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
ERRATUM NO. 2 AU MÉMOIRE

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

Préparé pour :
Stratégies Énergétiques (S.É.) - Association québécoise de lutte contre la pollution atmosphérique (AQLPA)
Le 23 avril 2017

Le mémoire de SÉ-AQLPA, rédigé par Me Dominique Neuman, LL.B. et Madame Brigitte Blais, déposé sous la cote C-SÉ-AQLPA-0023, SÉ-AQLPA-1, Document 1, déjà rectifié par l'erratum no. 1, coté C-SÉ-AQLPA-0026, SÉ-AQLPA-1, Document 1.1, est de nouveau modifié comme suit :

- **Table des matières :**
  Page v, dernière ligne, remplacer les mots *« ARTICLE 12.1* » par *« ARTICLE 12.2 ».*
  Page vi : la pagination de la table des matières est mise à jour.
- **Pages 29-30, colonne 2 :**
  Tout l'article 3.1.1 proposé par SÉ-AQLPA doit être souligné car est nouveau.
  À la page 29, 2e colonne, 2e paragraphe, 2 dernières lignes, remplacer *« tant qu'il n'est pas remédié »* par *« tant qu'il n'aura pas été remédié ».*
  À la page 30, 2e colonne, 2 dernières lignes, remplacer *« tant qu'il n'est pas remédié »* par *« tant qu'il n'aura pas été remédié ».*
- **Page 37, colonne 1, Page 37, colonne 2, 2e case :**
  Remplacer *« l'heure du rendez-vous* » par *« l'heure du rendez-vous (à l'intérieur d'une plage convenue de 3 heures)* ».
  Remplacer « ***140$*** » par « ***170$*** ».
- **Page 38, colonne 2, ligne 2 :**
  Remplacer « ***Ces frais*** » par « ***Toutefois, un client qui ne donnerait pas accès à son ancien compteur au jour et à l'heure du rendez-vous (à l'intérieur d'une plage convenue de 3 heures) se verrait facturé des Frais de déplacement sans intervention de 170$. Chacun de ces frais*** ».
- **Page 75, titre à la première ligne :**
  Remplacer les mots *« ARTICLE 12.1* » par *« ARTICLE 12.2* ».

- **Page 80, colonne 3 :**
  Remplacer Hydro-Québec c. Glykis, 2004 RCS par *Glykis* c. *Hydro-Québec*, 2004 3 RCS 285.

- **Page 81, colonne 3, avant le dernier paragraphe, ajouter le paragraphe suivant (les paragraphes précédents sont décalés vers le haut pour faciliter la mise en page) :**

  On voit difficilement comment une décision de la Régie qui, **par les CSDÉ, exonérerait d'avance HQD de toute responsabilité à l'égard de ses clients quant à ses équipements et leur installation** pourrait aider à convaincre les clients dits « récalcitrants » à laisser HQD entrer chez eux pour procéder à des remplacements de compteurs pour lesquels elle serait ainsi exonérée de toute responsabilité en cas de faute de sa part. Une telle exonération de responsabilité de HQD à l'égard de ses clients **risquerait au contraire de renforcer les « récalcitrants » dans leurs refus d'accès**, d'autant plus que la communauté des clients dits « récalcitrants » semble bien informée des cas, existant sur le marché, d'installations fautives de compteurs, de desserrements de mâchoires des embases, de nouveaux compteurs qui surchauffent, d'étincelles à proximité de bombonnes de propane, etc. (voir Annexe 3 au présent mémoire, observations déposées au dossier dont D-0021 p.2, D-0022 p.2, D-0255, D-0277 page 2 parag.c et références contenues aux pp. 17-24 de C-RAPLIQ-0026, etc.).

- **Supprimer la page blanche 83.** Les pages 84-90 sont décalées vers le haut.

- **Page 89 (qui devient 88), colonne 3 :**
  Remplacer Hydro-Québec c. Glykis, par *Glykis* c. *Hydro-Québec*, 2004 3 RCS 285.

  Page 90 (qui devient 89), colonne 3, ajouter à la fin le paragraphe suivant (qui continue sur la nouvelle page 90) :

  On voit difficilement comment une décision de la Régie qui, **par les CSDÉ, rendrait les clients juridiquement *« gardiens »* d'équipements malgré qu'ils n'auraient aucun contrôle véritable (et donc les rendrait présumés responsables des dommages causés par ces équipements)** pourrait aider à convaincre les clients dits *« récalcitrants »* à laisser HQD entrer chez eux pour procéder à des remplacements de compteurs pour lesquels ils deviendraient alors subitement juridiquement responsables. Un tel transfert de la responsabilité de HQD vers ses clients **risquerait au contraire de renforcer les *« récalcitrants »* dans leurs refus d'accès**, d'autant plus que la communauté des clients dits *« récalcitrants »* semble bien informée des cas, existant sur le marché, d'installations fautives de compteurs, de desserrements de mâchoires des embases, de nouveaux compteurs qui surchauffent, d'étincelles à proximité de bombonnes de propane, etc. (voir Annexe 3 au présent mémoire, observations déposées au dossier dont D-0021 p.2, D-0022 p.2, D-0255, D-0277 page 2 parag.c et références contenues aux pp. 17-24 de C-RAPLIQ-0026, etc.).

Pour la commodité du lecteur, les pages i-ii (déjà remplacées par l'*erratum* no.1), v-vi, 29-30, 37-38 (déjà remplacées par l'*erratum* no.1), 75-90 du mémoire, telles que rectifiées par le présent *erratum*, sont reproduites ci-après afin qu'il soit possible de remplacer les pages correspondantes de la version initiale de ce mémoire.

_____

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

MÉMOIRE

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

Préparé pour :
Stratégies Énergétiques (S.É.)
Association québécoise de lutte contre la pollution atmosphérique (AQLPA)
Le 3 avril 2017
Vrr Le 23 avril 2017

ARTICLE 7.1.2 – LES CAS D'INTERRUPTION DU SERVICE D'ÉLECTRICITÉ AVEC AVIS 57

ARTICLE 7.1.3 – LE MAINTIEN OU LE RÉTABLISSEMENT DU SERVICE D'ÉLECTRICITÉ EN PÉRIODE D'HIVER OU SI LA VIE, LA SANTÉ OU LA SÉCURITÉ NÉCESSITENT L'ALIMENTATION ÉLECTRIQUE 60

ARTICLE 7.2.3 – AVIS TRANSMIS SI L'ACCÈS AUX INSTALLATIONS D'HYDRO-QUÉBEC EST CONTRÔLÉ PAR UN TIERS 62

ARTICLE 7.3 – LES FRAIS DÉCOULANT D'UNE INTERRUPTION DU SERVICE D'ÉLECTRICITÉ 63

PARTIE III –CHAPITRE 8 LES DEMANDES D'ALIMENTATION ET CHAPITRE 9 CALCUL DU MONTANT À PAYER POUR LES TRAVAUX NON INCLUS DANS LE SERVICE DE BASE ET CHAPITRE 10 TRAITEMENT DES DEMANDES D'ALIMENTATION 65

ARTICLE 8.2.1 – LES CAS OÙ LE SERVICE DE BASE EST APPLICABLE AU BRANCHEMENT DU DISTRIBUTEUR (QUANT AU DÉGROUPEMENT DE COMPTEURS) 65

REMARQUE COMPARATIVE SUR L'ADMISSIBILITÉ À DES DEMANDES DE TRAVAUX PAR RAPPORT À L'ADMISSIBILITÉ À L'OPTION DE COMPTEUR NON COMMUNICANT 68

PARTIE IV, CHAPITRE 11 COMMUNICATION D'INFORMATION 69

ARTICLE 11.1 – L'INFORMATION SUR LES CONDITIONS DE SERVICE (QUANT À L'OPTION DE COMPTEUR NON COMMUNICANT) 69

ARTICLE 11.2 – LES MODES DE COMMUNICATION ENTRE HYDRO-QUÉBEC ET SES CLIENTS (QUANT À L'OPTION DE COMPTEUR NON COMMUNICANT) 70

ARTICLE 11.3 – L'INFORMATION RELATIVE À L'ABONNEMENT OU À LA FACTURATION 71

ARTICLE 11.4 – LES NOTIFICATIONS EN CAS DE DÉFECTUOSITÉ TECHNIQUE (RÉCIPROCITÉ LORSQU'HYDRO-QUÉBEC CONSTATE UNE DÉFECTUOSITÉ DANS L'EMBASE LORS DE L'INSTALLATION OU DU REMPLACEMENT D'UN COMPTEUR) 74

PARTIE IV, CHAPITRE 12 QUALITÉ ET CONTINUITÉ DU SERVICE D'ÉLECTRICITÉ D'HYDRO-QUÉBEC 75

ARTICLE 12.2 – LA RESPONSABILITÉ LIMITÉE D'HYDRO-QUÉBEC 75

ARTICLE 12.3 – LA PROTECTION CONTRE LES INCIDENTS ÉLECTRIQUES 77

ARTICLE 12.4 – L'ABSENCE DE GARANTIE ET D'ÉVALUATION PAR HYDRO-QUÉBEC DE LA SÉCURITÉ ET CONFORMITÉ DE SES PROPRES INSTALLATIONS DESSERVANT SES CLIENTS, DE LEUR RENDEMENT ET DE LEUR VALEUR FONCTIONNELLE 78

PARTIE IV, CHAPITRE 13 UTILISATION DE L'ÉLECTRICITÉ ET RACCORDEMENT D'ÉQUIPEMENTS ET CHAPITRE 14 PROPRIÉTÉ DES INSTALLATIONS ET ÉQUIPEMENTS ET DROIT D'ACCÈS 82

ARTICLE 13.4 - LA MANIPULATION DE L'INSTALLATION ÉLECTRIQUE OU DE L'APPAREILLAGE DE MESURE 82

ARTICLE 13.5 – L'UTILISATION PAR HYDRO-QUÉBEC DES CIRCUITS DE TÉLÉCOMMUNICATIONS DU CLIENT DU SERVICE VISILEC 83

ARTICLE 14.3 – L'ACCÈS POUR LE REMPLACEMENT DU COMPTEUR PAR UN COMPTEUR COMMUNICANT OU NON COMMUNICANT ET LES TRAVAUX PRÉALABLES 84

ARTICLE 14.5 – LA SÉCURITÉ DES PERSONNES ET PROTECTION DES BIENS 86

PARTIE IV, CHAPITRES 15 ET 16 LES CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES 91

PARTIE VI, CHAPITRES 17 À 19 – LA CLIENTÈLE DE GRANDE PUISSANCE 92

PARTIE VII, CHAPITRE 20 – LA TERMINOLOGIE ET LES UNITÉS DE MESURE APPLICABLES 93

LES ANNEXES AUX CONDITIONS DE SERVICE 96

ANNEXE I – LES RENSEIGNEMENTS REQUIS DU CLIENT 96

LES FRAIS AFFÉRENTS 100

PROPOSITION D'UNE BROCHURE POUR LES ADHÉRENTS À L'OPTION DE COMPTEUR NON COMMUNICANT 101

CONCLUSION 102

NOUVEL ARTICLE 3.1.1 – L'INSTALLATION SÉCURITAIRE DE L'APPAREIL DE MESURAGE ET LA NOTIFICATION DE DÉFECTUOSITÉ PAR HYDRO-QUÉBEC

PROPOSITION D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION (B-0106, HQD-3, Doc. 1)	PROPOSITION DE SÉ-AQLPA	COMMENTAIRES DE SÉ-AQLPA AU SOUTIEN DE LEUR PROPOSITION
	3.1.1 Installation sécuritaire de l'appareil de mesurage Lors de l'installation ou du remplacement d'un appareillage de mesure, Hydro-Québec s'assure de ne pas desserrer les mâchoires de l'embase dans laquelle s'insère le compteur, de manière à ne pas générer de risque d'arc électrique. Si Hydro-Québec constate, lors de cette installation ou ce remplacement, que les mâchoires de l'embase sont desserrées de manière à générer un tel risque, même si Hydro-Québec n'a pas causé ce desserrement, elle avise promptement le propriétaire, l'abonné et la personne chez qui le compteur se trouve de cette situation ainsi que de son risque. Hydro-Québec peut, d'elle-même ou sur demande de ceux-ci, interrompre l'alimentation pour des motifs de sécurité tant qu'il n'aura pas été remédié à la situation. Dans les trois mois de toute installation ou de tout remplacement de compteur, Hydro-Québec procède à une vérification afin de	Ceci est un nouvel article proposé. Il est à noter qu'à l'article 11.4, Hydro-Québec propose que ses clients soient sujets à une obligation de notification de défectuosité, mais elle ne propose pas de s'imposer la même obligation à elle-même. Au contraire, à son article 12.4, elle propose que *« toute installation effectuée par Hydro-Québec »* ne constitue pas une *« évaluation »* de la sécurité de ses propres installations desservant le client. Si cet article 12.4 était adopté par la Régie, les clients d'Hydro-Québec se trouveraient ainsi à être privés partiellement de leurs recours en cas de dommage causé par la faute d'Hydro-Québec, alors que les non clients ne seraient aucunement privés de tels recours en cas de dommages identiques causés par la même faute d'Hydro-Québec. Les non-clients (par exemple le conjoint du client, ses enfants et invités), n'étant pas liés par les CSDÉ, conserveraient, eux, intacts tous leurs recours selon le Code civil. De surcroît, l'article 14.5 proposé par HQD stipule que tout client serait *« responsable d'assurer la sécurité des personnes et la protection des*

PROPOSITION D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION (B-0106, HQD-3, Doc. 1)	PROPOSITION DE SÉ-AQLPA	COMMENTAIRES DE SÉ-AQLPA AU SOUTIEN DE LEUR PROPOSITION
	s'assurer qu'il ne surchauffe pas. Elle avise promptement le propriétaire, l'abonné et la personne chez qui le compteur se trouve du résultat de cette vérification. Si le compteur surchauffe, Hydro-Québec le remplace promptement et en avise ces mêmes personnes. Hydro-Québec peut, d'elle-même ou sur demande de ceux-ci, interrompre l'alimentation pour des motifs de sécurité tant qu'il n'aura pas été remédié à la situation.	*biens qui se trouvent aux endroits où Hydro-Québec fournit l'électricité »*. Le présent article vise à tempérer cette immense exonération de responsabilité qu'Hydro-Québec souhaite obtenir aux articles 12.4 et 14.5 à l'encontre de ses clients. Le présent article est conçu selon le même esprit que l'article 11.4 que HQD propose imposant à ses propres clients une obligation de notification de défectuosité. Il existe des cas documentés selon lesquels des autorités publiques ont conclu que des incendies avaient été causés soit par le desserrement de mâchoires d'embase d'un compteur survenu lors de son installation (par un employé d'un Distributeur) ou par la surchauffe d'un nouveau compteur. Nous fournirons cette documentation au dossier. La préoccupation de plusieurs clients « récalcitrants » à l'égard de ce risque, combiné à la déresponsabilisation d'Hydro-Québec, constitue un des obstacles à une réintégration harmonieuse de ceux-ci.

PROPOSITION D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION (B-0106, HQD-3, Doc. 1)	PROPOSITION DE SÉ-AQLPA	COMMENTAIRES DE SÉ-AQLPA AU SOUTIEN DE LEUR PROPOSITION
	Comment adhérer à l'Option d'un compteur non communicant **Pour faire la demande d'un compteur non communicant, remplissez le formulaire disponible sur le site Web ou téléphonez à Hydro-Québec.**	Ceci est un nouvel alinéa proposé. Bien que le chapitre 3.2.1 se nomme *« Demande de compteur non communicant »*, le texte ne mentionne nulle part COMMENT en faire la demande. Il est impératif selon nous de préciser comment procéder pour limiter les appels inutiles au Service à la clientèle. Ceci dit, un formulaire devrait être rendu disponible sur le Web pour en faciliter la demande sans ambigüité.
Frais initiaux d'installation à payer Des « frais d'intervention au compteur » de **140 $** indiqués dans le tableau I-A du chapitre 12 des Tarifs vous seront facturés pour l'installation du compteur non communicant demandé. Ces frais s'appliquent à chaque compteur non communicant à installer.	**REMPLACER CET ALINÉA PAR :** **Gratuité de l'installation d'un compteur non communicant** **L'installation d'un compteur non communicant est sans frais pour le client. Toutefois, un client qui ne donnerait pas accès à son ancien compteur au jour et à l'heure du rendez-vous (à l'intérieur d'une plage convenue de 3 heures) se verrait facturé des Frais de déplacement sans intervention de 170$.** **SUBSIDIAIREMENT, REMPLACER CET ALINÉ COMME SUIT :** **Frais initiaux d'installation à payer** Des « frais **d'installation** » de **15 $** indiqués dans le tableau I-A du chapitre 12 des Tarifs vous seront facturés pour l'installation du	**Notre première proposition vise à ce que le coût pour le client de remplacer un compteur communicant par un compteur non communicant soit le même qu'en cas de remplacement d'un compteur non communicant par un compteur communicant (art. 3.2.3), à savoir aucun frais.** En effet, si les CSDÉ acceptent la gratuité de l'un, ils devraient aussi accepter la gratuité de l'autre. C'est d'exactement du même temps d'intervention et de la même opération qu'il s'agit. Par ailleurs, le changement de type de compteur ne nécessite pas en soi d'appel téléphonique personnalisé mais devrait, dans les deux cas, pouvoir être effectué par Internet ou commande vocale téléphonique. Tous les clients paient déjà par leurs tarifs les coûts du Projet LAD et même

PROPOSITION D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION (B-0106, HQD-3, Doc. 1)	PROPOSITION DE SÉ-AQLPA	COMMENTAIRES DE SÉ-AQLPA AU SOUTIEN DE LEUR PROPOSITION
Si, au moment de votre demande, un compteur non communicant est déjà en place, vous n'aurez pas à payer de « frais d'intervention au compteur » et Hydro-Québec maintiendra le compteur non communicant ainsi installé jusqu'à la fin de votre abonnement, à moins qu'en cours d'abonnement, vous présentiez une demande d'installation d'un compteur communicant.	compteur non communicant demandé. **Toutefois, un client qui ne donnerait pas accès à son ancien compteur au jour et à l'heure du rendez-vous (à l'intérieur d'une plage convenue de 3 heures) se verrait facturé des Frais de déplacement sans intervention de 170$. Chacun de ces frais ne s'appliquent qu'une seule fois à l'ensemble des compteurs non communicants à installer regroupés dans votre lieu de consommation ou dans une chambre de compteurs immédiatement adjacente à celui-ci, y compris ceux d'autres abonnés.** Si, au moment de votre demande, un compteur non communicant est déjà en place, vous n'aurez pas à payer de « frais d'installation » et Hydro-Québec maintiendra le compteur non communicant ainsi installé jusqu'à la fin de votre abonnement, à moins qu'en cours d'abonnement, vous présentiez une demande d'installation d'un compteur communicant. **Lorsque plusieurs compteurs se trouvent déjà dans votre lieu de consommation ou dans une chambre de compteurs immédiatement adjacente à celui-ci, et qu'une partie de ceux-ci sont communicants et l'autre partie non communicants, vous pouvez sans frais demander à ce que l'ensemble de ces compteurs deviennent non communicants.**	les coûts d'installations de compteurs subséquents au déploiement initial, ce qui inclut déjà les remplacements de leurs compteurs (coût du matériel et déplacements). Subsidiairement, même si un tarif d'installation devait être maintenu, nous recommandons qu'il soit revu à la baisse, vu que l'appel téléphonique n'est pas nécessaire, considérant aussi le décret gouvernemental D.1326-2013 (qui est toujours en vigueur) et afin de faciliter la réintégration harmonieuse des *« récalcitrants »*. Il est loisible à la Régie, si elle le souhaite, de rendre cette baisse tarifaire applicable à tous les abonnés ayant déjà exercé l'Option de retrait, sous forme d'un crédit sur leur facture, comme ce fut déjà le cas dans les décisions D-2014-164 et D-2014-172 du dossier R-3854-2013 Phase 2. Dans un autre ordre d'idée, nous croyons que le moment est venu pour la Régie de finalement régler le cas des compteurs groupés, pour lesquels les règles actuelles de l'*Option de compteur non communicant* ont toujours été inapplicables. La raison d'être de l'Option, c'est de permettre à l'abonné exposé à des émissions de radiofréquences de cesser de l'être. Si donc cet abonné a plusieurs compteurs de voisins à l'intérieur de son logement, pour que l'*Option* ait un sens, il doit

PARTIE IV, CHAPITRE 12 QUALITÉ ET CONTINUITÉ DU SERVICE D'ÉLECTRICITÉ D'HYDRO-QUÉBEC

ARTICLE 12.2 – LA RESPONSABILITÉ LIMITÉE D'HYDRO-QUÉBEC

PROPOSITION D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION (B-0106, HQD-3, Doc. 1)	PROPOSITION DE SÉ-AQLPA	COMMENTAIRES DE SÉ-AQLPA AU SOUTIEN DE LEUR PROPOSITION
12.2 Responsabilité limitée d'Hydro-Québec Hydro-Québec ne garantit pas le maintien à un niveau stable de la tension et de la fréquence, ni la continuité du service et de la livraison de l'électricité. Hydro-Québec ne peut être tenue responsable de tout dommage matériel causé par une ou plusieurs variations ou pertes de tension ou de fréquence, interruptions de service pratiquées conformément aux présentes conditions de service ou défauts de livrer l'électricité sauf en cas de faute intentionnelle ou lourde. Hydro-Québec ne peut être tenue responsable des préjudices résultant d'une tension de fourniture en régime permanent qui n'excède pas les limites suivantes : a) si l'électricité est fournie en basse tension ou en moyenne tension, selon la norme CAN3-C235-F83 (C2015) ;		D'autres intervenants pourraient peut-être exprimer des désaccords à l'égard de cette limitation de responsabilité d'Hydro-Québec notamment du fait qu'elle ne s'appliquerait qu'aux clients. En effet, les non-clients (tels que le conjoint ou les enfants du client, ses invités, etc.) ne sont pas liés par les CSDÉ et conserveraient donc tous leurs recours à l'encontre d'Hydro-Québec, sans limitation de responsabilité de cette dernière. Quant à SÉ-AQLPA, nous sommes toutefois satisfaits de cette clause, vu la mention *« interruptions de service pratiquées conformément aux présentes conditions de service »*. C'est dans ce cadre qu'à l'article 7.1.2, nous avons proposé d'indiquer qu'HQD ne peut (sauf dans les cas indiqués) interrompre le service d'un abonné pour refus d'accès aux installations (telles que le compteur) si cet abonné ne contrôle lui-même

PROPOSITION D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION (B-0106, HQD-3, Doc. 1)	PROPOSITION DE SÉ-AQLPA	COMMENTAIRES DE SÉ-AQLPA AU SOUTIEN DE LEUR PROPOSITION
b) si l'électricité est fournie en haute tension, un écart pouvant aller jusqu'à plus ou moins 10 % par rapport à la tension nominale de fourniture.		pas l'accès à cette installation.

ARTICLE 12.3 – LA PROTECTION CONTRE LES INCIDENTS ÉLECTRIQUES

PROPOSITION D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION (B-0106, HQD-3, Doc. 1)	PROPOSITION DE SÉ-AQLPA	COMMENTAIRES DE SÉ-AQLPA AU SOUTIEN DE LEUR PROPOSITION
12.3 Protection contre les incidents électriques 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.		Là encore, d'autres intervenants pourraient peut-être exprimer des désaccords à l'égard de cette limitation de responsabilité d'Hydro-Québec notamment du fait qu'elle ne s'appliquerait qu'aux clients. En effet, les non-clients (tels que le conjoint ou les enfants du client, ses invités, etc.) ne sont pas liés par les CSDÉ et conserveraient donc tous leurs recours à l'encontre d'Hydro-Québec, sans limitation de responsabilité de cette dernière. SÉ-AQLPA n'ont toutefois pas de représentations à loger quant à cet article.

ARTICLE 12.4 – L'ABSENCE DE GARANTIE ET D'ÉVALUATION PAR HYDRO-QUÉBEC DE LA SÉCURITÉ ET CONFORMITÉ DE SES PROPRES INSTALLATIONS DESSERVANT SES CLIENTS, DE LEUR RENDEMENT ET DE LEUR VALEUR FONCTIONNELLE

PROPOSITION D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION (B-0106, HQD-3, Doc. 1)	PROPOSITION DE SÉ-AQLPA	COMMENTAIRES DE SÉ-AQLPA AU SOUTIEN DE LEUR PROPOSITION
12.4 Absence de garantie Les éléments suivants ne constituent pas et ne doivent pas être interprétés comme 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 réglementaire applicable : a) tout abonnement conclu en vertu des présentes conditions de service ; b) toute entente conclue en vertu des présentes conditions de service ; c) toute installation effectuée par Hydro-Québec ; d) tout raccordement du réseau d'Hydro-Québec à une installation électrique ; e) toute autorisation donnée par Hydro-Québec ; f) toute inspection ou vérification effectuée par Hydro-Québec ;	**<u>Supprimer cet article 12.4</u>**	Le titre de l'article 12.4 est trompeur car incomplet. En fait, pour être exact, le titre de cet article 12.4 proposé par HQD devrait être « L'absence de garantie et d'évaluation par Hydro-Québec de la sécurité et conformité de ses propres installations desservant ses clients, de leur rendement et de leur valeur fonctionnelle » Nous sommes en complet désaccord avec cet article et en recommandons la suppression. Par cet article, HQD cherche à se dégager totalement de toute responsabilité à l'égard de ses équipements, puisque, non seulement elle exclut toute obligation de *« garantie »*, mais même également toute obligation *« d'évaluation »* de la sécurité et conformité de ses propres installations desservant ses clients, de leur rendement et de leur valeur fonctionnelle, autant au moment de leur installation et raccordement qu'au moment de leur « inspection ou vérification effectuée par

PROPOSITION D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION (B-0106, HQD-3, Doc. 1)	PROPOSITION DE SÉ-AQLPA	COMMENTAIRES DE SÉ-AQLPA AU SOUTIEN DE LEUR PROPOSITION
g) le service d'électricité fourni par Hydro-Québec.		Hydro-Québec ». Ce dégagement de responsabilité est d'autant plus inacceptable qu'à l'article 14.5, HQD cherche à rendre le client seul responsable de ces questions (et donc de tout dommage en découlant) à titre de *« gardien de tous les équipements d'Hydro-Québec, notamment l'appareillage de mesure, installés sur la propriété desservie »* (sauf quelques exceptions). Cet article 12.4 proposé par HQD est d'autant plus inacceptable qu'il ne restreindrait que les recours en dommages-intérêts du client. Les non-clients (tels que le conjoint du client, ses enfants, ses invités, etc.), eux, ne seraient pas liés par les CSDÉ et donc conserveraient intacts tous leurs recours en dommages contre Hydro-Québec si ceux-ci sont causés par sa faute. En temps normal une clause aussi abusive que l'article 12.4 proposé par HQD serait annulable par un Tribunal suivant l'article 1437 du Code civil : *1437. La clause abusive d'un contrat de consommation ou d'adhésion est nulle ou l'obligation qui en découle, réductible.* *Est abusive toute clause qui désavantage le consommateur ou l'adhérent d'une manière excessive et déraisonnable, allant ainsi à l'encontre de ce qu'exige la bonne foi; est abusive, notamment, la clause si éloignée des obligations essentielles qui découlent des règles gouvernant habituellement le contrat qu'elle dénature celui-ci.*

PROPOSITION D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION (B-0106, HQD-3, Doc. 1)	PROPOSITION DE SÉ-AQLPA	COMMENTAIRES DE SÉ-AQLPA AU SOUTIEN DE LEUR PROPOSITION
		Toutefois, la Cour suprême du Canada a jugé dans l'arrêt *Glykis* c. *Hydro-Québec* c. Glykis, 2004 3 RCS 285, que le contrat entre Hydro-Québec (donc les CSDÉ) ne constituait pas un « contrat d'adhésion » puisque ses conditions avaient été adoptées par une autorité publique (à l'époque le gouvernement du Québec), de sorte que cette autorité publique était déjà apte à protéger les clients en n'insérant pas de clauses abusives dans les textes qu'elle adopte. La Régie de l'énergie est donc bien justifiée de refuser l'article 12.4 proposé par HQD. Les clients devraient avoir les mêmes droits et recours que les non clients si une faute d'HQD quant à ses équipements leur cause un dommage. Ainsi par exemple, si lors de l'installation ou du remplacement d'un compteur, Hydro-Québec **desserre les mâchoires de l'embase de ce compteur**, et que ce desserrement permet par la suite un arc électrique qui cause un incendie, les clients d'Hydro-Québec devraient avoir les mêmes droits que les non clients de poursuivre cette dernière en responsabilité pour les dommages causés par sa faute. Il en serait de même si un compteur défectueux installé par Hydro-Québec **surchauffe** et cause un incendie.

PROPOSITION D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION (B-0106, HQD-3, Doc. 1)	PROPOSITION DE SÉ-AQLPA	COMMENTAIRES DE SÉ-AQLPA AU SOUTIEN DE LEUR PROPOSITION
		On voit difficilement comment une décision de la Régie qui, **par les CSDÉ, exonérerait d'avance HQD de toute responsabilité à l'égard de ses clients quant à ses équipements et leur installation** pourrait aider à convaincre les clients dits *« récalcitrants »* à laisser HQD entrer chez eux pour procéder à des remplacements de compteurs pour lesquels elle serait ainsi exonérée de toute responsabilité en cas de faute de sa part. Une telle exonération de responsabilité de HQD à l'égard de ses clients **risquerait au contraire de renforcer les *« récalcitrants »* dans leurs refus d'accès**, d'autant plus que la communauté des clients dits *« récalcitrants »* semble bien informée des cas, existant sur le marché, d'installations fautives de compteurs, de desserrements de mâchoires des embases, de nouveaux compteurs qui surchauffent, d'étincelles à proximité de bombonnes de propane, etc. (voir Annexe 3 au présent mémoire, observations déposées au dossier dont D-0021 p.2, D-0022 p.2, D-0255, D-0277 page 2 parag.c et références contenues aux pp. 17-24 de C-RAPLIQ-0026, etc.). C'est dans le même esprit, au présent mémoire, que nous avons proposé le nouvel article 3.1.1 (*« L'installation sécuritaire de l'appareil de mesurage et la notification de défectuosité par Hydro-Québec »*).

PARTIE IV, CHAPITRE 13 UTILISATION DE L'ÉLECTRICITÉ ET RACCORDEMENT D'ÉQUIPEMENTS ET CHAPITRE 14 PROPRIÉTÉ DES INSTALLATIONS ET ÉQUIPEMENTS ET DROIT D'ACCÈS

ARTICLE 13.4 - LA MANIPULATION DE L'INSTALLATION ÉLECTRIQUE OU DE L'APPAREILLAGE DE MESURE

PROPOSITION D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION (B-0106, HQD-3, Doc. 1)	PROPOSITION DE SÉ-AQLPA	COMMENTAIRES DE SÉ-AQLPA AU SOUTIEN DE LEUR PROPOSITION
13.4 Manipulation de l'installation électrique ou de l'appareillage de mesure Si Hydro-Québec constate que l'installation électrique ou l'appareillage de mesure a été manipulé de manière à altérer le mesurage de l'électricité ou s'il y a entrave au mesurage de l'électricité, vous devez payer les « frais d'inspection » indiqués dans le tableau I-A du chapitre 12 des Tarifs ainsi que les coûts d'achat et d'installation de l'appareillage de mesure devant remplacer l'appareillage de mesure endommagé, à moins que vous puissiez démontrer qu'une telle manipulation ou entrave a eu lieu sans que vous en ayez connaissance.	**13.4 Manipulation de l'installation électrique ou de l'appareillage de mesure** Si Hydro-Québec constate que, **dans les lieux qui sont sous votre contrôle et accès**, **de** l'installation électrique ou **de** l'appareillage de mesure a été manipulé de manière à altérer le mesurage de l'électricité ou s'il y a entrave au mesurage de l'électricité, vous devez payer les « frais d'inspection » indiqués dans le tableau I-A du chapitre 12 des Tarifs, une seule fois pour l'ensemble des compteurs regroupés en un lieu, ainsi que les coûts d'achat et d'installation de l'appareillage de mesure devant remplacer l'appareillage de mesure endommagé, à moins que vous puissiez démontrer qu'une telle manipulation ou entrave a eu lieu sans que vous en **~~ayez connaissance~~ soyez responsable**.	Nous avons ici à l'esprit le cas des compteurs groupés. L'abonné dont le compteur n'est pas chez lui ne devrait pas encourir de responsabilité selon cet article 13.4 de payer les frais d'inspection et de remplacement dont il est question ici. Par contre l'abonné qui héberge chez lui les compteurs de ses voisins devrait être responsable quant à l'ensemble de ces compteurs selon cet article (frais d'inspection et de remplacement). Par ailleurs, le fait qu'un abonné a connaissance d'une manipulation entrave ne peut être un substitut au fait qu'il doit en être responsable pour être tenu aux frais d'inspection et de remplacement dont il est question ici.

ARTICLE 13.5 – L'UTILISATION PAR HYDRO-QUÉBEC DES CIRCUITS DE TÉLÉCOMMUNICATIONS DU CLIENT DU SERVICE VISILEC

PROPOSITION D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION (B-0106, HQD-3, Doc. 1)	PROPOSITION DE SÉ-AQLPA	COMMENTAIRES DE SÉ-AQLPA AU SOUTIEN DE LEUR PROPOSITION
13.5 Utilisation par Hydro-Québec des circuits de télécommunications du client 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.	**13.5 Utilisation par Hydro-Québec des circuits de télécommunications du client du service VISILEC** **Les clients du service VISILEC ont la** priorité pour l'utilisation de **leurs** circuits de télécommunications, mais **doivent** permettre à Hydro-Québec de les utiliser gratuitement aux fins du mesurage et du contrôle de l'électricité.	Cet article, actuellement, s'adresse exclusivement aux clients VISILEC. Les CSDÉ doivent donc le dire clairement. Notre compréhension est que HQD n'envisage pas, actuellement, de créer un nouveau type généralisé de compteur qui communiquerait par téléphone ou par câble. Au contraire, même les cas résiduels de tels compteurs seraient remplacés à court terme par l'un des deux types de compteurs actuellement offerts. Si HQD veut maintenir l'article 13.5 pour l'ensemble de sa clientèle (ce qui pourrait être une bonne chose), elle devrait clarifier ses intentions.

ARTICLE 14.3 – L'ACCÈS POUR LE REMPLACEMENT DU COMPTEUR PAR UN COMPTEUR COMMUNICANT OU NON COMMUNICANT ET LES TRAVAUX PRÉALABLES

PROPOSITION D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION (B-0106, HQD-3, Doc. 1)	PROPOSITION DE SÉ-AQLPA	COMMENTAIRES DE SÉ-AQLPA AU SOUTIEN DE LEUR PROPOSITION
14.3 Accès d'Hydro-Québec à ses installations **[…]** **Alinéa 5 :** **Accès pour le remplacement du compteur par un compteur communicant et travaux préalables** Si votre installation électrique est : a) monophasée et d'au plus 200 A ; ou b) monophasée et de 400 A, mais qu'il n'y a eu aucune facturation de puissance pour l'abonnement visé depuis plus de 12 périodes mensuelles consécutives ; et que : c) vous refusez ou négligez de donner accès à un compteur autre qu'un compteur communicant pour qu'Hydro-Québec le remplace ; ou que : d) vous n'effectuez pas les travaux requis pour permettre le remplacement du compteur ou pour rendre conforme votre installation électrique, les « frais liés à l'inaccessibilité du compteur » ainsi que les « frais mensuels de relève »	**14.3 Accès d'Hydro-Québec à ses installations** **[…]** **Alinéa 5 :** **Accès pour le remplacement du compteur par un compteur communicant <u>ou non communicant</u> et travaux préalables** Si votre installation électrique est : a) monophasée et d'au plus 200 A ; ou b) monophasée et de 400 A, mais qu'il n'y a eu aucune facturation de puissance pour l'abonnement visé depuis plus de 12 périodes mensuelles consécutives ; et que : c) vous refusez ou négligez de donner accès à un compteur autre qu'un compteur communicant pour qu'Hydro-Québec le remplace **<u>par un compteur communicant ou, si vous avez exercé cette option, par un compteur non communicant</u>**; ou que : d) vous n'effectuez pas les travaux requis pour permettre le remplacement du compteur ou pour rendre conforme votre installation électrique,	Le titre de l'alinéa proposé par HQD est inexact car le compteur de remplacement n'est pas nécessairement un compteur communicant. Le client a le droit d'opter pour un compteur non communicant. Nous proposons même de le spécifier clairement dans l'article car, sur le terrain, des clients *« récalcitrants »* se sont fait dire qu'ils devaient nécessairement accepter le compteur communicant (quitte à opter par la suite pour un compteur non communicant, ce qui prend de longs délais). Il y a donc lieu de clarifier que le *« récalcitrant »* peut obtenir un compteur non communicant dès le remplacement de son ancien compteur électromécanique. Par ailleurs, tel que l'article est correctement rédigé, nous notons que les frais d'inaccessibilité ne s'appliquent que si c'est l'abonné lui-même qui refuse ou néglige de donner accès au compteur ou d'effectuer le travaux requis. Ces frais ne s'appliquent donc pas à l'abonné si c'est un tiers (tel qu'un autre

PROPOSITION D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION (B-0106, HQD-3, Doc. 1)	PROPOSITION DE SÉ-AQLPA	COMMENTAIRES DE SÉ-AQLPA AU SOUTIEN DE LEUR PROPOSITION
indiqués dans le tableau I-A des Tarifs deviennent applicables après l'expiration d'un délai de 8 jours suivant l'envoi d'un avis à cet effet par Hydro-Québec, si vous n'avez pas apporté les correctifs nécessaires. Les « frais mensuels de relève » cessent de s'appliquer lorsqu'Hydro-Québec remplace le compteur par un compteur communicant ou lorsque le service est interrompu en vertu des articles 7.1.1 et 7.1.2, selon la première de ces éventualités.	les « frais liés à l'inaccessibilité du compteur » ainsi que les « frais mensuels de relève » indiqués dans le tableau I-A des Tarifs deviennent applicables après l'expiration d'un délai de **15 jours** suivant l'envoi d'un avis à cet effet par Hydro-Québec, si vous n'avez pas apporté les correctifs nécessaires. Les « frais mensuels de relève » cessent de s'appliquer lorsqu'Hydro-Québec remplace le compteur par un compteur communicant ou lorsque le service est interrompu en vertu des articles 7.1.1 et 7.1.2, selon la première de ces éventualités.	abonné, dans le cas de compteurs groupés) qui est fautif. Nous sommes donc en accord avec cet aspect de la formulation dans la proposition de HQD Enfin, le délai d'avis devrait également être porté à 15 jours, étant donné que le point de départ du calcul du délai est la date d'expédition de cet avis.

ARTICLE 14.5 – LA SÉCURITÉ DES PERSONNES ET PROTECTION DES BIENS

PROPOSITION D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION (B-0106, HQD-3, Doc. 1)	PROPOSITION DE SÉ-AQLPA	COMMENTAIRES DE SÉ-AQLPA AU SOUTIEN DE LEUR PROPOSITION
14.5 Sécurité des personnes et protection des biens En tant que client, vous êtes le gardien de tous les équipements d'Hydro-Québec, notamment l'appareillage de mesure, installés sur la propriété desservie, sauf si ces équipements sont situés dans un lieu sous le contrôle d'un tiers. Toutefois, cette disposition ne s'applique pas aux poteaux et aux conducteurs aériens. 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.	Supprimer cet article	L'ensemble de cet article 14.5 vise à dégager HQD de sa responsabilité pour dommages dont elle serait responsable, en rendant le client responsable de ces dommages en lieu et place d'HQD. Cet article ne lierait que les clients (puisque les non clients ne sont pas liés par les CSDÉ). Toutefois des non clients pourraient invoquer le fait qu'un client a assumé des responsabilités spéciales en vertu de cet article pour le poursuivre directement. **<u>Le premier alinéa</u>** Le premier alinéa proposé par HQD invoque la notion de *« gardien d'un bien »* prévue à l'article 1465 du Code civil, afin de rendre le client responsable des dommages causés par le fait autonome de tous les équipements d'Hydro-Québec. Cet alinéa est d'autant plus abusif que, selon les CSDÉ : a) HQD demeure propriétaire de ces équipements (art. 14.1), b) HQD dispose d'un droit d'accès à ces équipements (art. 14.2 et 14.3), c) le client n'a pas le droit d'en faire usage et d'y effectuer quelque manœuvre ou quelque intervention que ce soit, à moins d'avoir

PROPOSITION D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION (B-0106, HQD-3, Doc. 1)	PROPOSITION DE SÉ-AQLPA	COMMENTAIRES DE SÉ-AQLPA AU SOUTIEN DE LEUR PROPOSITION
		obtenu l'autorisation d'Hydro-Québec (art. 13.3), d) le client n'a pas le droit de les manipuler (art. 7.1), e) le client n'a pas le droit de placer une entrave à l'accès aux équipements de mesurage (art.7.1 et 14.3), f) HQD peut sceller ces équipements (art. 14.2). Le statut de « gardien » conféré au client par cet article ne correspond donc pas à la réalité des fonctions du client quant à ces équipements. Certes, l'article 1465 du Code civil permettrait à un client de se dégager de sa responsabilité comme gardien des équipements de HQD s'il prouve n'avoir commis aucune faute (le fardeau de la preuve lui revenant). Mais l'article 11.4 des CSDÉ proposés rend également le client responsable de signaler toute défectuosité *« technique »* (*« électrique ou mécanique »* dont il a connaissance ou dont il ne peut ignorer l'existence et qui est susceptible : a) de perturber le réseau d'Hydro-Québec ; b) de nuire à l'alimentation de l'installation électrique d'autres clients ; ou c) de mettre en danger la sécurité des personnes ou des biens, y compris celle des

PROPOSITION D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION (B-0106, HQD-3, Doc. 1)	PROPOSITION DE SÉ-AQLPA	COMMENTAIRES DE SÉ-AQLPA AU SOUTIEN DE LEUR PROPOSITION
		représentants d'Hydro-Québec. Cet article 11.4 des CSDÉ pourrait faire en sorte que le client, à titre de « gardien » pourrait échouer dans son fardeau de prouver qu'il n'a pas commis de faute (preuve qui est essentielle pour échapper à sa responsabilité civile en tant que « gardien »). Ainsi, supposons par exemple qu'un compteur surchauffe. Supposons que le client constate cette surchauffe mais la croit sans conséquence et donc ne la signale pas à HQD. Si la surchauffe cause un incendie, le client à titre de « gardien » (selon l'article 14.5 al.1 des CSDÉ proposées par HQD) pourrait être tenu responsable des dommages causés par le fait autonome de ce compteur et pourrait échouer à prouver n'avoir commis aucune faute (selon l'article 1465 du Code civil) du fait qu'il aurait négligé préalablement de signaler la surchauffe. SÉ-AQLPA soumettent respectueusement qu'il n'existe aucune raison pour créer, par les CSDÉ, un régime de responsabilité nuisible au client et différent de celui qui s'appliquerait, selon les règles normales du droit civil, si cette clause des CSDÉ n'existait pas. En temps normal, un tel transfert de responsabilité au client serait probablement annulé par les Tribunaux car abusif dans un « contrat

PROPOSITION D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION (B-0106, HQD-3, Doc. 1)	PROPOSITION DE SÉ-AQLPA	COMMENTAIRES DE SÉ-AQLPA AU SOUTIEN DE LEUR PROPOSITION
		d'adhésion », mais depuis l'arrêt précité de la Cour suprême *Glykis* c. *Hydro-Québec*, 2004 3 RCS 285, le contrat entre HQD et un client pourrait ne pas être considéré comme un « contrat d'adhésion » puisque les CSDÉ sont adoptées par une autorité publique déjà censée éviter d'imposer des clauses abusives aux clients. **Le second alinéa** Ici encore, le 2e alinéa de l'article 14.5 tente de transférer aux clients une responsabilité différente de celle qui existerait en vertu des règles normales du droit civil. Ici encore, SÉ-AQLPA soumettent que ce n'est pas à la Régie d'imposer un tel transfert de responsabilité aux clients. Cela devrait être les règles normales du droit civil qui s'appliquent. On voit difficilement comment une décision de la Régie qui, **par les CSDÉ, rendrait les clients juridiquement *« gardiens »* d'équipements malgré qu'ils n'auraient aucun contrôle véritable (et donc les rendrait présumés responsables des dommages causés par ces équipements)** pourrait aider à convaincre les clients dits *« récalcitrants »* à laisser HQD entrer chez eux pour procéder à des remplacements de

PROPOSITION D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION (B-0106, HQD-3, Doc. 1)	PROPOSITION DE SÉ-AQLPA	COMMENTAIRES DE SÉ-AQLPA AU SOUTIEN DE LEUR PROPOSITION
		compteurs pour lesquels ils deviendraient alors subitement juridiquement responsables. Un tel transfert de la responsabilité de HQD vers ses clients **risquerait au contraire de renforcer les *« récalcitrants »* dans leurs refus d'accès**, d'autant plus que la communauté des clients dits *« récalcitrants »* semble bien informée des cas, existant sur le marché, d'installations fautives de compteurs, de desserrements de mâchoires des embases, de nouveaux compteurs qui surchauffent, d'étincelles à proximité de bombonnes de propane, etc. (voir Annexe 3 au présent mémoire, observations déposées au dossier dont D-0021 p.2, D-0022 p.2, D-0255, D-0277 page 2 parag.c et références contenues aux pp. 17-24 de C-RAPLIQ-0026, etc.).