoi omettez-vous de mentionner à l'article 2.1 al.1 la possibilité de loger sa demande d'abonnement en personne au siège social d'Hydro-Québec tel qu'annoncé en séance de travail ? Ce mode devra toujours exister il nous semble; il serait en effet illogique qu'un client qui se présente au siège social pour s'abonner soit refusé.

ultérieurement), le cas échéant, qu'ils désirent l'option de compteur non communicant (CNC).

Ces questions sont d'autant plus pertinentes que HQD révèle, à ses réponses à SÉ-AQLPA-1-5(a), (b) et (c), qu'elle oblige le client à recourir à séparer en deux démarches son abonnement et son adhésion à l'option de compteur non communicant (CNC) (vu que celle-ci est sujette à des conditions d'admissibilité); cette adhésion ne pouvant se faire que par téléphone. Pourtant, comme HQD l'indique, une autre option sujette à des conditions d'admissibilité (le MVE) peut être réalisée en même temps que l'adhésion (par écrit notamment), sans obligation de le faire par téléphone :

**Question SÉ-AQLPA-1-5(a)** Il arrivera souvent que le client qui désire l'option de retrait le spécifie dès son abonnement. Est-ce qu'un client peut adhérer à l'option de retrait par Internet ou par réponse vocale interactive?

**Réponse :**

Non. Seul un client responsable d'un abonnement peut bénéficier de l'option de compteur non communicant à son lieu de consommation. À cet effet, une demande d'abonnement doit d'abord être complétée, au moyen d'un libre-service ou par l'entremise d'un représentant.

Par la suite, pour bénéficier d'un compteur non communicant, le client doit contacter le Distributeur par téléphone. Le représentant détermine alors si le client est admissible à cette option.

**Question SÉ-AQLPA-1-5(b)** Si un client est obligé de téléphoner pour adhérer à l'option de retrait, comment envisagez-vous faire la distinction entre la partie de

| | |
|---|---|
| | la conversation téléphonique où le client adhère gratuitement à l'option de retrait et le reste de la conversation téléphonique où le préposé devra mettre en garde le client qu'il y aura des frais d'abonnement s'il ne procède pas lui-même par Internet ou par réponse vocale interactive ?<br>**Réponse :**<br>Voir la réponse à la question 1.5 a). 8<br>De plus, le Distributeur facturerait des frais d'abonnement uniquement si le client complétait sa demande d'abonnement par l'entremise d'un représentant et ce, peu importe les autres sujets qui font l'objet des échanges entre le client et le représentant.<br><br>**Question SÉ-AQLPA-1-5(c)** A des fins comparatives avec vos réponses a et b sur l'option de retrait, veuillez fournir vos réponses aux mêmes questions quant à l'adhésion du client au mode de paiement par versements égaux.<br>**Réponse :**<br>À la différence de l'option de compteur non communicant, le client peut non seulement adhérer au MVE par téléphone, mais aussi à partir de son espace client.<br>Voir également les réponses aux questions 1.5 a) et 1.5 b).<br>_____<br><br>**Représentations supplémentaires du 2 mars 2017 de SÉ-AQLPA suite au nouveau refus de répondre B-0172 du 28 février 2017 d'HQD :** En page 3, section c, de sa lettre du 28 février 2017, HQD ne répond toujours pas aux questions posées SÉ-AQLPA-1-4(a) et (b). Ici encore, c'est un acharnement injustifié de la part de HQD que de refuser de répondre à ces questions pourtant simples. |

| | |
|---|---|
| | Les questions SÉ-AQLPA-1.4(a) et (b) portent sur les modes de communication entre le client et HQD et concernent toutes les CSDÉ, y compris entre autres le mode de communication du client exerçant l'option de retrait (compteur non communicant) s'il devait lui être possible de spécifier cette option lors de son abonnement lui-même (comme nous le proposons et comme il peut déjà spécifier d'autres options sujettes à des conditions d'admissibilité telles que le MVÉ, lors de son abonnement).<br><br>Nous constatons toutefois que HQD a répondu à une question équivalente à SÉ-AQLPA-1.4(b) à sa réponse 9.1 à la DDR2 de la Régie (B-0163, HQD-16, document 1.1). Nous sommes donc satisfaits qu'il y a ainsi eu réponse à notre question SÉ-AQLPA-1.4(b).<br><br>Par contre, les réponses 6.2 et 6.4 à la DDR2 de la Régie (B-0163, HQD-16, document 1.1) ne constituent pas une réponse à notre question SÉ-AQLPA-1.4(a). En effet, non seulement SÉ-AQLPA-1.4(a) porte sur un autre article des CSDÉ, mais nous demandions à HQD de se prononcer sur l'hypothèse inverse à celle évoquée dans ses réponses 6.2 et 6.4 à la Régie. Nous demandions à HQD son opinion non pas quant à la possibilité toute définition des mots « par écrit » partout dans les CSDÉ (sauf dans l'article des définitions que peu de gens iront lire), mais au contraire sur la possibilité de garder cette définition dans les différents articles concernés, pour faciliter la compréhension par tous.<br><br>_____<br><br>**Nous invitons donc respectueusement de nouveau la Régie à ordonner à HQD de répondre à la question SÉ-AQLPA-1-4(a),** |

| | |
|---|---|
| | **mais sommes satisfaits que HQD a déjà indirectement répondu à SÉ-AQLPA-1-4 (b).** |

| | |
|---|---|
| **Question SÉ-AQLPA-1-5(a)** Il arrivera souvent que le client qui désire l'option de retrait le spécifie dès son abonnement. Est-ce qu'un client peut adhérer à l'option de retrait par Internet ou par réponse vocale interactive?<br>**Réponse :**<br>Non. Seul un client responsable d'un abonnement peut bénéficier de l'option de compteur non communicant à son lieu de consommation. À cet effet, une demande d'abonnement doit d'abord être complétée, au moyen d'un libre-service ou par l'entremise d'un représentant.<br>Par la suite, pour bénéficier d'un compteur non communicant, le client doit contacter le Distributeur par téléphone. Le représentant détermine alors si le client est admissible à cette option.<br><br>**Question SÉ-AQLPA-1-5(b)** Si un client est obligé de téléphoner pour adhérer à l'option de retrait, comment envisagez-vous faire la distinction entre la partie de la conversation téléphonique où le client adhère gratuitement à l'option de retrait et le reste de la conversation téléphonique où le préposé devra mettre en garde le client qu'il y aura des frais d'abonnement s'il ne procède pas lui-même par Internet ou par réponse vocale interactive ?<br>**Réponse :**<br>Voir la réponse à la question 1.5 a). 8<br>De plus, le Distributeur facturerait des frais d'abonnement uniquement si le client complétait sa demande d'abonnement par l'entremise d'un représentant et ce, peu importe les autres sujets qui font l'objet des | **DEMANDE D'ORDONNER DE COMPLÉTER LA RÉPONSE À SÉ-AQLPA-1-5(C) AUX FINS DE SPÉCIFIER AUSSI TOUS LES AUTRES MOYENS QUI PERMETTENT D'ADHÉRER À CETTE AUTRE OPTION SUJETTE À DES CONDITIONS D'ADMISSIBILITÉ (LE MVE) EN MÊME TEMPS QUE L'ABONNEMENT**<br><br>La réponse 1.5(c) ne répond pas totalement à la question posée, laquelle réfère à (a) et (b). Cette réponse ne permet aucunement de savoir si, outre le téléphone et l'espace-client, l'adhésion au MVE au même moment que l'abonnement peut aussi être réalisée par tous les autres moyens qui permettent l'abonnement (par boîte vocale interactive, par Internet, par courriel, par la poste, par télécopieur, en personne au siège social d'Hydro-Québec). Nous croyons que l'adhésion au MVE au même moment que l'abonnement peut aussi s'effectuer par tous ces autres moyens, mais la réponse 1.5(c) omet de le préciser.<br><br>Cette information est importante dans le contexte où SÉ-AQLPA envisagent de recommander que l'adhésion à l'option de compteur non communicant (CNC) au même moment que l'adhésion soit réalisable selon les mêmes facilités que celles qui sont offertes par HQD à l'autre option sujette à des conditions d'admissibilité (le MVE).<br><br>**Le 23 février 2017, nous invitions respectueusement la Régie à ordonner à HQD de compléter sa réponse à la question SÉ-AQLPA-1-5 (c), aux fins de** |

| | |
|---|---|
| échanges entre le client et le représentant.<br><br>**Question SÉ-AQLPA-1-5(c)** A des fins comparatives avec vos réponses a et b sur l'option de retrait, veuillez fournir vos réponses aux mêmes questions quant à l'adhésion du client au mode de paiement par versements égaux.<br>**Réponse :**<br>À la différence de l'option de compteur non communicant, le client peut non seulement adhérer au MVE par téléphone, mais aussi à partir de son espace client.<br>Voir également les réponses aux questions 1.5 a) et 1.5 b). | **spécifier aussi tous les autres moyens qui permettent d'adhérer à cette autre option sujette à des conditions d'admissibilité (le MVE) en même temps que l'abonnement (par boîte vocale interactive, par Internet, par courriel, par la poste, par télécopieur, en personne au siège social d'Hydro-Québec).**<br><br>_____<br><br>**Représentations supplémentaires du 2 mars 2017 de SÉ-AQLPA suite à la lettre B-0172 du 28 février 2017 d'HQD :** En page 2, section a, de sa lettre du 28 février 2017, HQD fournit la réponse 1.5 c) demandée : *« Le Distributeur ajoute que l'adhésion au MVE, si le client est admissible, est possible par tous les moyens de communication par téléphone et par écrit. »* **SÉ-AQLPA remercient HQD de cette précision et sont donc satisfaites qu'elle a répondu à SÉ-AQLPA-1.5 (c).** |
| **Question SÉ-AQLPA-1-5(d)** À l'article 2.1, 3e alinéa, parag. (a), l'expression « libre-service » n'est pas claire. Serait-ce possible pour vous de clairement indiquer au texte «par Internet ou par réponse vocale interactive», telle que vous l'aviez vous-même proposé dans les formulaires ?<br>**Réponse :**<br>La demande de l'intervenant dépasse le cadre d'intervention de SÉ-AQLPA 1 fixé par la Régie au paragraphe 79 de la décision D-2016-189. 2<br><br>**Question SÉ-AQLPA-1-5(e)** À l'article 2.1, 3e alinéa, parag. b), pourriez-vous clarifier l'expression « par tout autre moyen » en indiquant au texte « en téléphonant à un préposé du service à la clientèle » ?<br>**Réponse :** | **<u>DEMANDE D'ORDONNER DE RÉPONDRE À SÉ-AQLPA-1-4(A) ET (B)</u>**<br><br>Tel que mentionné aux questions qui précèdent, la clarté du texte concerne tous les clients, y compris les clients d'option de compteurs non communicants (CNC), surtout dans le contexte où SÉ-AQLPA envisagent de recommander que l'adhésion à l'option de compteur non communicant (CNC) au même moment que l'adhésion soit réalisable selon les mêmes facilités que celles qui sont offertes par HQD à l'autre option sujette à des conditions d'admissibilité (le MVE).<br><br>**Le 23 février 2017, nous invitions donc respectueusement la Régie à ordonner à** |

| | |
|---|---|
| La demande de l'intervenant dépasse le cadre d'intervention de SÉ-AQLPA 3 fixé par la Régie au paragraphe 79 de la décision D-2016-189. | **HQD de répondre aux questions SÉ-AQLPA-1-5(d) et (e).**<br><br>_____<br><br>**Représentations supplémentaires du 2 mars 2017 de SÉ-AQLPA suite suite à la lettre B-0172 du 28 février 2017 d'HQD :** En page 3, section c, de sa lettre du 28 février 2017, HQD ne répond toujours pas aux questions posées SÉ-AQLPA-1-5(d) et (e). Ici encore, c'est un acharnement injustifié de la part de HQD que de refuser de répondre à ces questions pourtant simples. Le nouveau motif de refus de répondre à SÉ-AQLPA-1-5(d) et (e) en page 3, section c, de sa lettre du 28 février 2017 est tout à fait incompréhensible et est sans rapport avec les questions posées.<br><br>Nous constatons toutefois que HQD y a indirectement répondu à sa réponse 1.1 à la DDR2 de la Régie (B-0163, HQD-16, document 1.1). **Nous sommes donc satisfaits qu'il y a ainsi eu réponse à nos questions SÉ-AQLPA-1.5(d) et (e).** |

| | |
|---|---|
| **Question SÉ-AQLPA-1-5(f)** Est-ce que les frais de 25$ s'appliqueraient au client qui s'abonne en se rendant au siège social d'Hydro-Québec ? Quelle que soit votre réponse, veuillez amender le texte afin de spécifier si les frais s'appliquent ou non à un tel cas.<br>**Réponse :**<br>La demande de l'intervenant dépasse le cadre d'intervention de SÉ-AQLPA 5 fixé par la Régie au paragraphe 79 de la décision D-2016-189. 6 | **DEMANDE D'ORDONNER DE RÉPONDRE À SÉ-AQLPA-1-5(F)**<br><br>La question 1.5(f) concerne tous les clients, y compris les clients d'option de compteurs non communicants (CNC), surtout dans le contexte où SÉ-AQLPA envisagent de recommander que l'adhésion à l'option de compteur non communicant (CNC) au même moment que l'adhésion soit réalisable selon les mêmes facilités que celles qui sont offertes par HQD à l'autre option sujette à des conditions d'admissibilité (le MVE).<br><br>**Le 23 février 2017, nous invitions donc respectueusement la Régie à ordonner à HQD de répondre à la question SÉ-AQLPA-1-5(f).**<br><br>_____<br><br>**Représentations supplémentaires du 2 mars 2017 de SÉ-AQLPA suite suite à la lettre B-0172 du 28 février 2017 d'HQD :** En page 3, section c, de sa lettre du 28 février 2017, HQD ne répond toujours pas à la question posée SÉ-AQLPA-1-5(f). Ici encore, c'est un acharnement injustifié de la part de HQD que de refuser de répondre à cette question pourtant simple. Le nouveau motif de refus de répondre à SÉ-AQLPA-1-5(f) en page 3, section c, de sa lettre du 28 février 2017 est tout à fait incompréhensible et est sans rapport avec la question posée.<br><br>Nous constatons toutefois que HQD y a répondu à ses réponses 6.2 et 6.4 à la DDR2 de la Régie (B-0163, HQD-16, document 1.1). **Nous sommes donc satisfaits qu'il y a ainsi eu réponse à notre question SÉ-AQLPA-1.5(f).** |

**Question SÉ-AQLPA-1-5(g)** Veuillez confirmer que, selon l'article 2.1 que vous proposez, tout client peut s'informer gratuitement (même pendant une longue durée) par téléphone sur les tarifs et conditions, dont toutes les options tarifaires qui lui seraient offertes, mais que ce n'est qu'à la toute fin de la conversation téléphonique, dans les dernières secondes de cette conversation, que les frais lui seront applicables s'il choisit de demander au préposé téléphonique de l'abonner plutôt que de raccrocher et le faire lui-même.

**Réponse :**

La demande de l'intervenant dépasse le cadre d'intervention de SÉ-AQLPA 7 fixé par la Régie au paragraphe 79 de la décision D-2016-189.

**Question SÉ-AQLPA-1-5(h)** Veuillez confirmer que, selon l'article 2.1 que vous proposez, si un client est simultanément sur Internet pour s'abonner lui-même tout en étant aussi au téléphone avec un préposé au service à la clientèle pour se faire guider pas à pas (même longtemps) dans sa navigation sur Internet, il n'y aura aucun frais d'abonnement.

**Réponse :**

La demande de l'intervenant dépasse le cadre d'intervention de SÉ-AQLPA fixé par la Régie au paragraphe 79 de la décision D-2016-189.

**Question SÉ-AQLPA-1-5(i)** Accepteriez-vous d'amender l'article 2.1 afin de spécifier qu'il n'y a aucun frais pour s'informer par téléphone sur les tarifs et conditions, dont les options tarifaires qui seraient offertes, ou même pour s'informer sur le fonctionnement de l'abonnement gratuit qui est disponible (sur internet ou par système vocal interactif) ?

**Réponse :**

La demande de l'intervenant dépasse le

**DEMANDE D'ORDONNER DE RÉPONDRE À SÉ-AQLPA-1-5(G), (H), (I), (J) ET (K)**

Les questions 1.5(g). (h) et (i) concernent tous les clients.

Ces questions concernent de manière toute particulière les clients d'option de compteurs non communicants (CNC), étant donné que **HQD propose, au présent dossier, de scinder en deux la démarche d'abonnement d'un client désirant se prévaloir de cette option CNC (contrairement aux clients qui se prévalent d'une autre option telle le MVE**). Selon la proposition d'HQD, un tel client désirant un CNC devrait obligatoirement parler à un préposé au téléphone (gratuitement) pour exercer son option de CNC mais, devrait séparément s'abonner (avec frais s'il le fait par un préposé au téléphone, ou sans frais s'il le fait autrement).

Il y a lieu d'éviter que ces clients se trouvent à être obligés de payer des frais (pour avoir recours à un préposé au téléphone) pour avoir mal compris la scission en deux de la démarche que veut leur imposer HQD contrairement aux clients qui se prévalent d'une autre option telle le MVE.

**Le 23 février 2017, nous invitions donc respectueusement la Régie à ordonner à HQD de répondre à la question SÉ-AQLPA-1-5(g), (h), (i), (j) et (k).**

**Représentations supplémentaires du 2 mars 2017 de SÉ-AQLPA suite au nouveau refus de répondre B-0172 du 28 février 2017 d'HQD :** En page 3, section c,

| | |
|---|---|
| cadre d'intervention de SÉ-AQLPA fixé par la Régie au paragraphe 79 de la décision D-2016-189.<br>**Question SÉ-AQLPA-1-5(j)** Vous ne semblez pas avoir tenu compte des commentaires formulés dans les formulaires par les intervenants (dont SÉ-AQLPA) concernant les effets pervers d'imposer 25$ pour les demandes d'abonnement effectuées par téléphone au Service à la clientèle, pénalisant ainsi les personnes âgées, les familles à faible revenu (sans Internet) et certains handicapés. Expliquez quelles seraient les conséquences de facturer au contraire 10$ à tous, autant ceux qui s'abonnent via le Web que par téléphone au SACL.<br>**Réponse :**<br>La demande de l'intervenant dépasse le cadre d'intervention de SÉ-AQLPA fixé par la Régie au paragraphe 79 de la décision D-2016-189.<br>**Question SÉ-AQLPA-1-5(k)** Quelle serait votre opinion sur une autre alternative de facturer 5$ pour l'abonnement via le Web et 10$ par téléphone ?<br>**Réponse :**<br>La demande de l'intervenant dépasse le cadre d'intervention de SÉ-AQLPA fixé par la Régie au paragraphe 79 de la décision D-2016-189. | de sa lettre du 28 février 2017, HQD ne répond toujours pas aux questions posées SÉ-AQLPA-1-5(g), (h), (i), (j) et (k). Ici encore, c'est un acharnement injustifié de la part de HQD que de refuser de répondre à ces questions pourtant simples. Le nouveau motif de refus de répondre à SÉ-AQLPA-1-5(g), (h), (i), (j) et (k) en page 3, section c, de sa lettre du 28 février 2017 est sans rapport avec les questions posées.<br><br>Nous croyons que la réponse à SÉ-AQLPA-1-5(g), (h) est affirmative et continuons de souhaiter qu'HQD le confirme. Quant aux questions SÉ-AQLPA-1-5(i), (j) et (k), nous continuons de souhaiter connaître la position de HQD sur ces possibilités.<br><br>Ces questions s'appliquent aux modes de communication pour tous les abonnements, y compris entre autres le mode de communication du client exerçant l'option de retrait (compteur non communicant) s'il devait lui être possible de spécifier cette option lors de son abonnement lui-même (comme nous le proposons et comme il peut déjà spécifier d'autres options sujettes à des conditions d'admissibilité telles que le MVÉ, lors de son abonnement).<br><br>**Nous invitons donc respectueusement de nouveau la Régie à ordonner à HQD de répondre aux questions SÉ-AQLPA-1-5(g), (h), (i), (j) et (k).** |
| **Question SÉ-AQLPA-10 (d)** Quelle proportion des compteurs non-changés jusqu'à maintenant sont des compteurs groupés (2 compteurs et plus au même endroit) ?<br>**Réponse :**<br>Le Distributeur ne dispose pas de cette information. **L'information disponible dans** | **DEMANDE D'ORDONNER DE RÉPONDRE À SÉ-AQLPA-1-10(D)**<br><br>Hydro-Québec Distribution semble avoir incorrectement compris la question SÉ-AQLPA-10 (d). |

| | |
|---|---|
| **ses systèmes indique seulement si le compteur est groupé par rapport à l'ensemble des compteurs situés sur place** sans distinction (compteurs communicants et non communicants). Ainsi, l'information demandée, soit distinguer les compteurs groupés parmi la population de compteurs non communicants uniquement, ne serait pas possible au prix d'efforts raisonnables.<br><br>*(SOULIGNÉ EN CARACTÈRE GRAS PAR NOUS)* | SÉ-AQLPA demandent quelle est la proportion des compteurs **non-changés jusqu'à maintenant** sont des compteurs groupés (2 compteurs et plus au même endroit). SÉ-AQLPA ne demande aucunement de distinguer, dans la réponse, entre compteurs communicants et non communicants.<br><br>HQD indique ici qu'elle possède la réponse à la question telle que posée par SÉ-AQLPA. Elle est donc en mesure de la fournir.<br><br>**Le 23 février 2017, nous invitions donc respectueusement la Régie à ordonner à HQD de répondre à la question SÉ-AQLPA-1-10(d).**<br><br>**Représentations supplémentaires du 2 mars 2017 de SÉ-AQLPA suite au nouveau refus de répondre B-0172 du 28 février 2017 d'HQD :** En page 2, section a, de sa lettre du 28 février 2017, HQD contredit sa réponse initiale à la question SÉ-AQLPA-1-10 (d) soulignée an caractère gras ci-contre. Elle indiquait alors que *« l'information disponible dans ses systèmes indique seulement si le compteur est groupé par rapport à l'ensemble des compteurs situés sur place »*. Or c'est précisément ce que SÉ-AQLPA demandent.<br><br>(Par ailleurs, En page 2, section a, de sa lettre du 28 février 2017, à propos de SÉ-AQLPA-1-10 (d) continue, pour un motif mystérieux, de faire état d'un sujet non pertinent à la question posée, à savoir la distinction (compteurs communicants et non communicants). Cette partie de la réponse de HQD devrait être radiée car hors sujet. Elle ne fait qu'amener de la confusion). |

| | |
|---|---|
| | **Nous invitions donc respectueusement de nouveau la Régie à ordonner à HQD de répondre à la question SÉ-AQLPA-1-10(d).** |
| **DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-1.13**<br>**LA NORMALISATION DES SITUATIONS PROBLÉMATIQUES DE REFUS D'ACCÈS AUX COMPTEURS (SUITE)**<br>**Référence(s) :**<br>**i) HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3964-2016, Pièce B-0106, HQD-3, Document 1, articles 3.2.1 (d) et 3.2.2 (al. 1, 1e par.).<br>**Demande(s) :**<br>**a)** Selon les articles 3.2.1 (d) et 3.2.2 (al. 1, 1e par.), pour avoir droit à un compteur non communicant, le client Hydro-Québec ne doit avoir effectué aucune interruption de service au cours des 24 derniers mois en vertu d'un des paragraphes a) à d) de l'article 7.1.2 pour l'un ou l'autre des abonnements du client. Pourtant, même dans ce cas, Hydro-Québec n'interdira pas à ce même client d'encourir une multitude de frais importants pour une multitude de services autres que l'option de retrait (par exemple, le mode de versements égaux et une multitude d'autres frais services). **Nous ne comprenons donc pas pourquoi le droit à l'option de retrait est tellement exceptionnel qu'elle soit le seul des services interdits à un client ayant eu, dans les derniers 24 mois, une interruption de service**.<br><br>*(SOULIGNÉ EN CARACTÈRE GRAS PAR NOUS)*<br><br>**Réponse :**<br>Cette disposition vise plus particulièrement les cas de clients ayant un historique en recouvrement. À cet effet, le Distributeur estime que les clients, dont une interruption de service en raison de sommes impayées | **DEMANDE D'ORDONNER DE RÉPONDRE À SÉ-AQLPA-1-13(A)**<br><br>Hydro-Québec Distribution n' pas répondu à la question SÉ-AQLPA-1-13 (a) qui lui avait été posée.<br><br>De notre question, il ressort qu'il était bien compris que le motif de refus de l'option de compteur non communicant (CNC) aux clients ayant subi une interruption au cours des 24 derniers mois réside dans leur risque économique plus élevé.<br><br>Toutefois la question ne portait pas là-dessus. SÉ-AQLPA y demandaient « pourquoi le droit à l'option de retrait est tellement exceptionnel qu'elle soit **le seul** des services interdits à un client ayant eu, dans les derniers 24 mois, une interruption de service ». La question mentionne en effet beaucoup d'autres services et options (ayant des frais) que HQD accepte de fournir même aux clients ayant ayant subi une interruption au cours des 24 derniers mois.<br><br>La question vise donc à savoir pourquoi l'option de retrait est **le seul** des services et options (ayant des frais) qui soit interdit à un tel client.<br><br>**Le 23 février 2017, nous invitions donc respectueusement la Régie à ordonner à HQD de répondre à la question SÉ-AQLPA-1-13(a).**<br><br>**Représentations supplémentaires du** |

| | |
|---|---|
| est survenue dans les 24 derniers mois, présentent un risque suffisamment élevé de défaut de paiement pour justifier le refus de leur permettre d'adhérer à l'option de compteur non communicant. | **2 mars 2017 de SÉ-AQLPA suite au nouveau refus de répondre B-0172 du 28 février 2017 d'HQD :** En page 2, section a, de sa lettre du 28 février 2017, HQD continue de refuser de répondre à la question SÉ-AQLPA-1-13(a). Nous demandons à HQD d'expliquer pourquoi le droit à l'option de retrait est tellement exceptionnel qu'elle soit le seul des services interdits à un client ayant eu, dans les derniers 24 mois, une interruption de service. Voir la partie soulignée en caractère gras de la question ci-contre.<br><br>**Nous invitions donc respectueusement de nouveau la Régie à ordonner à HQD de répondre à la question SÉ-AQLPA-1-13(a).** |
| **Partie IV – Les droits et obligations d'Hydro-Québec et de ses clients et Partie V – Les caractéristiques techniques**<br>**DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-1.19**<br>**LE DÉGAGEMENT DE RESPONSABILITÉ D'HYDRO-QUÉBEC**<br>**Référence(s) :**<br>**i) HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3964-2016, Pièce B-0106, HQD-3, Document 1, Partie IV, Chapitre 12 Qualité et continuité du service d'électricité d'Hydro-Québec, articles 12.3 et 12.4 c) et d) page 50:<br><br>***12.3*** *Vous êtes responsable de vous prémunir contre les variations ou pertes de tension, les variations de fréquence et les mises à la terre accidentelles, et notamment de voir à ce que votre installation électrique et les appareils électriques que vous utilisez soient protégés contre de telles situations.*<br>***12.4 Absence de garantie***<br>*Les éléments suivants ne constituent pas et ne doivent pas être interprétés comme* | **<u>DEMANDE D'ORDONNER DE RÉPONDRE À SÉ-AQLPA-1-19 ET SÉ-AQLPA-1-20</u>**<br><br>Compte tenu de la proposition d'Hydro-Québec que les CSDÉ comportent des clauses la dégageant de sa responsabilité, **<u>les questions SÉ-AQLPA-1-19 et SÉ-AQLPA-1-20 sont fondamentale</u>**.<br><br>Il est dans notre intention de déposer en preuve **<u>des rapports d'autorités publiques gouvernementale</u>**s de juridictions hors Québec ayant identifié que certains sinistres avaient pu prendre leur origine du fait que les employés d'un distributeur électrique avaient desserré les « mâchoires » de l'embase d'un client lorsqu'ils en avaient remplacé le compteur, ce qui avait permis par la suite un arc électrique ayant généré un incendie. D'autres rapports font également état de cas de surchauffe de nouveaux compteurs électroniques.<br><br>Dans la question SÉ-AQLPA-1-19 (e), (f) et |

*constituant une évaluation ni une garantie par Hydro-Québec de la valeur fonctionnelle, du rendement ou de la sécurité des installations qui desservent le client, y compris son installation électrique et ses appareils de protection, ni de leur conformité à toute disposition législative ou règlementaire applicable :*
*c) toute installation effectuée par Hydro-Québec ;*
*d) tout raccordement du réseau d'Hydro-Québec à une installation électrique ;*
*Etc...*
*[Souligné en gras par nous]*

**Question SÉ-AQLPA-19 (a)** Nous ne saisissons pas l'importance de cet article 12.4. Pourquoi HQD sent elle la nécessité de se dégager de ses responsabilités, même celles qui normalement devraient lui incomber?
**Réponse :**
La demande de l'intervenant dépasse le cadre d'intervention de SÉ-AQLPA fixé par la Régie au paragraphe 79 de la décision D-2016-189. 2
**Question SÉ-AQLPA-19 (b)** L'article 12.4 modifie les règles de la responsabilité civile légale et contractuelle prévue au Code civil du Québec. Selon vous, les règles de la responsabilité civile légale et contractuelle prévue au Code civil du Québec sont-elles une « condition de service » ?
**Réponse :**
La demande de l'intervenant dépasse le cadre d'intervention de SÉ-AQLPA fixé par la Régie au paragraphe 79 de la décision D-2016-189.
**Question SÉ-AQLPA-19 (c)** Veuillez indiquer la disposition de la loi qui permet à la Régie de modifier les règles de la responsabilité civile légale et contractuelle prévue au Code civil du Québec.

(g), nous demandons à Hydro-Québec de déposer ses propres rapports dont elle dispose sur ces questions.

Par ailleurs, les autres questions de SÉ-AQLPA-1-19 et de SÉ-AQLPA-1-20 lui demandent de fournir des détails et justifications sur l'exonération de responsabilité dont elle souhaite bénéficier et des détails sur les actions et avis qu'elle donne ou non lors de l'installation des nouveaux compteurs.

**Le 23 février 2017, nous invitions donc respectueusement la Régie à ordonner à HQD de répondre aux questions SÉ-AQLPA-1-19 et SÉ-AQLPA-1-20.**

**Représentations supplémentaires du 2 mars 2017 de SÉ-AQLPA suite au nouveau refus de répondre B-0172 du 28 février 2017 d'HQD :** En page 3, section b, de sa lettre du 28 février 2017, HQD continue de refuser de répondre aux questions SÉ-AQLPA-1-19 et SÉ-AQLPA-1-20 portant sur les conditions de service proposées par HQD par lesquelles elle se dégagerait de sa responsabilité.

Ces dégagements de responsabilité seraient susceptibles de s'appliquer aux cas de sinistre (incendie) résultant du fait que l'installateur de nouveau compteur employé ou mandaté par HQD (qui n'est pas un électricien) aurait laissé les mâchoires de l'embase desserrées après avoir complété son installation, permettant ainsi un arc électrique, ou en cas de surchauffe des nouveaux compteurs. Il s'agit là de problèmes réels, documentés par des autorités gouvernementales publiques de plusieurs juridictions, lors de telles

| | |
|---|---|
| **Réponse :**<br>La demande de l'intervenant dépasse le cadre d'intervention de SÉ-AQLPA fixé par la Régie au paragraphe 79 de la décision D-2016-189.<br>**Question SÉ-AQLPA-19 (d)** Est-ce par ces articles des CDSÉ qu'Hydro-Québec se déchargerait de sa responsabilité lorsqu'un incendie éclate dans une embase et/ou dans un compteur électronique ?<br>**Réponse :**<br>La demande de l'intervenant dépasse le cadre d'intervention de SÉ-AQLPA fixé par la Régie au paragraphe 79 de la décision D-2016-189.<br>**Question SÉ-AQLPA-19 (e)** Combien d'incendies d'embase/compteur vous ont été rapportés depuis 2011, peu importe qui en porte la responsabilité ? Veuillez décrire chacun de ces cas et la cause identifiée.<br>**Réponse :**<br>La demande de l'intervenant dépasse le cadre d'intervention de SÉ-AQLPA fixé par la Régie au paragraphe 79 de la décision D-2016-189.<br>**Question SÉ-AQLPA-19 (f)** Veuillez déposer tout rapport ou étude technique en votre possession décrivant le risque causé par le desserrement des mâchoires de l'embase lors d'un remplacement de compteur.<br>**Réponse :**<br>La demande de l'intervenant dépasse le cadre d'intervention de SÉ-AQLPA fixé par la Régie au paragraphe 79 de la décision D-2016-189.<br>**Question SÉ-AQLPA-19 (g)** Veuillez déposer tout rapport ou étude technique en votre possession décrivant le risque de surchauffe de compteur.<br>**Réponse :**<br>La demande de l'intervenant dépasse le cadre d'intervention de SÉ-AQLPA fixé par la Régie au paragraphe 79 de la décision D- | installations de nouveaux compteurs. L'enjeu ici consiste dans le fait que HQD propose de reconduire, dans les conditions de service, des clauses à large portée d'exonération de sa responsabilité dans tous les cas. Cela constitue un enjeu affectant clairement les installations de nouveaux compteurs. Ces questions font partie du débat actuellement en cours dans plusieurs juridictions au sujet des nouveaux compteurs.<br><br>Lors de l'audience et en argumentation, HQD voudra sans doute plaider que ces clauses devraient être approuvées par la Régie, alors que SÉ-AQLPA soumettront une position plus nuancée, visant à éviter le dégagement général de responsabilité de HQD dans les cas susdits d'installations de nouveaux compteurs.<br><br>Il nous semble donc que HQD est mal fondée de tenter de bloquer les questions à ce sujet.<br><br>Ce sujet est majeur et fondamental.<br><br>**Nous invitions donc respectueusement de nouveau la Régie à ordonner à HQD de répondre aux questions SÉ-AQLPA-1-19 et SÉ-AQLPA-1-20.** |

| | |
|---|---|
| 2016-189.<br><br>**DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-1.20**<br>**LE DÉGAGEMENT DE RESPONSABILITÉ D'HYDRO-QUÉBEC (SUITE)**<br>**Référence(s) :**<br>**i) HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3964-2016, Pièce B-0106, HQD-3, Document 1, Partie IV, Chapitre 14 Propriété des installations et équipements et droit d'accès, articles 14.5 Sécurité des personnes et protection des biens, page 55 :<br>*Vous êtes également responsable d'assurer la sécurité des personnes et la protection des biens qui se trouvent aux endroits où Hydro-Québec fournit l'électricité*.<br>**Question SÉ-AQLPA-20 (a)** Cet article signifie-t-il, selon vous, que même en cas de faute d'Hydro-Québec à laquelle celle-ci serait tenue responsable (ce que les conditions ne modifieraient pas), les conséquences de cette responsabilité (les dommages-intérêts) seraient nulles puisque c'est le client qui est responsable d'assurer la sécurité des personnes et la protection des biens.<br>**Réponse :**<br>La demande de l'intervenant dépasse le cadre d'intervention de SÉ-AQLPA fixé par la Régie au paragraphe 79 de la décision D-2016-189.<br>**Question SÉ-AQLPA-20 (b)** S'il y a un incendie à l'embase et/ou au compteur dont les mâchoires auraient été desserrées par Hydro-Québec ou ses mandataires lors du remplacement du compteur, cet article stipule-t-il que le client est responsable des conséquences de l'incendie ?<br>**Réponse :**<br>La demande de l'intervenant dépasse le cadre d'intervention de SÉ-AQLPA fixé par la Régie au paragraphe 79 de la décision D- | |

| | |
|---|---|
| 2016-189.<br>**Question SÉ-AQLPA-20 (c)** Hydro-Québec et ses mandataires ne devraient-ils pas, en pareil cas, assumer une partie de la responsabilité des conséquences d'un incendie à l'embase et/ou au compteur ?<br>**Réponse :**<br>La demande de l'intervenant dépasse le cadre d'intervention de SÉ-AQLPA fixé par la Régie au paragraphe 79 de la décision D-2016-189.<br>**Question SÉ-AQLPA-20 (d)** Où, dans les Conditions de service proposées, trouve-t-on l'information relative au fait que le propriétaire est responsable de faire vérifier l'état de son embase par un maître électricien après que cette embase ait été manipulée par Hydro-Québec ou ses mandataires aux fins d'un remplacement de compteur ?<br>**Réponse :**<br>La demande de l'intervenant dépasse le cadre d'intervention de SÉ-AQLPA fixé par la Régie au paragraphe 79 de la décision D-2016-189.<br>**Question SÉ-AQLPA-20 (e)** Au moment d'un remplacement de compteur, Hydro-Québec Distribution avise-t-elle le client ou le propriétaire des lieux qu'il doit alors faire vérifier ensuite son embase par un maître électricien pour se prémunir d'un risque au cas où les mâchoires auraient été desserrées par l'installateur du nouveau compteur ? Si oui, veuillez décrire comment cet avis est donné et en déposer une copie.<br>**Réponse :**<br>La demande de l'intervenant dépasse le cadre d'intervention de SÉ-AQLPA fixé par la Régie au paragraphe 79 de la décision D-2016-189.<br>**Question SÉ-AQLPA-20 (f)** Hydro-Québec Distribution serait-elle d'accord pour que les conditions de service spécifient son obligation, au moment d'un remplacement de | |

| | |
|---|---|
| compteur, d'aviser le client ou le propriétaire des lieux qu'il doit alors faire vérifier ensuite son embase par un maître électricien.<br>**Réponse :**<br>La demande de l'intervenant dépasse le cadre d'intervention de SÉ-AQLPA fixé par la Régie au paragraphe 79 de la décision D-2016-189. | |
| **DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-1.23**<br>**LE CAS DE VISILEC**<br>**Référence(s) :**<br>**i) HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3964-2016, Pièce B-0106, HQD-3, Document 1, Partie IV, Chapitre 13 Utilisation de l'électricité et raccordement d'équipements, article 13.5 page 51 :<br>*13.5 Utilisation par Hydro-Québec des circuits de télécommunications du client*<br>*Vous avez la priorité pour l'utilisation de vos circuits de télécommunications, mais devez permettre à Hydro-Québec de les utiliser gratuitement aux fins du mesurage et du contrôle de l'électricité.*<br>**Demande(s) :**<br>**a)** Vous nous avez affirmé en séance de travail que cet article concernait la lecture des compteurs des clients Visilec. Est-ce exact ?<br>**Réponse :**<br>La demande de l'intervenant dépasse le cadre d'intervention de SÉ-AQLPA 1 fixé par la Régie au paragraphe 79 de la décision D-2016-189. 2<br>**b)** Si oui, pourquoi ne pas le mentionner ? Car sous sa formulation actuelle, on a l'impression que HQ peut utiliser le wifi de ses clients pour le mesurage et le contrôle de l'électricité.<br>**Réponse** :<br>La demande de l'intervenant dépasse le cadre d'intervention de SÉ-AQLPA fixé par la Régie au paragraphe 79 de la décision D-2016-189. | **DEMANDE D'ORDONNER DE RÉPONDRE À SÉ-AQLPA-1-23 ET SÉ-AQLPA-1-24 ET SÉ-AQLPA-1-26**<br><br>Les questions posées SÉ-AQLPA-1-23 et SÉ-AQLPA-1-24 concernent manifestement les compteurs communicants. La question SÉ-AQLPA-1-26 vise à obtenir des clarifications sur les termes employés, ce qui inclut le lieu où se trouve l'embase qui reçoit les compteurs.<br><br>**Le 23 février 2017, nous invitions donc respectueusement la Régie à ordonner à HQD de répondre aux questions SÉ-AQLPA-1-23, SÉ-AQLPA-1-24 et SÉ-AQLPA-1-26.**<br><br>**Représentations supplémentaires du 2 mars 2017 de SÉ-AQLPA suite au nouveau refus de répondre B-0172 du 28 février 2017 d'HQD :** En page 3, section b, de sa lettre du 28 février 2017, HQD continue de refuser de répondre aux questions SÉ-AQLPA-1-23, SÉ-AQLPA-1-24 et SÉ-AQLPA-1-26.<br><br>Les questions SÉ-AQLPA-1-23, SÉ-AQLPA-1-24 visent à circonscrire l'applicabilité éventuelle de clauses relatives aux nouveaux compteurs et à l'option de retrait aux secteurs autres que domestique. |

| | |
|---|---|
| **DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-1.24**<br>**LES MODES DE COMMUNICATION DE COMPTEURS**<br>**Référence(s) :**<br>**i) HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3964-2016, Pièce B-0106, HQD-3, Document 1, partie VI.<br>**Demande(s) :**<br>**a)** Veuillez énumérer de façon détaillée les différents modes de communication de compteurs disponibles pour la clientèle de grande puissance. Le cas échéant, veuillez référer aux articles des conditions de service proposées.<br>**Réponse :**<br>La demande de l'intervenant dépasse le cadre d'intervention de SÉ-AQLPA 1 fixé par la Régie au paragraphe 79 de la décision D-2016-189. 2<br>**b)** Veuillez énumérer de façon détaillée les différents modes de feedback que ces différents modes communication de compteurs offrent à la clientèle de grande puissance. Le cas échéant, veuillez référer aux articles des conditions de service proposées.<br>**Réponse :**<br>La demande de l'intervenant dépasse le cadre d'intervention de SÉ-AQLPA 3 fixé par la Régie au paragraphe 79 de la décision D-2016-189.<br><br>**DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-1.26**<br>**AUTRES DÉFINITIONS**<br>**Référence(s) :**<br>**i) HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3964-2016, Pièce B-0106, HQD-3, Document 1, article 20.1<br><br>**a)** Le coffret de branchement est-il le | Quant à la question SÉ-AQLPA-1-26, elle porte sur les définitions de différentes composantes de raccordement, qu'il est important de bien comprendre afin que nous puissions nous-mêmes loger des propositions d'amendement au texte des CSDÉ relatives à l'option de retrait et aux compteurs non communicants (notamment mais non exclusivement quant à des recommandations sur le dégagement de responsabilité de HQD lors de l'installation de tels compteurs). Nous souhaitons notamment comprendre à laquelle des composantes définies aux CSDÉ correspond l'embase du compteur.<br><br>**Nous invitions donc respectueusement de nouveau la Régie à ordonner à HQD de répondre aux questions SÉ-AQLPA-1-23, SÉ-AQLPA-1-24 et SÉ-AQLPA-1-26.** |

| | |
|---|---|
| « panneau électrique » de nos maisons ? Si oui, pourquoi ne pas utiliser ce vocabulaire commun ?<br>**b)** Le poste client est-il l'embase du compteur ? Si oui, pourquoi ne pas l'écrire en ces mots simples ? Si non, ce n'est pas clair. Veuillez proposer une définition plus claire pour le client non-initié.<br>**c)** L'installation électrique est-elle un ensemble d'éléments, dont l'équipement électrique et le poste client en aval du point de raccordement ? Si oui, veuillez le mentionner dans la définition, car ce n'est pas clair, et veuillez l'illustrer (dessin).<br>**d)** Le point de livraison est-il l'embase du compteur ? Si oui, pourquoi ne pas le mentionner en ces mots simples ?<br>**e)** Pourriez-vous mettre l'illustration des composantes du réseau de distribution (page 86) tout de suite après les définitions, donc à la page 75, en y ajoutant les termes manquants, comme « poste client » et « installation électrique », etc. ? Car les définitions ci-haut sont très abstraites pour le commun des mortels, dont les visuels et les auditifs. | |

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.