C A N A D A
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL
DOSSIER R-3964-2016

RÉGIE DE L'ÉNERGIE

HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION (HQD)
CONDITIONS DE SERVICE D'ÉLECTRICITÉ ET FRAIS AFFÉRENTS

HYDRO-QUÉBEC, en sa qualité de Distributeur
Demanderesse
-et-
STRATÉGIES ÉNERGÉTIQUES (S.É.)
ASSOCIATION QUÉBÉCOISE DE LUTTE CONTRE LA POLLUTION ATMOSPHÉRIQUE (AQLPA)
Intervenantes

POUR DES CONDITIONS DE SERVICE CLAIRES ET ÉQUITABLES POUR L'OPTION DE COMPTEUR NON COMMUNICANT

ANNEXE 2 AU MÉMOIRE : LES FRAIS AFFÉRENTS

Dominique Neuman, LL.B.
Brigitte Blais, Analyste en environnement et conseillère en projets sobres en carbone

Préparée pour :
Stratégies Énergétiques (S.É.)
Association québécoise de lutte contre la pollution atmosphérique (AQLPA)
Le 16 avril 2017

TABLE DES MATIÈRES

L'OBJET DE LA PRÉSENTE ANNEXE 2 1

ANNEXE 2 - LES FRAIS AFFÉRENTS 3

PRÉAMBULE : QUELLE APPROCHE ADOPTER AVEC LES CLIENTS RÉCALCITRANTS : UNE APPROCHE RÉPRESSIVE OU UNE APPROCHE INCITATIVE RÉSOLVANT LES IRRITANTS ? 3

LA GRILLE DES FRAIS AFFÉRENTS 6

L'OBJET DE LA PRÉSENTE ANNEXE 2

Le 7 avril 2017, l'*Association québécoise de lutte contre la pollution atmosphérique (AQLPA)* et *Stratégies Énergétiques)* ont déposé sous la cote C-SÉ-AQLPA-0023, SÉ-AQLPA-1, Doc. 1, le mémoire préparé par nous, intitulé *« Pour des conditions de service claires et équitables pour l'option de compteur non communicant »* relatif au projet de *Conditions de services d'électricité (CSDÉ)* et de frais afférents d'Hydro-Québec Distribution (ci-après *« le Distributeur »*) au dossier R-3964-2016 de la Régie de l'énergie, ce mémoire portant plus spécifiquement sur les dispositions relatives à l'option de compteur non communicant.

Ce mémoire a été rédigé conjointement par Me Dominique Neuman, LL.B. et par Madame Brigitte Blais, Analyste en environnement et conseillère en projets sobres en carbone. Madame Blais a été impliquée dans tous les dossiers devant la Régie de l'énergie relatifs au projet LAD et à l'Option de retrait (Option d'un compteur non-communicant). Compte tenu du caractère très juridique de ce dossier, le mémoire comporte de nombreux volets à caractère légal, lesquels ont été rédigés sous la responsabilité de Me Dominique Neuman, LL.B. Le mémoire a été le fruit de notre étude et a été remis à nos clientes afin de pouvoir être déposé en preuve par elles dans ce dossier. Ce mémoire comporte également des volets touchant à l'argumentation juridique de ce dossier.

Trois annexes ont été annoncées à ce mémoire.

La présente annexe 2 rassemble les recommandations relatives aux frais afférents d'Hydro-Québec Distribution. Ces recommandations ont déjà été annoncées dans le corps du mémoire lui-même.

ANNEXE 2 - LES FRAIS AFFÉRENTS

PRÉAMBULE : QUELLE APPROCHE ADOPTER AVEC LES CLIENTS RÉCALCITRANTS : UNE APPROCHE RÉPRESSIVE OU UNE APPROCHE INCITATIVE RÉSOLVANT LES IRRITANTS ?

Selon nous, deux approches sont possibles pour convaincre les clients récalcitrants ayant refusé l'accès d'Hydro-Québec Distribution (HQD) à leur ancien compteur électromécanique pour qu'il soit remplacé par l'un des types de compteurs présentement offerts dans les CSDÉ : un compteur communicant ou un compteur non communicant.

Il y a l'approche *répressive* choisie par HQD, qui consiste à la fois :

- à punir les clients récalcitrants en les menaçant de frais d'inaccessibilité s'ils ne permettent pas le remplacement de leur ancien compteur,
- en leur facturant des frais élevés s'ils choisissent l'*Option de compteur non communicant* et, de plus, en les plaçant devant une situation insoluble si le hasard a voulu qu'ils aient, à l'intérieur de leur logement ou dans une chambre de compteur adjacente, plusieurs *« compteurs groupés »* (mesurant la consommation de leurs voisins également) et
- en exigeant, par les CSDÉ (art. 12.4), que le client exonère Hydro-Québec en cas de dommage causé par sa faute relativement à son nouveau compteur ou son installation,
- en exigeant, par les CSDÉ (art. 14.5), que le client soit tenu à une responsabilité qui n'est pas la sienne, à titre de *« gardien »* juridique de ce compte.

Nous croyons que cette approche n'est pas optimale. En effet, malgré cette approche répressive, certains clients continuent de demeurer récalcitrants au changement de leur compteur, surtout tant que l'*Option de compteur non communicant* demeure impraticable aux cas de *« compteurs groupés »*, une telle approche plaçant inutilement les optants en conflit avec leurs voisins afin de pouvoir remplacer l'ensemble des compteurs ainsi groupés.

L'autre approche, qui est celle que nous préconisons, est l'approche *incitative* qui fait appel à la collaboration des gens en étant juste et équitable avec eux et en respectant leurs choix et en résolvant les irritants qui contribuent à faire obstacle à la réintégration harmonieuse des *« récalcitrants »* au sein des CSDÉ et à faire obstacle à un exercice simple de l'*Option de compteur non communicant*.

Plusieurs *« récalcitrants »* ont en effet indiqué, dans des lettres d'observations déposées auprès de la Régie, refuser de payer des frais d'installation pour un compteur non communicant puisque cette même installation est gratuite pour un compteur communicant (même s'il s'agit alors de remplacer un compteur non communicant par un compteur communicant). Il n'existe effectivement aucune raison logique pour que le même travail d'installation, représentant le même temps, le même coût de matériel et le même coût de personnel pour HQD soit gratuit dans un cas et payant dans l'autre (d'autant plus que ce sont tous les clients qui payent, par leur tarif, le revenu requis pour les cas gratuits). Subsidiairement, nous proposons à tout le moins de réduire à 15$ les frais d'installation d'un compteur non communicant.

Plus précisément, nous proposons au présent mémoire (CSDÉ, art. 3.2.1) et à sa présente annexe que le client exerçant l'*Option de compteur non communicant* puisse l'exercer globalement pour l'ensemble des *« compteurs groupés »* (mesurant la consommation de leurs voisins également) et en ne payant qu'une seule fois (pour la totalité de ces *« compteurs groupés »*) les frais qui s'y rapportent, tant les frais d'installation (s'ils subsistent) que les frais de relève périodique.

Nous proposons également au présent mémoire et à sa présente annexe de supprimer l'obligation que l'*Option de compteur non communicant* soit exercée de vive voix par téléphone (CSDÉ, art. 2.1 et voir aussi art. 3.2.1). Nous proposons plutôt de permettre la même facilité d'exercice de cette option, par voie électronique, tout comme cela est déjà permis pour d'autres options (telle que l'option de mode de versements égaux), au même moment que l'abonnement. Pour plus de certitude, dans notre mémoire, nous avons proposé également de supprimer les frais dissuasifs de 25$ pour l'adhésion par téléphone (en les réduisant à 5$ - voir CSDÉ, art. 2.1), ceci afin d'éviter que le refus de HQD de permettre l'exercice de cette Option par voie électronique n'amène accidentellement des optants à payer de tels frais. À tout évènement, ces frais de 25$ étaient injustifiés par eux-mêmes, tel qu'expliqué au tableau ci-après et dans notre mémpore sous l'article 2.1. La suppression de l'obligation d'opter par téléphone réduira par ailleurs le coût de cette *Option*, au bénéfice de tous.

Nous rappelons qu'à notre mémoire, nous avons aussi proposé de supprimer plusieurs embuches et irritants nuisant à l'exercice de l'*Option de compteur non communicant*. Ainsi, nous avons proposé (CSDÉ, art. 3.2.1) d'éliminer plusieurs des cas d'inadmissibilité à cette *Option* en proposant plutôt d'y appliquer les mêmes critères d'admissibilité simplifiés qu'HQD applique à d'autres options pourtant plus coûteuses. Nous proposons aussi de réduire le délai d'attente pour un nouveau compteur non communicant (CSDÉ, art. 3.2.1). Enfin, au mémoire, nous proposons à la Régie de ne pas exiger, par les CSDÉ (art. 12.4), que le client exonère Hydro-Québec en cas de dommage causé par sa faute relativement à un nouveau compteur ou à son installation. Nous recommandons également à la Régie de ne pas exiger, par les CSDÉ (art. 14.5), que le client soit tenu à une responsabilité qui n'est pas la sienne, à titre de « *gardien* » juridique de ce compteur. Ces questions sont plus amplement traitées dans notre mémoire.

Nous croyons sincèrement que notre approche incitative et axée sur la résolution aisée des irritants facilitera la réintégration harmonieuse des *« clients récalcitrants »* au sein des CSDÉ et, plus généralement, simplifiera l'exercice de l'*Option de compteur non communicant* d'une manière juste et équitable pour tous.

LA GRILLE DES FRAIS AFFÉRENTS

PROPOSITION D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION (B-0113, HQD-4, Doc. 4)	PROPOSITION DE SÉ-AQLPA	COMMENTAIRES DE SÉ-AQLPA AU SOUTIEN DE LEUR PROPOSITION
FRAIS DE SERVICE – MONTANT PAR DEMANDE OU INTERVENTION **1 Frais d'abonnement** Au moyen d'un libre-service Sans frais Par tout autre moyen 25 $	**FRAIS DE SERVICE – MONTANT PAR DEMANDE OU INTERVENTION** **1 Frais d'abonnement** Au moyen d'un libre-service Sans frais **De vive voix par téléphone** **5 $**	HQD reconnaît déjà que la quasi-totalité de la durée d'un appel téléphonique (qui consiste à demander des renseignements) est sans frais pour le client. Si, à la fin de la conversation téléphonique, le client choisi de raccrocher afin de s'abonner lui-même électroniquement, alors aucun frais ne lui est chargé. Ce ne serait que si, après la conversation téléphonique consacrée aux renseignements, le client demeurait au téléphone pour s'abonner à l'aide d'un préposé au Service à la clientèle que des frais s'appliqueraient. Mais cette fin de conversation ne durerait que quelques instants et ne vaut manifestement pas 25$; ce serait de l'interfinancement que de requérir un tel frais élevés. C'est purquoi nous proposons de réduire à 5$ le coût de la partie finale de la conversation téléphonique consistant à effectuer l'abonnement, sans rendre payante la partie de la conversation téléphonique qui le précède. Voir notre mémoire, sous l'article 2.1. À tout événement, il y aurait risque de confusion chez le client, surtout si HQD

PROPOSITION D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION (B-0113, HQD-4, Doc. 4)	PROPOSITION DE SÉ-AQLPA	COMMENTAIRES DE SÉ-AQLPA AU SOUTIEN DE LEUR PROPOSITION
		continue d'exiger que **l'adhésion à l'*Option de compteur non communicant*** se fasse par téléphone. Un client adhérant à l'*Option de compteur non communicant* risquerait alors involontairement d'avoir à inutilement payer pour les frais d'abonnement téléphonique s'il ne comprend pas clairement que sa démarche doit être scindée en deux temps (abonnement électronique et option par téléphone de vive voix) comme HQD le propose. De plus, **les personnes plus faibles (dont les personnes électrohypersensibles)**, plus vulnérables ou qui n'ont pas Internet risqueraient d'être particulièrement touchées par ce frais de 25$. Pour l'ensemble de ces motifs, nous proposons de réduire à 5$ les frais de la partie finale de la conversation téléphonique consistant à effectuer l'abonnement.
2 Frais d'intervention À distance Sans frais Au compteur 140 $	**2 Frais d'interruption** À distance Sans frais Au compteur 140 $	Aucun changement au tarif, dans la mesure où est adopté l'article 2A que nous proposons ci-dessous (soustrayant du champ d'application des frais de 140$ les cas **d'installation ou de remplacement de compteur** et prévoyant un seul frais pour l'ensemble des ***« compteurs groupés »***).

PROPOSITION D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION (B-0113, HQD-4, Doc. 4)	PROPOSITION DE SÉ-AQLPA	COMMENTAIRES DE SÉ-AQLPA AU SOUTIEN DE LEUR PROPOSITION
Sur le réseau 360 $	Sur le réseau 360 $	Pour faciliter la compréhension (et la distinction avec les frais d'installation ou de remplacement de compteur ci-après), nous proposons de conserver l'appellation actuelle de *« frais d'interruption »*, que tous peuvent comprendre. HQD nous a confirmé que l'expression *« frais d'intervention »* correspond aux *« frais d'interruption »* si l'on soustrait le cas des frais d'installation ou remplacement de compteurs. Voir la réponse de HQD à notre question SÉ-AQLPA 1.10 B). [1] Note : Même si notre proposition d'article 2A ci-après n'était pas retenue, la proposition d'article 2 ci-contre par HQD devrait malgré tout être modifiée car elle est fausse et induit le lecteur en erreur. En effet, HQD n'y exprime pas que ses *« frais d'intervention »* proposés ne s'appliqueraient, selon elle, que lorsqu'il s'agirait de remplacer un compteur communicant par un compteur non communicant, mais non l'inverse (une asymétrie de frais que nous déplorons).
		Nous proposons ici un nouvel article 2A.

[1] http://publicsde.regie-energie.qc.ca/projets/366/DocPrj/R-3964-2016-B-0169-DDR-RepDDR-2017_02_20.pdf page 18.

PROPOSITION D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION (B-0113, HQD-4, Doc. 4)	PROPOSITION DE SÉ-AQLPA	COMMENTAIRES DE SÉ-AQLPA AU SOUTIEN DE LEUR PROPOSITION
		Il est à noter que nous avons déjà proposé, au mémoire (art. 2.1 et 3.2.1), de cesser d'exiger une communication téléphonique de vive voix pour adhérer **l'*Option de compteur non communicant***. *(Nous proposons en effet que l'adhésion à cette option puisse aussi s'effectuer sans communication de vive voix, comme c'est déjà le cas pour l'option de mode de versements égaux)*. La suppression de l'exigence de communication de vive voix vient ainsi supprimer un coût inutile pour HQD.
	PROPOSITION PRINCIPALE **2A. Installation ou désinstallation d'un compteur ou remplacement d'un compteur communicant par un compteur non communicant ou remplacement d'un compteur non communicant par un compteur communicant** • **Sans frais**	**PROPOSITION PRINCIPALE :** Notre proposition principale est basée sur la constatation que les frais d'installation ou de remplacement de compteur sont identiques, **qu'il s'agisse d'installer un compteur communicant ou non**. Puisque HQD propose la gratuité de l'installation d'un compteur communicant, il est normal que cette gratuité soit identique si le compteur installé est non communicant. Le coût pour HQD est absolument identique et, dans les deux cas, ce coût fait partie du revenu requis payé par tous les clients dans leurs tarifs. Voir notre mémoire, sous l'article 3.2.1.
	PROPOSITION SUBSIDIAIRE :	**PROPOSITION SUBSIDIAIRE :**

PROPOSITION D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION (B-0113, HQD-4, Doc. 4)	PROPOSITION DE SÉ-AQLPA	COMMENTAIRES DE SÉ-AQLPA AU SOUTIEN DE LEUR PROPOSITION
	2A. Installation, désinstallation ou remplacement d'un compteur communicant par un compteur non communicant ou remplacement d'un compteur non communicant par un compteur communicant • **Sans frais si le nouveau compteur est un compteur communicant ou si aucun nouveau compteur ne remplace le compteur désinstallé** • **15$ si le nouveau compteur est un compteur non communicant. Ce montant n'est applicable qu'une seule fois pour l'ensemble des compteurs dont le remplacement par un compteur non communicant) a été demandé par un même client et se trouvant dans un même lieu de consommation ou dans une chambre de compteurs qui lui serait immédiatement adjacente.**	Même si la Régie en venait à n'accepter la gratuité (de l'installation ou du remplacement de compteur) que lorsque le nouveau compteur est communicant, nous proposons de **réduire à 15$ les frais d'installation lorsque le nouveau compteur installé est non communicant**. Voir notre mémoire, sous l'article 3.2.1. De plus, la dernière phrase de notre proposition subsidiaire vise à **régler le cas des *« compteurs groupés »*** tel que vu à notre mémoire sous l'article 3.2.1 : les frais ne seraient alors chargés qu'une seule fois pour le remplacement de l'ensemble des *« compteurs groupés »* se trouvant dans un même lieu de consommation ou dans une chambre de compteurs adjacente, et dont le remplacement est demandé par un même client.
3 Frais de déplacement sans intervention 170 $.	Lorsque la présence du client ou d'un répondant est requise pour l'accès aux lieux, Hydro-Québec offrira une plage horaire de trois heures pendant lesquelles le client devra assurer sa présence et sa collaboration. Pour toute absence du client durant cette plage	Aucun changement de tarif proposé à ce stade. L'ajout vise à bien préciser dans quels cas les frais s'appliquent, afin qu'il soit bien communiqué que les frais ne s'appliqueraient

PROPOSITION D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION (B-0113, HQD-4, Doc. 4)	PROPOSITION DE SÉ-AQLPA	COMMENTAIRES DE SÉ-AQLPA AU SOUTIEN DE LEUR PROPOSITION
	horaire convenue, des frais de 170$ lui seront facturés à titre de Frais de déplacement sans intervention.	pas si HQD manque la plage horaire convenue.
4 Frais liés à l'inaccessibilité du compteur 85 $.		Aucun changement de tarif proposé à ce stade. Dans tout notre mémoire, nous proposons une série de mesures incitatives et visant à résoudre les irritants de l'*Option de compteur non communicant*, de manière à faciliter la réintégration harmonieuse des harmonieuse des *« clients récalcitrants »* au sein des CSDÉ et, plus généralement, simplifier l'exercice de cette *Option* d'une manière juste et équitable pour tous.
5 Frais mensuels de relève Répartis selon le cycle de facturation 2,50 $	**5 Frais mensuels de relève** Répartis selon le cycle de facturation 2,50 $ **Ce montant n'est applicable qu'une seule fois pour l'ensemble des compteurs dont le remplacement (par un compteur non communicant) a été demandé par un même client et se trouvant dans un même lieu de consommation ou dans une chambre de compteurs qui lui serait immédiatement adjacente.**	Nous sommes en accord avec ces frais. Au mémoire (art. 4.1.1 et 4.1.2), nous avons proposé que le client exerçant l'*Option de compteur non communicant* soit tenu de procéder à son auto-relève durant 2 des 3 mesurages annuels obligatoires. Des rappels périodiques devraient être envoyés à ces clients, notamment par lettre, par les médias sociaux, par une application intelligente et/ou par les Espaces-clients. Ces auto-relèves réduisent le coût global de relève pour HQD et réduisent le risque de choc tarifaire pour le client.

PROPOSITION D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION (B-0113, HQD-4, Doc. 4)	PROPOSITION DE SÉ-AQLPA	COMMENTAIRES DE SÉ-AQLPA AU SOUTIEN DE LEUR PROPOSITION
		La dernière phrase vise à **régler le cas des *« compteurs groupés »*** tel que vu à notre mémoire sous l'article 3.2.1 : les frais ne sont chargés qu'une seule fois pour le remplacement de l'ensemble des *« compteurs groupés »* se trouvant dans un même lieu de consommation ou dans une chambre de compteurs adjacente, et dont le remplacement est demandé par un même client.
	5A Frais de relève additionnels, lorsqu'effectuée par Hydro-Québec, pour chaque auto-relève que le client omet d'effectuer dans les cas prévus **En 2018 : 5$** **En 2019 : 7,50$** **En 2020 et par la suite : 10$** **Ce montant n'est applicable qu'une seule fois pour l'ensemble des compteurs dont le remplacement (par un compteur non communicant) a été demandé par un même client et se trouvant dans un même lieu de consommation.**	Il s'agit ici d'un nouveau tarif proposé par SÉ-AQLPA en concordance avec notre recommandation sous l'article 4.1.1 des CSDÉ de rendre l'auto-relève obligatoire pour deux des trois relèves annuelles, par l'optant à un compteur non communicant. Compte tenu de la nouveauté de cette obligation, nous proposons que les frais de relève additionnels (lorsqu'effectuée par Hydro-Québec, pour chaque auto-relève que le client omet d'effectuer) soient d'abord bas, puis augmentent graduellement d'une année à l'autre, à mesure que la pratique de l'auto-relève se répandra chez les optants aux compteurs non communicants. Un éventuel accroissement futur de ces frais pourra être examiné si requis en cause tarifaire vaprès 2020.

PROPOSITION D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION (B-0113, HQD-4, Doc. 4)	PROPOSITION DE SÉ-AQLPA	COMMENTAIRES DE SÉ-AQLPA AU SOUTIEN DE LEUR PROPOSITION
		Il est à noter, tel que nous l'avons proposé sous l'article 4.1.1, que l'obligation d'auto-relève ne s'applique que si le client a accès à son compteur et, dans le cas de *compteurs groupés*, qu'aux compteurs se trouvant à l'intérieur se son lieu de consommation, pas dans une chambre de compteurs extérieure à ce lieu.