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

SOMMAIRE DES RECOMMANDATIONS CONTENUES AU MÉMOIRE C-SÉ-AQLPA-0023, 0026, 0027, 0028, 0029, 0031 SÉ-AQLPA-1 DOCS. 1, 1.1 ET 1.1.2 ET TROIS ANNEXES POUR DES CONDITIONS DE SERVICE CLAIRES ET ÉQUITABLES POUR L'OPTION DE COMPTEUR NON COMMUNICANT

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)
Avril 2017

SOMMAIRE DES RECOMMANDATIONS CONTENUES AU MÉMOIRE DE SÉ-AQLPA

ARTICLE DES CSDÉ	PAGES DU MÉMOIRE B-0023, 0026, 0031 OU DES TROIS ANNEXES	RECOMMANDATION RÉSUMÉE DE SÉ-AQLPA
2.1	16-25 Rectifiées par Erratum no. 1	Permettre au client, dès l'abonnement (qu'il soit effectué gratuitement par écrit ou qu'il le soit par téléphone), d'adhérer à **l'option de compteur non communicant**, comme est censé le permettre déjà l'article 3.2.1 al.1 des CSDÉ proposées par HQD (avec lequel nous sommes en accord) et tout comme le client peut aussi au même moment adhérer au MVE. Nous proposons, pour plus de certitude, de **réduire à 5$** les frais d'abonnement téléphonique (qu'il comporte ou non l'option de compteur non communicant) étant donné que ce n'est pas toute la conversation téléphonique du client au service à la clientèle qui est facturée (**par exemple les demandes de renseignements sur les options dont celle de compteur non communicant**), mais uniquement la partie ponctuelle de cette conversation correspondant à l'abonnement lui-même. De plus, il y aurait risque que, par confusion, un client qui aurait été informé que **l'adhésion téléphonique à l'*Option de compteur non communicant* est gratuite** (selon la proposition de HQD) effectue aussi son abonnement par téléphone, ce qui ne serait pas gratuit. Une fois l'abonnement réalisé, la confirmation par écrit par HQD des principales caractéristiques de l'abonnement et de tout changement en cours d'abonnement inclura **l'information sur le type de compteur qui se trouve installé (communicant, non communicant, extérieur, intérieur, groupé chez autrui, autre)**. Le client de l'*Option de compteur non communicant* (tout comme celui d'une autre option) recevra une **brochure** décrivant ses droits et obligations et frais liées à ce type de compteur (dont nous suggérons un modèle en Annexe 1 à notre mémoire).
3.1	26-28 Rectifiées par Erratum no. 1	Pour éviter une mauvaise interprétation des définitions du *« compteur communicant »* et du *« compteur non communicant »*, SÉ-AQLPA proposent de spécifier à cet article qu'**il peut aussi subsister d'autres types de compteurs** chez des clients de HQD (compteurs par téléphone, par câble, électromécanique, à communication unidirectionnelle, etc.) et que de tels compteurs ne rentrent pas dans les définitions du *« compteur communicant »* et du *« compteur non communicant »*. SÉ-AQLPA ont raison de craindre une telle mauvaise interprétation car, lors de sa proposition initiale en séance de travail, HQD elle-même incluait à tort les compteurs à communication unidirectionnelle dans la définition des compteurs non communicants.

ARTICLE DES CSDÉ	PAGES DU MÉMOIRE B-0023, 0026, 0031 OU DES TROIS ANNEXES	RECOMMANDATION RÉSUMÉE DE SÉ-AQLPA
		De plus, SÉ-AQLPA proposent que, si le compteur du client se trouve à l'intérieur du logement d'un autre client (*« compteurs groupés »*) ou dans une chambre de compteurs qui lui est immédiatement adjacente, **c'est cet autre client qui décidera** s'il sera communicant ou non communicant. **Chacune des factures d'électricité** ainsi que les caractéristiques de l'abonnement (décrites à l'article 2.1) transmises aux clients par HQD spécifient si le compteur en place est un compteur communicant ou non communicant ou un autre type de compteur.
3.1.1	29-30 Rectifiées par Erratum no. 2	**Nouvel article 3.1.1 (proposé par SÉ-AQLPA), visant la réciprocité entre l'obligation faite au client par l'article 11.4 proposé par HQD et visant à contrer l'exonération de sa propre responsabilité qu'elle propose aux articles 12.4 et 14.5.** Obligation de HQD 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. Obligation de HQD, si elle constate, lors de l'installation ou du remplacement du compteur, que les mâchoires de l'embase sont desserrées de manière à générer un tel risque (même si Hydro-Québec n'a pas causé elle-même ce desserrement) **d'aviser 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'a 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 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'a pas été remédié à la situation.
3.2.1	31-40 Rectifiées par Errata 1 et 2	Confirmation que le client peut exercer l'*Option de compteur non communicant* **par écrit ou par téléphone**, que ce soit lors d'une demande d'abonnement ou plus tard en cours d'abonnement. Précision de la **condition d'admissibilité C à cette *Option* (pas d'avis d'interruption)** tel que HQD l'a déjà

ARTICLE DES CSDÉ	PAGES DU MÉMOIRE B-0023, 0026, 0031 OU DES TROIS ANNEXES	RECOMMANDATION RÉSUMÉE DE SÉ-AQLPA
		acceptée. **Suppression de la condition d'admissibilité D à cette *Option* (pas d'interruption effective durant les derniers 24 mois)**, vu que, nécessairement, cette cause d'interruption aura déjà été résolue au moment de l'exercice de l'*Option*. Suppression ou subsidiairement reformulation de la condition d'admissibilité E à cette *Option* (pas d'historique de manipulation ou dérangement du compteur) de manière à éviter que cette inadmissibilité n'inclue un **historique de blocage d'accès au compteur ou d'emboîtement du compteur**. HQD semble déjà d'accord avec l'objectif de cette recommandation de SÉ-AQLPA. SÉ-AQLPA proposent aussi de régler le problème irrésolu de l'inapplicabilité de l'*Option de compteur non communicant* aux **cas de *« compteurs groupés »*** c'est-à-dire lorsque des compteurs de plusieurs abonnés se trouvent à l'intérieur du logement d'un même client (ou dans une chambre de compteurs immédiatement adjacente) et que ce client désire ne plus être exposé aux émissions de radiofréquences, ce que les *Conditions de service* actuelles ne lui permettent pas d'accomplir. SÉ-AQLPA proposent un moyen simple de résoudre ces problématiques de *« compteurs groupés »*, en permettant à un tel client de **remplacer par des compteurs non communicants l'ensemble des compteurs qui se trouvent à l'intérieur de son logement (ou dans la chambre de compteurs immédiatement adjacente)**, à ses frais, mais **en ne payant qu'une seule fois ces frais** pour l'ensemble de ces compteurs, puisque le coût d'intervention est approximativement identique pour le Distributeur, qu'il y ait un ou plusieurs compteurs au même endroit. **Proposition par SÉ-AQLPA de gratuité de l'installation d'un compteur non communicant (ou subsidiairement de réduction à 15$)**, vu la suppression que nous avons proposé de l'obligation d'adhésion téléphonique (ce qui éliminera un coût inutile) et vu que tous les clients paient déjà, par leurs tarifs, des coûts d'installation de compteurs communicants y compris des coûts de remplacement de compteurs non communicants par des compteurs communicants. *Note : Pour éviter tout malentendu, SÉ-AQLPA précisent n'avoir n'ont aucun désaccord avec les* ***frais de***

ARTICLE DES CSDÉ	PAGES DU MÉMOIRE B-0023, 0026, 0031 OU DES TROIS ANNEXES	RECOMMANDATION RÉSUMÉE DE SÉ-AQLPA
		déplacement sans intervention de 170$ *proposés par HQD (mais seulement après prise de rendez-vous avec le client pour une plage de 3 heures).* SÉ-AQLPA proposent de garder les **frais mensuels de relève**. SÉ-AQLPA proposent l'obligation pour HQD d'offrir une réponse et d'installer le compteur non-communicant dans un **délai de dix jours** suivant la demande du client d'un tel compteur.
3.2.2	41-43	SÉ-AQLPA proposent de spécifier que ce n'est que si le service d'électricité a été interrompu par Hydro-Québec **pendant 30 jours** ou plus **à l'adresse concernée** que HQD a le droit de remplacer unilatéralement le compteur non communicant par un compteur communicant. Ce délai de 30 jours que nous proposons est calqué sur l'article 5.1.3 déjà proposé par HQD quant au délai de 30 jours préalable à la résiliation d'abonnement. SÉ-AQLPA proposent de préciser que les motifs d'interruption ainsi visés n'incluent pas les cas où il y aurait eu un **historique de blocage d'accès au compteur par le client ou d'emboîtement du compteur**. HQD semble déjà d'accord avec l'objectif de cette recommandation.
3.2.3	44	Confirmation que SÉ-AQLPA proposent un moyen simple de résoudre les problématiques de ***« compteurs groupés »***, en permettant au client qui les héberge de faire remplacer par des compteurs non communicants l'ensemble des compteurs qui se trouvent à l'intérieur de son logement (note : en payant une seule fois les frais),
4.1.1	45-47 Rectifiées par Erratum no. 1	En cas de compteur non communicant (et sauf si l'optant a aussi choisi l'option MVÉ, ce que SÉ-AQLPA encouragent), SÉ-AQLPA proposent de maintenir l'obligation de **3 mesures par an**, dont une en hiver. Pour deux de ces mesures, c'est le client qui aura l'**obligation d'effectuer l'auto-relève**, sous peine de frais de relève additionnels si HQD souhaite effectuer elle-même une des relèves omises par le client.
4.1.2	48-49 Rectifiées par Erratum no. 1	SÉ-AQLPA proposent, en cas d'estimation de la consommation d'un compteur non communicant, de **répartir le solde dans le même délai de 12 mois** (ou de conclure une entente) comme c'est déjà le cas lors pour l'option MVE.
4.5	50	Concordance avec l'article 4.1.2
5.1.2	51-52	**En cas de décès du client**, SÉ-AQLPA proposent que le successeur ait le droit de garder, avec l'abonnement, toutes les options exercées par le décédé (dont l'*Option de compteur non communicant*), malgré toute condition d'inadmissibilité du successeur à une telle *Option*.

ARTICLE DES CSDÉ	PAGES DU MÉMOIRE B-0023, 0026, 0031 OU DES TROIS ANNEXES	RECOMMANDATION RÉSUMÉE DE SÉ-AQLPA
6.1.1.	53-54	SÉ-AQLPA proposent la possibilité d'exiger du client, en **dépôt**, les frais de compteur non communicant (donc d'obtenir le paiement d'avance) si le client ne répond pas aux critères établis pour l'obtention d'un compteur non-communicant. Note : cette possibilité sera cependant toute théorique si la Régie accepte aussi la proposition de SÉ-AQLPA de supprimer ou réduire les frais d'installation d'un tel compteur.
7.1.1	55-56	Préciser que les cas d'interruption du service d'électricité **sans avis** de l'article 7.1.1 n'incluent pas le **blocage d'accès au compteur par le client ou d'emboîtement du compteur**. HQD semble déjà d'accord avec l'objectif de cette recommandation.
7.1.2	57-59	Préciser que les cas d'interruption du service d'électricité **avec avis** de l'article 7.1.2 pour non accès aux installations **ne s'appliquent que si le client lui-même contrôle cet accès** (ou si l'accès aux installations est contrôlé par un tiers et, malgré l'obtention d'une ordonnance judiciaire contre ce tiers et des tentatives d'exécution forcée cette ordonnance, les représentants d'Hydro-Québec ne réussissent pas à avoir accès à ces installations). Cet amendement proposé par SÉ-AQLPA protégera notamment **les clients dont le compteur se trouve chez autrui (*« compteurs groupés »* chez un autre client)**.
7.1.3	60-61	Étendre le droit de non-interruption hivernale **à tous les cas des articles 7.1.1 et 7.1.2** et également si **la vie, la santé ou la sécurité du client** nécessitent l'alimentation électrique (appareils médicaux électriques, etc.). S'il n'en était ainsi, les clients dont la vie, la santé ou la sécurité nécessitent l'alimentation électrique pourraient, par crainte d'une interruption télécommandée, **se sentir contraints d'exercer inutilement l'*Option de compteur non communicant***.
7.2.3	62	Précision de concordance, afin que l'article 7.2.3 sur l'avis d'interruption ne puisse pas être interprété comme créant un droit additionnel d'interruption hors de l'encadrement spécifié aux articles 7.1.1.à 7.1.3.
7.3	63-64 Rectifiées par Erratum no. 1	Terminologie. Enlèvement de l'expression vague *« frais d'intervention »*. Précision que les frais d'interruption au client ne s'appliquent pas s'il y a eu **interruption pour non accès** alors que c'était un tiers qui contrôlait cet accès.
8.2.1	65-68	Précision que les coûts de service de base de travaux s'appliquent aussi à l'**ajout ou au déplacement d'embases** de compteurs, d'un coffret de branchement principal ou d'un poste client. Indication qu'Hydro-Québec peut, selon le cas, offrir à sa clientèle un programme commercial d'aides financières pour de tels travaux
11.1	69	Confirme l'article 2.1 à l'effet que HQD peut transmettre une **brochure aux clients d'*Option de compteur non***

ARTICLE DES CSDÉ	PAGES DU MÉMOIRE B-0023, 0026, 0031 OU DES TROIS ANNEXES	RECOMMANDATION RÉSUMÉE DE SÉ-AQLPA
		communicant (note : au même titre qu'aux clients d'une autre option). Nous suggérons un modèle d'une telle brochure en Annexe 1 à notre mémoire)
11.2	70	Confirme l'article 2.1 à l'effet que le client peut adhérer **tant par téléphone que par écrit** à l'*Option de compteur non communicant* (note : au même titre que l'option de MVE).
11.3	71-73	Confirme que l'information fournie par le client (en annexe 1 des CSDÉ) inclut notamment celle relative à l'usage de l'électricité, la sécurité et la sécurité de celui-ci et quant aux **particularités d'emplacement du compteur (extérieur, intérieur, groupé, accès, etc.)**.
11.4	74	SÉ-AQLPA sont d'accord avec la proposition de HQD d'adopter l'article 11.4 obligeant le client à notifier HQD en cas de **défectuosité technique (par exemple du compteur)**. Toutefois, par symétrie des obligations, SÉ-AQLPA ont aussi proposé plus haut un nouvel article 3.1.1 **obligeant réciproquement HQD à notifier le client**, le propriétaire et la personne chez qui le compteur se trouve de toute défectuosité qu'elle constate (causée par elle ou non) notamment quant au desserrement des mâchoires de l'embase du compteur ou la surchauffe de ce compteur.
12.2	75-76 Rectifiées par Erratum no. 2	SÉ-AQLPA sont satisfaites de cette clause, vu la mention *« interruptions de service pratiquées conformément aux présentes conditions de service »* et vu que nous avons proposé des amendements, plus haut, visant à contrôler les **interruptions pour non-accès au compteur** lorsque le client ne contrôle pas cet accès, notamment **le client dont le compteur se trouve chez autrui (*« compteurs groupés »* chez un autre client)**.
12.3	77	SÉ-AQLPA sont satisfaites de l'article 12.3 sur la protection contre les incidents électriques
12.4	78-81 Rectifiées par Erratum no. 2	SÉ-AQLPA proposent à la Régie de ne pas adopter l'article 12.4 proposé par HQD. En effet, selon cet article proposé par HQD, la Régie, par la voie des CSDÉ, exempterait HQD (à l'égard de ses clients) de **toute obligation de *« garantie »* et de toute obligation d'*« évaluation »* de la sécurité et de la conformité de ses propres installations desservant ses clients (incluant les compteurs)**, 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 Hydro-Québec. 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

ARTICLE DES CSDÉ	PAGES DU MÉMOIRE B-0023, 0026, 0031 OU DES TROIS ANNEXES	RECOMMANDATION RÉSUMÉE DE SÉ-AQLPA
		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.).
13.4	82	SÉ-AQLPA proposent que les frais d'inspection ne s'appliquent pas à tous les cas où le client *« a connaissance »* (comme HQD le propose) d'une manipulation d'un compteur, mais uniquement aux cas où il en est juridiquement responsable (**ce qui exclurait les cas où il n'a pas accès au compteur, par exemple en cas de compteur groupé chez une autre personne que ce client**).
13.5	84 (qui devient 83)	Spécifier que la clause s'applique uniquement aux compteurs VISILEC.
14.3 al.5	85-86 (qui deviennent 84-85)	Corrige une erreur de rédaction concernant les frais d'inaccessibilité (que nous ne contestons pas à ce stade). L'article 14.3 proposé par HQD fixe de tels frais du simple fait que le client récalcitrant refuse l'installation d'un compteur communicant. Il y a lieu de rectifier cet article pour tenir compte du fait que le client récalcitrant **peut au contraire avoir opté pour un compteur non communicant**; c'est donc ce dernier qui sera installé en un tel cas.
14.5	87-90 Rectifiées par Erratum no. 2 (qui deviennent 86-90)	SÉ-AQLPA proposent à la Régie de ne pas adopter l'article 14.5 proposé par HQD puisque cet article rendrait le client ***« gardien »* juridique de tous les équipements de HQD (et donc présumé responsable des dommages causés par ces équipements), y compris les compteurs** (même lorsque le client n'a aucun contrôle sur cet équipement, qui est scellé par HQD et que le client n'a pas le droit de manipuler, sous réserve du fardeau au client de prouver absence de faute de sa part). On voit difficilement comment une décision de la Régie qui, **par les CSDÉ, rendrait les clients juridiquement *« gardiens »* d'équipements sur lesquels ils n'ont aucun contrôle véritable (et donc 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

ARTICLE DES CSDÉ	PAGES DU MÉMOIRE B-0023, 0026, 0031 OU DES TROIS ANNEXES	RECOMMANDATION RÉSUMÉE DE SÉ-AQLPA
		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.).
20.1	93-95	SÉ-AQLPA sont en accord avec les définitions de ***« client »***, de ***« compteur communicant »*** et ***« compteur non communicant »***. Pour éviter toute confusion dans la portée de ces deux définitions de compteurs, nous proposons d'ajouter aussi une définition du ***« compteur à communication unidirectionnelle »*** tant qu'il en subsistera parmi la clientèle de HQD.
Annexe I aux CSDÉ	96	Confirme que l'information fournie par le client (CSDÉ, art. 2.1 et 11.1) inclut notamment celle relative à l'usage de l'électricité, la sécurité et la sécurité de celui-ci et quant aux **particularités d'emplacement du compteur (extérieur, intérieur, groupé, accès, etc.)**.
	Annexe 1 au mémoire	Modèle de brochure aux clients d'*Option de compteur non communicant* (re : CSDÉ art. 2.1 et 11.1)
	Annexe 2 au mémoire	Frais afférents 1. Confirme que l'abonnement de vive voix par téléphone ne sera que de 5$ pour éviter un trop grand préjudice en cas de confusion notamment des **clients d'*Option de compteur non communicant*** pour lesquels HQD propose d'exiger l'adhésion par téléphone, et pour les motifs indiqués sous les CSDÉ, art. 2.1. 2. **Terminologie**. Enlèvement de l'expression vague *« frais d'intervention »*. Voir CSDÉ, art. 7.3. Et voir frais 2A ci-après 2A. Nouvel article proposé par SÉ-AQLPA. Les frais d'installation de **compteur non communicant** sont supprimés ou subsidiairement réduits à 15$. Applicables une seule fois en cas de changement de plusieurs compteurs groupés. 3. HQD propose des **frais de déplacement sans intervention de 170 $**. Aucun changement proposé par SÉ-

ARTICLE DES CSDÉ	PAGES DU MÉMOIRE B-0023, 0026, 0031 OU DES TROIS ANNEXES	RECOMMANDATION RÉSUMÉE DE SÉ-AQLPA
		AQLPA à cette proposition de HQD. 4. HQD propose des **frais d'inaccessibilité de compteur de 85** $. Aucun changement proposé par SÉ-AQLPA à cette proposition de HQD. 5. HQD propose des **frais de relève de 2,50 $/mois**. Aucun changement proposé par SÉ-AQLPA à cette proposition de HQD. Applicables une seule fois en cas de plusieurs compteurs groupés. 5A. SÉ-AQLPA proposent des **frais en cas de relève additionnelle si le client de compteur non communicant omet d'effectuer son auto-relève**. Applicables une seule fois en cas de plusieurs compteurs groupés.
	Annexe 3 au mémoire	Documents au soutien de la proposition de SÉ-AQLPA à l'effet que **les CSDÉ ne devraient pas exonérer le Distributeur de sa responsabilité** en cas de dommages causés par un desserrement des mâchoires des embases ou en cas de surchauffe de compteurs ou d'étincelle provoquée par télécommande (re : CSDÉ art. 12.4, 14.5 et nouvel article 3.1.1 proposé par SÉ-AQLPA).