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

ARGUMENTATION

Me Dominique Neuman
Procureur

Stratégies Énergétiques (S.É.)
Association québécoise de lutte contre la pollution atmosphérique (AQLPA)

Le 10 mai 2017

TABLE DES MATIÈRES

1 - PRÉSENTATION 1

1.1 LE CADRE PROCÉDURAL 1

1.2 LES DÉCISIONS DE LA RÉGIE ÉTABLISSANT LE CADRE DE L'INTERVENTION DE SÉ-AQLPA 2

1.3 LE PLAN DE LA PRÉSENTE ARGUMENTATION 6

2 - L'OBTENTION D'INFORMATION PAR HYDRO-QUÉBEC 7

3 - L'INFORMATION FOURNIE PAR HYDRO-QUÉBEC AU CLIENT (DONT LE CLIENT ADHÉRANT À L'OPTION DE COMPTEUR NON COMMUNICANT) 16

4 - LES COMPTEURS DE PLUSIEURS CLIENTS GROUPÉS CHEZ UN DES CLIENTS 18

4.1 POURQUOI L'OPTION CNC EXISTE ? QUEL « AVANTAGE » VISE-T-ELLE À PRIOCURER ET À QUI ? 18

4.2 SUR LA BASE DE QUELLE MOYENNE LES TARIFS DE CNC DEVRAIENT-ILS ÊTRE ÉTABLIS : LA MOYENNE PAR ABONNEMENT OU LA MOYENNE PAR LIEU D'INTERVENTION ? 24

4.3 LES RECOMMANDATIONS DE SÉ-AQLPA SUR LES COMPTEURS GROUPÉS 26

5 - DANS QUELS CAS CERTAINS COÛTS DE CLIENTS INDIVIDUELS DOIVENT-ILS ÊTRE SOCIALISÉS ? 28

6 - COMMENT RÉDUIRE LE COÛT POUR HQD DE L'OPTION CNC ET LA RENDRE PLUS CONVIVIALE POUR L'OPTANT ? 32

7 - COMMENT SIMPLIFIER LES CONDITIONS D'ADMISSIBILITÉ À L'OPTION CNC ? 34

8 - COMMENT RÉDUIRE LES AUTRES IRRITANTS À L'OPTION CNC ? 36

9 - CONCLUSION 37

1

PRÉSENTATION

1.1 LE CADRE PROCÉDURAL

1 - La Régie de l'énergie est saisie d'une demande d'Hydro-Québec Distribution (ci-après *« le Distributeur »* ou *« HQD »*) visant à adopter un nouveau texte de ses *Conditions de service* (ci-après *« CSDÉ »*) ainsi qu'à modifier certains frais tarifaires afférents.

2 - Hydro-Québec Distribution avait préalablement présenté ses propositions en ateliers de travail auprès des intervenants, à la suite une version révisée de celles-ci a été déposée auprès de la Régie. Ces propositions ont par la suite fait l'objet de modifications additionnelles en réponse à des demandes de renseignement puis en réponse à des engagements pris à l'audience.

Les intervenants, dont *Stratégies Énergétiques (S.É.)* et l'*Association québécoise de lutte contre la pollution atmosphérique (AQLPA)*, ont également présenté leurs mémoires et propositions par écrit.

Puis, le distributeur et les intervenants ont présenté leurs mémoires et propositions oralement en audience du 1er mai 2017 au 8 mai 2017.

3 - Hydro-Québec Distribution a présenté son argumentation en audience le 8 mai 2017. Les intervenants sont appelés à le faire les 9 et 10 mai 2017**. La présente constitue l'argumentation de *Stratégies Énergétiques (S.É.)* et de l'*Association québécoise de lutte contre la pollution atmosphérique (AQLPA)* au présent dossier.**

1.2 LES DÉCISIONS DE LA RÉGIE ÉTABLISSANT LE CADRE DE L'INTERVENTION DE SÉ-AQLPA

4 - Il est à noter que, l'étendue des représentations que *Stratégies Énergétiques (S.É.)* et l'*Association québécoise de lutte contre la pollution atmosphérique (AQLPA)* ont été autorisées par la Régie de l'énergie à loger au présent dossier a varié durant le déroulement de celui-ci.

Le 13 avril 2016, par sa décision D-2016-058 (paragraphe 13) rendue avant la tenue des ateliers de travail, la Régie a autorisé SÉ-AQLPA à loger des représentations s'inscrivant dans ***« son domaine d'intérêt »***.

C'est ainsi que du 13 avril 2016 au 16 décembre 2016, SÉ-AQLPA ont, notamment en atelier, soumis des représentations s'inscrivant dans *« leur domaine d'intérêt »*, ce qui incluait notamment des questions pour lesquelles leur intérêt avait été déjà reconnu lors de décisions de la Régie de l'énergie rendues à l'occasion de dossiers antérieurs, tels que les compteurs de mesure (communicants ou non), l'accès à ces compteurs, les causes d'interruption de service dont celles liées au non accès aux compteurs (et plus, récemment, les frais d'inaccessibilité à ces compteurs), la fréquence et les frais de relève, les compteurs groupés, divers frais de service, des enjeux de sécurité, les clauses proposées par Hydro-Québec Distribution limitant sa responsabilité en cas de dommages et, enfin, les enjeux urbanistiques, environnementaux et de sécurité liés à l'enfouissement des branchements électriques. **L'intérêt de SÉ-AQLPA quant à ces diverses questions avait en effet déjà été reconnu lors de décisions de la Régie de l'énergie rendues à l'occasion de dossiers antérieurs.**

Le 16 décembre 2016, la Régie de l'énergie a rendu une nouvelle décision D-2016-189 par laquelle *« la Régie limite l'intervention de SÉ-AQLPA **aux sujets** relatifs à l'option de retrait et aux compteurs non communicants »* (paragraphe 79).

C'est ainsi que, depuis le 16 décembre 2016, SÉ-AQLPA ont modifié le cadre de la suite de leur intervention de manière à la limiter à ce que les intervenantes percevaient étant lié *« **aux sujets** relatifs à l'option de retrait et aux compteurs non communicants »*.

Le 6 mars 2017, la Régie de l'énergie a rendu une nouvelle décision D-2017-024 par laquelle elle rejetait les demandes C-SÉ-AQLPA-0019 et C-SÉ-AQLPA-0020 de SÉ-AQLPA visant à ce qu'il soit ordonné à Hydro-Québec Distribution de répondre à quelques 34 questions ou sous-questions au motif que *« la Régie juge que les autres questions de l'intervenant faisant l'objet de contestations, incluant les questions générales applicables à l'ensemble de la clientèle, dépassent le cadre d'intervention établi dans la décision D-2016-189 ».* La Régie ne nommait pas plus précisément les sujets ainsi exclus, mais parmi les 34 questions ainsi refusées figuraient des questions aussi variées que :

- l'information destinée aux clients optant pour des compteurs non communicants (question SÉ-AQLPA-1.2 (b)),
- la date de l'entrée en vigueur des CSDÉ (question SÉ-AQLPA-1-3(c), SÉ-AQLPA souhaitant notamment une entrée en vigueur plus rapide de l'élargissement de l'admissibilité aux compteurs non communicants),
- le mode d'abonnement et ses frais (questions SÉ-AQLPA-1.5 (a) et (g) à (k)),
- les compteurs groupés (question SÉ-AQLPA-1.10 (d)),
- les clauses d'inadmissibilité à l'option de compteur non communicant (question SÉ-AQLPA-1.13 (a)),
- les clauses proposées par Hydro-Québec Distribution limitant sa responsabilité en cas de dommages (questions SÉ-AQLPA-1.19 (a) à (g) et SÉ-AQLPA-1.20 (a) à (f)),
- les divers types de compteurs communicants dont ceux communicant par téléphone ou par câble (questions SÉ-AQLPA-1.23 (a) et (b) et SÉ-AQLPA-1.24 (a) et (b)),
- certaines définitions, notamment afin de situer sous quelle définition fait partie le compteur et son embase (questions SÉ-AQLPA-1.26 (a) à (e)).

Compte tenu de l'ampleur des sujets qui semblaient ainsi exclus par cette nouvelle décision D-2017-024 (dont le sujet des compteurs groupés) et comme leur mémoire était déjà substantiellement avancé depuis la décision D-2016-189 du 16 décembre 2016 fixant le cadre de leur intervention, SÉ-AQLPA ont déposé ce mémoire lequel couvrait plusieurs des sujets qui apparaissaient visés par l'exclusion de la nouvelle décision D-2017-024 mais qui apparaissaient toutefois aux intervenants comme faisant aussi partie du cadre sur lequel la décision D-2016-189 du 16 décembre 2016 les avait autorisés à intervenir.

Effectivement, le 26 avril 2017, la Régie a émis une nouvelle lettre décisionnelle A-0043 par laquelle elle reconnaît que SÉ-AQLPA sont autorisées à traiter de certains des sujets qui semblaient avoir été exclus par la décision D-2017-024 susdite du 6 mars 2017, dont :

- **Les compteurs groupés et les propositions de SÉ-AQLPA à leur égard afin de rendre possible l'exercice de l'option de compteur non communicant.**
- **L'information fournie au client adhérant à l'option de compteur non communicant.**
- **Les conditions d'admissibilité à l'option de compteur non communicant.**
- La subsistance de **compteurs atypiques qui ne sont ni des compteurs à radiofréquence ni des compteurs non communicants**.
- Il n'est toutefois pas clair si la lettre décisionnelle A-0043 du 26 avril 2017 émise par la Régie permet ou non à SÉ-AQLPA de traiter de **l'obtention par HQD de l'information lui permettant d'identifier et localiser ces compteurs groupés**. La Régie a en effet accepté deux parties du mémoire de SÉ-AQLPA qui traitaient de la question mais en a refusé une troisième de concordance sur ce même sujet. Aux présentes, nous présumons que la Régie a accepté ce sujet.

De plus, en audience le 3 mai 2017, il n'y eut aucune objection de la part de la Régie à ce que SÉ-AQLPA puissent interroger Hydro-Québec Distribution afin de confirmer **sous laquelle des définitions d'équipements faisait partie le compteur**, et ce malgré la décision D-2017-024 susdite du 6 mars 2017 qui avait refusé des questions écrites de SÉ-AQLPA à cet égard.

5 - C'est dans ce cadre que se situe la présente argumentation de *Stratégies Énergétiques (S.É.)* et de l'*Association québécoise de lutte contre la pollution atmosphérique (AQLPA)* au présent dossier.

1.3 LE PLAN DE LA PRÉSENTE ARGUMENTATION

6 - Dans leur présente argumentation, *Stratégies Énergétiques (S.É.)* et l'*Association québécoise de lutte contre la pollution atmosphérique (AQLPA)* traitent des aspects suivants :

- **Chapitre 2 :** l'obtention d'information par Hydro-Québec.
- **Chapitre 3 :** l'information fournie par Hydro-Québec au client (dont le client adhérant à l'option de compteur non communicant).
- **Chapitre 4 :** les compteurs de clients différents groupés chez un même client. Nous nous demanderons notamment pourquoi l'option CNC existe, quel *« avantage »* elle vise à procurer et à qui et sur la base de quelle moyenne les tarifs de CNC devraient être établis.
- **Chapitre 5 :** dans quels cas certains coûts de clients individuels doivent-ils être socialisés ?
- **Chapitre 6 :** comment réduire le coût pour HQD de l'option CNC et la rendre plus conviviale pour l'optant ?
- **Chapitre 7 :** comment simplifier les conditions d'admissibilité à l'option CNC ?
- **Chapitre 8 :** comment réduire les autres irritants à l'option CNC ?

2

L'OBTENTION D'INFORMATION PAR HYDRO-QUÉBEC

7 - Au Québec en 2017, il existe des abonnés d'Hydro-Québec Distribution dont le compteur se trouve chez eux (ou sur le mur extérieur de leur bâtiment).

Il existe aussi des abonnés d'Hydro-Québec Distribution dont le compteur se trouve à l'intérieur des locaux privés d'un autre abonné ou dans un autre local auquel ils n'ont pas accès.

8 - L'existence abonnés d'Hydro-Québec Distribution dont le compteur se trouve à l'intérieur des locaux privés d'un autre abonné ou dans un autre local auquel ils n'ont pas accès **n'est pas *« un problème »*** de relations locataire-propriétaire ou de relations locataire-locataire.

Un locataire n'a pas le droit d'accès à des lieux autres que ceux qui lui sont loués. Ce **n'est pas *« un problème »*** de relations locataire-propriétaire ou de relations locataire-locataire.

C'est simplement une réalité au Québec de 2017.

9 - Rien n'exige que le compteur d'un abonné se trouve chez lui.

10 - Rien n'exige que le compteur d'un abonné lui soit même accessible si ce compteur se trouve ailleurs.

11 - Rien n'exige qu'un abonné ait accès à des endroits autres que chez lui.

12 - Si le compteur d'un abonné ne se trouve pas chez lui, rien n'exige même que l'abonné sache où il se trouve, parmi les autres logements et locaux voisins.

13 - **Il est nécessaire toutefois que le Service à la clientèle d'Hydro-Québec Distribution sache, pour chaque abonnement, où se trouve le compteur lui correspondant et, notamment, sache s'il existe des compteurs groupés, dans quel lieu ils se trouvent et qui contrôle l'accès à ce lieu.** Le Service à la clientèle d'Hydro-Québec Distribution a en effet déjà besoin de ces renseignements pour gérer les situations de compteurs groupés (même sous les CSDÉ actuelles) et pour appliquer plusieurs clauses spécifiques de ses *Conditions de service (CSDÉ)*, parmi lesquelles :

- Les dispositions relatives aux compteurs groupés que SÉ-AQLPA proposent au présent dossier, décrites dans leur mémoire, dans leur sommaire des recommandations et aux chapitres qui suivent de la présente argumentation.

- L'article 14.3 des CSDÉ proposé par Hydro-Québec Distribution, selon lequel un client peut être tenu à des frais d'inaccessibilité lorsqu'il *« refuse ou néglige de donner accès à un compteur »* pour fins de remplacement. Or, un client ne peut pas *« refuser ou négliger de donner accès à un compteur »* s'il ne sait pas lui-même où le compteur se trouve ou n'y a pas lui-même accès.

- L'article 7.2.3 des CSDÉ proposé par Hydro-Québec Distribution, selon lequel, lorsque l'accès au compteur est contrôlé par un tiers et qu'Hydro-Québec Distribution a besoin de cet accès pour procéder à une interruption de service, elle doit transmettre un avis à ce tiers.

- L'article 14.5 des CSDÉ proposé par Hydro-Québec Distribution, selon lequel le client a le statut juridique de « gardien » de l'appareillage de mesure électrique *« sauf si ces équipements sont situés dans un lieu sous le contrôle d'un tiers »*.

- Plus généralement, si Hydro-Québec Distribution fixe un rendez-vous pour avoir accès à un compteur, elle a besoin de savoir où le compteur se trouve et après de qui prendre rendez-vous.

14 - **De plus, lorsqu'un même bâtiment comporte plusieurs adresses civiques, le Service à la clientèle d'Hydro-Québec Distribution a besoin de connaître la liste de toutes les adresses que comporte ce bâtiment.** Le Service à la clientèle d'Hydro-Québec Distribution a en effet, ici encore, déjà besoin de ces renseignements pour gérer les situations de compteurs groupés (même sous les CSDÉ actuelles) et pour appliquer plusieurs clauses spécifiques de ses *Conditions de service (CSDÉ)*, parmi lesquelles :

- Les dispositions relatives aux compteurs groupés que SÉ-AQLPA proposent au présent dossier, décrites dans leur mémoire, dans leur sommaire des recommandations et aux chapitres qui suivent de la présente argumentation.

- Les dispositions relatives aux compteurs groupés que SÉ-AQLPA proposent au présent dossier, décrites dans leur mémoire, sommaire des recommandations et à la présente argumentation.

- L'article 5.2.1 des CSDÉ proposé par Hydro-Québec Distribution (tel qu'amendé par B-0208, HQD-19, Doc. 11, page 7) selon lequel un propriétaire peut refuser à l'avance le maintien du service d'électricité pour *« l'ensemble des lieux de consommation d'un immeuble en particulier »* ou *« pour l'ensemble de ses immeubles »*, ce qui implique que le Service à la clientèle d'Hydro-Québec Distribution sache quelle est la liste des adresses civiques (et des abonnements0 associés à chaque bâtiment.

- L'article 8.5 des CSDÉ proposé par Hydro-Québec Distribution, selon lequel les travaux temporaires de sécurisation du réseau de distribution d'électricité réalisés

durant les heures normales de travail sont sans frais pour le requérant s'ils *« visent un bâtiment de 4 logements et moins destiné à l'usage domestique »*.

- L'article 14.5 des CSDÉ proposé par Hydro-Québec Distribution, selon lequel des modalités de paiement particulière sont offertes si une demande d'alimentation *« vise un seul bâtiment dont tous les abonnements sont admissibles à un tarif domestique »*.

- L'article 20.1 (« branchement du distributeur ») des CSDÉ proposé par Hydro-Québec Distribution, selon lequel un branchement du distributeur n'alimente qu'*« un seul bâtiment »*.

15 - **Or il ressort de la preuve au présent dossier, que le Service à la clientèle d'Hydro-Québec Distribution ignore combien il existe de situations de compteurs groupés et chez qui ils se trouvent** :

- Le 20 février 2017, HQD, dans sa pièce B-0169, HQD-16, Doc. 7, en réponse à la demande de renseignement no. 1 de SÉ-AQLPA, **a d'abord allégué savoir quelle proportion des compteurs non-changés jusqu'à maintenant sont des compteurs groupés, mais tout en refusant de fournir cette information**, en prétextant faussement que SÉ-AQLPA lui pose une question autre que celle qui est posée :

> *Question SÉ-AQLPA-1.10 (d) Quelle proportion des compteurs non-changés jusqu'à maintenant sont des compteurs groupés (2 compteurs et plus au même endroit) ?*
>
> *Réponse :*
> *Le Distributeur ne dispose pas de cette information.* ***L'information disponible dans 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. [Souligné en caractère gras par SÉ-AQLPA]*

- Le 23 février 2017, dans sa pièce C-SÉ-AQLPA-0019, SÉ-AQLPA réitèrent qu'elles demandent exactement l'information que HQD dit posséder dans la réponse ci-dessus (et non pas une quelconque distinction entre compteurs communicants et non communicants). SÉ-AQLPA demandent donc que HQD fournisse cette réponse :

> *DEMANDE D'ORDONNER DE RÉPONDRE À SÉ-AQLPA-1-10(D)*
>
> *Hydro-Québec Distribution semble avoir incorrectement compris la question SÉ-AQLPA-10 (d).*
>
> *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.*
>
> ***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.***
>
> *Nous invitons donc respectueusement la Régie à ordonner à HQD de répondre à la question SÉ-AQLPA-1-10(d). [Souligné en caractère gras par SÉ-AQLPA]*

- Malgré cela, le 28 février 2017, dans sa pièce B-0172, HQD **continue de refuser d'indiquer quelle proportion des compteurs non-changés jusqu'à maintenant sont des compteurs groupé**s, en continuant de prétexter faussement que SÉ-AQLPA lui pose une question autre que celle qui est posée :

> *Question 1.10 d) : Le Distributeur réitère qu'il ne dispose pas de l'information demandée. Il précise, si besoin est, que l'information disponible dans ses systèmes ne distingue pas entre les compteurs, qu'ils soient communicants ou non, incluant, dans ce dernier cas, tous les compteurs qui ne sont pas des compteurs communicants, peu importe leur date d'installation.*

- Le 6 mars 2017, dans sa décision D-2017-024, la Régie de l'énergie refuse d'ordonner à HQD de répondre à la question susdite, semble-t-il au motif que cette question dépasserait le cadre d'intervention de SÉ-AQLPA :

> *[11] En ce qui a trait aux réponses contestées par SÉ-AQLPA, la Régie note que l'intervenant se déclare satisfait des réponses du Distributeur à ses questions 1.4b) et 1.5c) à f).* ***À l'instar du Distributeur, la Régie juge que les autres questions de l'intervenant faisant l'objet de contestations****, incluant les questions générales applicables à l'ensemble de la clientèle,* ***dépassent le cadre d'intervention établi dans la décision D-2016-189***[5]*. En effet, la Régie est d'avis que les questions de l'intervenant ne sont pas en lien avec les sujets relatifs à l'option de retrait et aux compteurs non communicants. Par ailleurs, le Distributeur a apporté des compléments de réponse* [6] *à certaines questions de l'intervenant, que la Régie juge satisfaisants.*
> [5] *Page 19, par. 79.*
> [6] *Pièce B-0172. [Souligné en caractère gras par SÉ-AQLPA]*

- Toutefois le 26 avril 2017, dans sa lettre A-0043, la Régie rejette la demande d'Hydro-Québec Distribution d'exclure le sujet des compteurs groupés de l'intervention de SÉ-AQLPA. Elle confirme qu'au contraire ce sujet peut être abordé par SÉ-AQLPA :

> ***En ce qui a trait aux compteurs groupés, la Régie est d'avis que ce sujet est lié à l'option de retrait et aux compteurs non communicants et que la proposition de SÉ-AQLPA n'a pas, à ce jour, fait l'objet d'un débat. La Régie juge ainsi opportun d'examiner cette proposition de SÉ-AQLPA****. [Souligné en caractère gras par SÉ-AQLPA]*

- Le 1er mai 2017 en audience (n.s pages 42-44), Madame Joanne Babin Directrice Infrastructure de mesurage et solutions technologiques d'Hydro-Québec Distribution, affirme ne pas être en mesure de fournir la quantité de compteurs groupés (n'ayant pu en identifier préliminairement que 2500). Elle-même avoue qu'en accompagnant récemment un installateur chez un client, elle a eu la surprise d'y constater cinq compteurs groupés, ce qu'elle n'avait pas anticipé :

> *[13] Merci. L'intervenant mentionne également, dans son mémoire, qu'une portion, justement, de la problématique concernerait la question des compteurs groupés. Encore une fois, avez-vous des commentaires à formuler sur cette question?*
>
> *R.. […] Ça fait que suite aux différents intervenants puis les commentaires qu'on a eus, je me suis rassise avec les gens pour essayer de voir comment on pourrait identifier les compteurs groupés. Bien sûr, quand on dit que c'est difficile de les avoir, là, c'est vraiment difficile de les avoir. Je ne parle pas d'un bloc appartements ou c'est le 201 rue de la Régie, mettons, où j'ai deux cents (200) appartements, douze (12) appartements, dix (10) appartements où ils ont la même adresse, je les connais.* ***Quand on parle de compteurs groupés, on parle de compteurs qui ont des adresses différentes. Je sais qu'ils sont groupés mais je ne sais pas avec lesquels parce que c'est une note qu'on a au dossier. Donc, ce n'est pas codé dans les systèmes ou programmé dans les systèmes****.*
>
> *Ça fait que là j'ai fait sortir dans mes gens... par mes gens, dans tous les* ***cas difficiles*** *qu'on avait, quels sont ceux où on a une mention de « groupés » puis* ***j'en ai deux mille cinq cents (2500) groupés****.* ***Donc, comment on les traite? Bien, ça sort dans nos charges de travail****. Puis je donnais l'exemple à mes collègues, il y a trois semaines je suis allée sur le terrain avec un installateur puis on est allé installer un compteur chez une cliente puis, en rentrant, on s'est rendu compte qu'il y en avait cinq (5). C'était une grosse maison qui avait été modifiée en cinq (5) appartements,* ***chacun avait son numéro de porte puis on a découvert qu'il y avait cinq (5) compteurs****. Ça fait qu'on les a tous changés à ce moment-là pour ne pas déranger la cliente cinq (5) fois.*
>
> *Ça fait que ça vous donne un peu l'idée. Ça fait que,* ***pour être capable de voir c'est quoi, où est-ce qu'ils sont puis ils sont groupés comment, il faudrait qu'on fasse des recherches individuellement dans les systèmes, qu'on déplace les gens pour être capable de voir où ils sont. Ça fait que quand on vous dit que, les compteurs groupés, on n'est pas capable de vous donner l'information, on n'est vraiment pas capable de vous la donner****.*
>
> *[Souligné en caractère gras par SÉ-AQLPA]*

- Le 2 mai 2017 en audience (n.s pages 42-44), Madame Joanne Babin confirme :

> *n.s p. 115, ligne 5-9¨Mais ce que je dis, c'est que, dans le dossier du client, c'est marqué qu'il y a un compteur groupé. Mais* ***comme ils ont tous des adresses différentes, je ne suis pas capable de savoir qui est groupé avec qui à moins que je me rende sur les lieux****.*
>
> *n.s pp. 115-116 : Bien, en fait,* ***s'il est possible que, dans les deux mille cinq cents (2500), là-dedans, j'aie quatre compteurs qui sont groupés, je ne sais pas à quelle adresse, je vais le voir quand je vais me déplacer****, donc je ne calcule pas un pour six. Donc, ce que je disais, l'exemple que je donnais hier, quand je me suis déplacée sur le terrain avec un employé, puis on a pris rendez-vous avec une cliente que le compteur n'avait pas été changé parce qu'il était difficile d'accès parce qu'il était à l'intérieur, ce n'était pas un refus, donc on s'est déplacé, on a constaté qu'il y en avait cinq chez eux, parce que c'était une maison qui avait été refaite* ***puis il y avait cinq adresses. Donc, on a changé les cinq compteurs****.*

16 - Ce manque d'information de la part du Service à la clientèle d'Hydro-Québec Distribution l'empêche d'appliquer plusieurs de ses *Conditions de service (CSDÉ)*, tant actuelles que celles proposées par HQD elle-même ou par SÉ-AQLPA.

17 - Le sommaire de nos recommandations à ce sujet est donc le suivant :

ARTICLE DES CSDÉ	**PAGES DU MÉMOIRE B-0023, 0026, 0031 OU DES TROIS ANNEXES**	**RECOMMANDATION RÉSUMÉE DE SÉ-AQLPA**
Annexe I aux CSDÉ	96	Extrait : Confirme que l'information fournie par le client (CSDÉ, art. 2.1 et 11.1) inclut notamment celle relative aux **particularités d'emplacement du compteur (extérieur, intérieur, groupé, accès, etc.)**.
2.1	16-25 Rectifiées par Erratum no. 1	Extrait : 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)**.
3.1	26-28	Extrait :

ARTICLE DES CSDÉ	PAGES DU MÉMOIRE B-0023, 0026, 0031 OU DES TROIS ANNEXES	RECOMMANDATION RÉSUMÉE DE SÉ-AQLPA
	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 électromécaniques, **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.
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.

3

L'INFORMATION FOURNIE PAR HYDRO-QUÉBEC AU CLIENT (DONT LE CLIENT ADHÉRANT À L'OPTION DE COMPTEUR NON COMMUNICANT)

18 - SÉ-AQLPA ont soumis en preuve que l'information actuellement diffusée par Hydro-Québec Distribution aux optants des compteurs non communicants ne rassemblait pas en un même lieu convivial les différentes clauses leur étant applicables et, de plus, colorait cette information de propos visant à déconseiller une telle option,

19 - C'est dans cette perspective que SÉ-AQLPA ont recommandé aux CSDÉ de spécifier qu'une brochure serait envoyée par Hydro-Québec Distribution aux optants des compteurs non communicants et aux clients récalcitrants rassemblant cette information.

Compte tenu de l'expérience passée de telle communication, SÉ-AQLPA cherchent un moyen de s'assurer que cette brochure soit bien complète et rigoureuse.

A cet égard, trois moyens sont possibles ou une combinaison de ceux-ci :

a) bien énumérer dans l'article des CSDÉ la liste du contenu que doit comporter une telle brochure. C'est ce que nous proposons au long dans le texte de notre mémoire sous l'article 2.1, ou

b) adopter la brochure comme annexe aux CSDÉ, ce qui serait toutefois inhabituel, ou

c) à tout le moins requérir que HQD dépose, à titre de suivi de la décision, copie de cette brochure à la Régie et que celle-ci puisse, après avoir reçu des commentaires éventuels des intervenants, elle-même exprimer ses commentaires au Distributeur quant au caractère adéquat et complet de la brochure.

20 - Nous nous en remettons à la Régie quant au choix entre ces trois moyens.

21 - Le sommaire de nos recommandations à ce sujet est donc le suivant :

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	Extrait : 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). **PRÉCISION :** L'article 2.1 des CSDÉ énumérerait le contenu de cette brochure.
3.1	26-28 Rectifiées par Erratum no. 1	Extrait : **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.
11.1	69	Confirme l'article 2.1 à l'effet que HQD peut transmettre une brochure aux clients d'Option de compteur non 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)
	Annexe 1 au mémoire	Modèle de brochure aux clients d'Option de compteur non communicant (re : CSDÉ art. 2.1 et 11.1)

4

LES COMPTEURS DE PLUSIEURS CLIENTS GROUPÉS CHEZ UN DES CLIENTS

4.1 POURQUOI L'OPTION CNC EXISTE ? QUEL « AVANTAGE » VISE-T-ELLE À PROCURER ET À QUI ?

22 - Il y a lieu de se demander pourquoi l'option de compteur non communicant existe.

23 - Cela est d'autant plus requis que, le 11 décembre 2013, le gouvernement du Québec a émis son décret D.1326-2013 de préoccupations économiques, sociales et environnementales suivantes, invitant la Régie de l'énergie à considérer, dans les tarifs et conditions, les préoccupations exprimées par l'Assemblée nationale dans une motion adoptée à l'unanimité le 29 mai 2013 portant sur les frais liés à l'option de retrait pour les compteurs de nouvelle génération, laquelle se lit comme suit : *« que l'Assemblée nationale demande à Hydro-Québec d'évaluer d'autres options afin de ne pas pénaliser financièrement ses clients qui ne veulent pas de compteurs « intelligents » et de leur offrir le choix d'un autre type de compteur sans leur imposer des frais punitifs qui sont actuellement de 137 $ à l'installation et de 206 $ annuellement ».*

24 - Les règles d'interprétation d'un acte de législation déléguée (tel un règlement ou un décret) sont les mêmes que celles applicables à l'interprétation des lois.

Entre autres, pour interpréter un tel texte, l'on doit déterminer quel était le but visé par ce texte, en d'autres termes la chose à laquelle il visait à remédier ou l'avantage qu'il visait à conférer :

Loi d'interprétation, L.R.Q., chapitre I-16

*41. Toute disposition d'une loi **est réputée avoir pour objet** de reconnaître des droits, d'imposer des obligations ou de favoriser l'exercice des droits, ou encore de remédier à quelque abus ou **de procurer quelque avantage**.*

*Une telle loi reçoit une interprétation large, libérale, **qui assure l'accomplissement de son objet** et l'exécution de ses prescriptions **suivant leurs véritables sens, esprit et fin**.*

25 - De même, il y a lieu de vérifier pourquoi la Régie a créé l'option de compteur non communicant.

26 - **La réponse nous apparaît évidente : l'option de compteur non communicant a été créée par la Régie afin de permettre à un client de choisir de ne pas être exposé aux émissions de radiofréquences d'un compteur communicant.**

27 - **Il nous semble donc couler de source que la raison d'être d'une telle option consiste à permettre au client qui serait exposé à des émissions de radiofréquences d'un compteur communicant puisse choisir de ne pas l'être.**

Le lieu visé par la non-émission de radiofréquences permise par cette émission est nécessairement le lieu de consommation du client, c'est-è-dire le lieu où il serait exposé aux émissions de radiofréquences si le compteur était communicant.

28 - Cette raison d'être de l'option de compteur non communicant était tellement évidente aux décideurs que sont le gouvernement du Québec et la Régie de l'énergie (et même à Hydro-Québec) qu'ils ont spontanément que cette option visait à éviter les émissions de radiofréquences des compteurs *« chez »* le client ou *« dans sa résidence »* :

GOUVERNEMENT DU QUÉBEC, Décret D. 1326-2013 :

> *ATTENDU QUE, dans un communiqué du 22 novembre 2013, Hydro-Québec a annoncé qu'elle avait l'intention de demander à la Régie de l'énergie d'autoriser une réduction des frais associés à l'option de retrait dont peuvent se prévaloir les clients qui ne souhaitent pas que soit installé un compteur de nouvelle génération* ***à leur résidence****;*

HYDRO-QUÉBEC, *Compteurs de nouvelle génération : Hydro-Québec demandera à la Régie de l'énergie d'autoriser une réduction des frais liés à l'option de retrait. Communiqué de presse*, Montréal, 22 novembre 2013 :

> *Hydro-Québec demandera à la Régie de l'énergie d'autoriser une réduction des frais associés à l'option de retrait dont peuvent se prévaloir les clients qui ne souhaitent pas que soit installé un compteur de nouvelle génération* ***à leur résidence****. Conformément au processus réglementaire, c'est cet organisme qui devra autoriser la révision des frais de l'option de retrait et en fixer les conditions. L'entreprise saisira donc la Régie d'une requête à cet effet.*

RÉGIE DE L'ÉNERGIE, Dossier R-3788-2012, Décision D-2012-128 :

> *[164] Selon le Distributeur, les frais proposés reflètent les coûts encourus pour les clients qui choisiront d'adhérer à l'Option de retrait. Afin d'estimer le nombre de clients qui souhaiteraient adhérer à l'Option de retrait, et ainsi établir les frais initiaux d'installation et les frais mensuels de relève, le Distributeur s'est basé sur les données de balisage et des projets-pilotes. Le Distributeur estime le nombre d'adhérents à l'Option de retrait à environ 1 % des 3,6 millions de clients* ***chez qui*** *il installera un CNG dans le cadre du Projet.*
>
> *[187] Pour ces raisons, la Régie juge justes et raisonnables les frais initiaux d'installation de 137 $ proposés par le Distributeur. La Régie est satisfaite que ces frais représentent bien le coût moyen de l'installation d'un CNC* ***chez le client*** *qui souhaite adhérer à l'Option de retrait.*

RÉGIE DE L'ÉNERGIE, Dossier R-3854-2013 Phase 2, Décision D-2014-164 :

> *[55] De plus, le Distributeur propose que les clients **chez qui** un CNG a déjà été installé et ceux ayant déjà reçu l'avis d'installation d'un CNG, mais n'ayant pas adhéré à l'Option de retrait, puissent, à l'intérieur d'une période de 90 jours suivant l'entrée en vigueur des modifications proposées aux Conditions de service et aux Tarifs, formuler une demande pour un CNC et bénéficier du crédit révisé de 37 $ pour des frais initiaux totaux d'installation de 48 $.*
>
> *[92] De plus, la Régie est d'avis qu'au début du déploiement du Projet LAD, l'activité de relève des compteurs demeurait toujours importante pour le Distributeur. Dans ce contexte, elle considère qu'il y a de fortes probabilités que le Distributeur n'ait pas engagé de frais additionnels pour effectuer la relève des compteurs six fois par année **chez les clients** ayant adhéré à l'Option de retrait.*

29 - Nous en concluons que l'impossibilité *de facto* des clients ayant des compteurs groupés chez eux (dans leur cuisine, leur chambre à coucher, etc.) d'opter de les rendre non communicants est incompatible avec la raison d'être de cette option et, notamment, du Décret du gouvernement du Québec requérant *« d'évaluer d'autres options afin de ne pas pénaliser financièrement ses clients qui ne veulent pas de compteurs « intelligents » et de leur offrir le choix d'un autre type de compteur sans leur imposer des frais punitifs »*.

30 - Nous soumettons respectueusement que *le décideur* de l'option doit être le client chez qui le ou les compteurs se trouvent. C'est la raison d'être de l'option.

Il n'est pas logique que la décision d'exposer ou non un client à des émissions de radiofréquences d'un compteur relève d'un client autre que celui chez qui le compteur se trouve qui, lui, serait privé de tout pouvoir décisionnel à ce sujet. Cela est contraire à la raison d'être de l'option.

La personne concernée par la raison d'être de l'option n'est pas, en soi, le titulaire de l'abonnement. C'est le client qui serait exposé aux émissions de radiofréquence par la présence du compteur chez lui.

31 - Les CSDÉ prévoient déjà des cas où le décideur n'est pas nécessairement l'abonné.

C'est le cas par exemple de la décision d'effectuer des travaux sur l'installation électrique. L'article 20.1 des CSDÉ proposées par Hydro-Québec propose même d'élargir la notion de *« client »* pour tenir compte de tels cas, en prévoyant la possibilité d'être *« client »* du service de travaux sans être *« client »* du service d'électricité.

Le remplacement d'un compteur communicant par un compteur non communicant est un cas semblable, où le décideur de ces travaux de remplacement n'a pas, nécessairement, à être l'abonné du service d'électricité.

32 - Certes, si un client chez qui un compteur se trouve décide de le rendre non communicant, cela privera l'abonné visé par ce compteur d'un mesurage en temps réel et aussi de la possibilité de recevoir sur son espace-client internet des courbes et de l'information en temps réel sur sa consommation. Certes, le mesurage en temps réel et l'information de consommation en temps réel auraient été souhaitables et SÉ-AQLPA les ont-elles-mêmes encouragés.

Mais la Régie doit faire un choix : elle doit déterminer si la possibilité offerte à un client de ne pas être exposé aux émissions de radiofréquences de compteurs chez lui est ou non plus importante que la possibilité pour un autre client d'obtenir le mesurage et l'information de consommation en temps réel. Nous soumettons respectueusement que le premier est plus important que le second.

La possibilité offerte à un client de ne pas être exposé aux émissions de radiofréquences de compteurs chez lui a été requise par un décret gouvernemental. Pas le mesurage et l'information de consommation en temps réel.

Durant les décennies d'existence d'Hydro-Québec jusqu'à très récemment, le mesurage et l'information de consommation en temps réel n'étaient pas disponibles. Même durant les quatre premières années de déploiement des compteurs de Lecture à distance (LAD), Hydro-Québec ne fournissait toujours pas au client l'information de consommation en temps réel. Et même à l'avenir, Hydro-Québec Distribution ne prévoit pas déployer de tels compteurs dans certaines régions plus éloignées.

À l'inverse, si l'on suivait le « modèle » de raisonnement envisagé par Hydro-Québec associant nécessairement l'abonné à son compteur même s'il se trouve chez un autre client, cela amènerait le résultat absurde (que Madame Babin a indiqué en audience) selon lequel un client qui n'a pas accès à son compteur et ignore chez qui il se trouve pourrait se faire facturer des frais d'inaccessibilité à ce compteur. Nous soumettons respectueusement que c'est ce modèle de raisonnement d'Hydro-Québec Distribution qui ne peut pas être suivi.

4.2 SUR LA BASE DE QUELLE MOYENNE LES TARIFS DE CNC DEVRAIENT-ILS ÊTRE ÉTABLIS : LA MOYENNE PAR ABONNEMENT OU LA MOYENNE PAR LIEU D'INTERVENTION ?

33 - Tout tarif est basé sur une moyenne des coûts.

34 - Si l'on ne recourait pas à une moyenne, Hydro-Québec Distribution serait dotée de milliers voire de millions de tarifs différents.

35 - L'enjeu consiste à déterminer sur quelle base il est juste et raisonnable d'établir une moyenne.

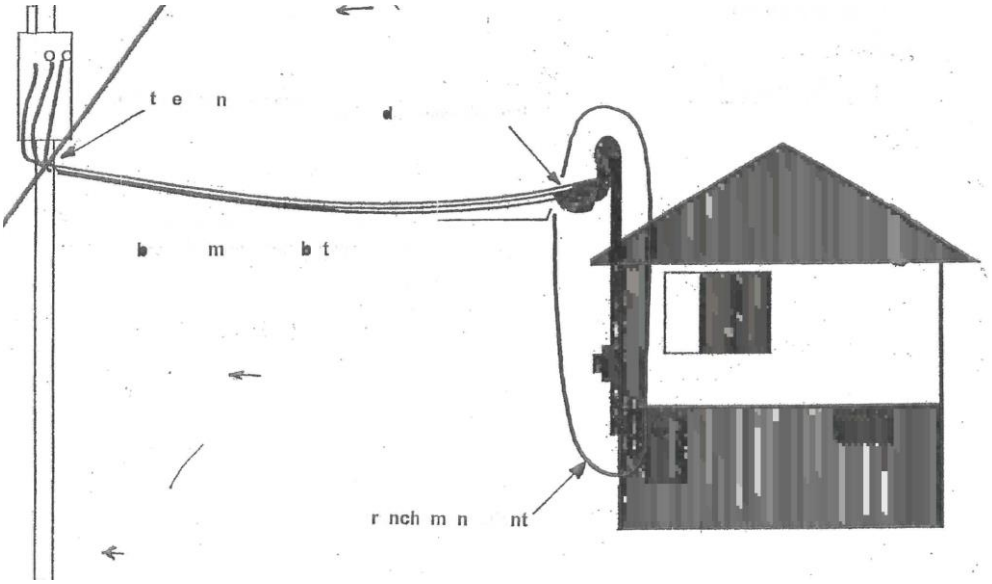
36 - Jusqu'à présent, les frais d'installation de compteur non communicant, les frais de relève et les frais d'inaccessibilité ont été établis sur la base d'un tarif moyen par compteur.

37 - Nous soumettons respectueusement qu'il serait plus logique (et juste et raisonnable) d'établir de tels frais sur la base d'un tarif moyen par emplacement de compteur. En effet, si par exemple, dans un six-plex, tous les six compteurs sont au même endroit, un seul rendez-vous, un seul déplacement d'employé d'Hydro-Québec, un seul accès et une seule intervention sont requis.

Le modèle actuel établissant un tarif moyen par compteur a pour effet de facto d'empêcher l'exercice de l'option de compteur non communicant dans le cas des compteurs groupés.

38 - La Régie et Hydro-Québec Distribution adoptent déjà le modèle d'un tarif unique par intervention plutôt qu'un tarif unique par abonnement dans le cas de travaux aux installations électriques.

Ainsi en audience, Hydro-Québec Distribution a confirmé que les coûts de travaux sur un raccordement du Distributeur à une maison ne seront chargés qu'une seule fois, même si ce raccordement vise plusieurs abonnements dans la même maison. Voir schéma A-0047 ci-après :



39 - Nous soumettons donc respectueusement que les frais d'installation de compteur non communicant, les frais de relève et les frais d'inaccessibilité devraient être établis sur la base d'un tarif moyen par compteur.

4.3 LES RECOMMANDATIONS DE SÉ-AQLPA SUR LES COMPTEURS GROUPÉS

40 - Le sommaire de nos recommandations à ce sujet est donc le suivant :

ARTICLE DES CSDÉ	PAGES DU MÉMOIRE B-0023, 0026, 0031 OU DES TROIS ANNEXES	RECOMMANDATION RÉSUMÉE DE SÉ-AQLPA
3.1	26-28 Rectifiées par Erratum no. 1	Extrait : 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. (…)
3.2.1	31-40 Rectifiées par Errata 1 et 2	Extrait : 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. (…) SÉ-AQLPA proposent de garder les **frais mensuels de relève**. (…)
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	Extrait et **AJOUT** : Auto-relève de compteurs groupés (plusieurs options sont possibles). Au mémoire, nous proposons une de ces options, soit l'auto-relève par l'hébergeur de tous les compteurs se trouvant chez lui.
14.3 al.5	85-86 (qui deviennent 84-85)	**AJOUT** : Frais d'inaccessibilité. Applicables une seule fois en cas de plusieurs compteurs groupés. **AJOUT :** Madame Babin de HQD a annoncé en audience qu'elle

ARTICLE DES CSDÉ	PAGES DU MÉMOIRE B-0023, 0026, 0031 OU DES TROIS ANNEXES	RECOMMANDATION RÉSUMÉE DE SÉ-AQLPA
		interpréterait l'article selon lequel un client peut être tenu à des frais d'inaccessibilité lorsqu'il *« refuse ou néglige de donner accès à un compteur »* comme lui permettant de facturer de tels frais à tous les clients dont le compteur se trouve chez quelqu'un d'autre qui refuse l'accès (et dont ces clients peuvent même ignorer chez qui il se trouve). Il y a lieu d'amender cet article afin d'éviter une telle interprétation abusive : **seul le client refuseur d'accès devrait être tenu aux frais d'inaccessibilité, non pas le client dont le compteur ne se trouve pas chez lui ou même qui ignore chez qui il se trouve**.
20.1	93-95	Extrait : SÉ-AQLPA sont en accord avec la définition de ***« client »*** .
	Annexe 2 au mémoire	Frais afférents (extrait) : 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-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. **AJOUT** : Applicables une seule fois en cas de plusieurs compteurs groupés. 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.

5

DANS QUELS CAS CERTAINS COÛTS DE CLIENTS INDIVIDUELS DOIVENT-ILS ÊTRE SOCIALISÉS ?

41 - SÉ-AQLPA sont les premiers à promouvoir le respect de la vérité des coûts, le principe de l'utilisateur-payeur.

42 - Le respect de cette même vérité des coûts n'est toutefois pas incompatible avec la possibilité que certains coûts soient socialisés. Ce n'est pas à proprement parler une dérogation au principe de la vérité des coûts, bien qu'Hydro-Québec Distribution plaide certaines de ses propres socialisations de coûts comme constituant des dérogations au principe de l'utilisateur-payeur.

Nous préférons poser plutôt le principe que les coûts qui sont socialisés résultent d'un choix régulatoire (parfois basé sur des considérations économiques, sociales, environnementales, d'équité ou, plus généralement, de justesse et raisonnabilité). C'est le régulateur qui décide qui certains coûts doivent être socialisés et, une fois cette décision prise, ces coûts deviennent « les vrais coûts » de tous.

43 - La Régie et Hydro-Québec reconnaissent déjà de nombreux coûts socialisés :

- Les coûts plus élevés du service en région sont payés par tous, pas seulement chez Hydro-Québec Distribution, mais également chez Gaz Métro et Gazifère (une fois le réseau installé).

- Le déficit des réseaux autonomes de HQD est payé par tous.

- Les coûts de gestion plus difficile de certains clients, les coûts des ententes de paiement avec les ménages à faible revenus, les mauvaises créances de toutes les catégories de clients sont déjà payées par tous.

- Les programmes commerciaux, les programmes d'efficacité énergétique et le CASEP de Gaz Métro sont payés par tous.

- L'enfouissement de réseau en certaines zones denses est déjà payé par tous selon la proposition d'Hydro-Québec Distribution, (Certains intervenants voudraient, quant à eux, étendre de telles zones).

- Les travaux de réaménagement d'installation autour d'une piscine seraient en partie socialisés et donc payés par tous, selon la proposition de HQD.

- Les frais de sécurisation temporaire d'un immeuble de 4 logements ou moins seraient aussi payés par tous, selon la proposition de HQD.

- Les coûts du projet de compteurs communicants (Lecture à distance) sont payés par tous, y compris par les clients des zones éloignées où le déploiement ne se fera pas.

- La Régie a connaissance d'office d'un fait de notoriété publique : suite à un avis de la Régie du bâtiment du Québec avertissant du risque de proximité entre les compteurs communicants et les bombonnes de propane extérieures, Hydro-Québec Distribution a dû désactiver la fonction débranchement-rebranchement à distance de tous ses compteurs extérieurs et procéder à la vérification de la localisation de chacun d'eux avant de pouvoir rétablir cette fonction Là encore, ce coût a été socialisé et assumé par tous.

- Etc.

44 - Dans leur mémoire, SÉ-AQLPA proposent de socialiser également les coûts d'installation de compteurs non communicants.

Il s'agit en effet de coûts relativement faibles du point de vue d'Hydro-Québec mais élevés du point de vue du client. Ces coûts pourraient par ailleurs davantage être réduits si l'option à de tels compteurs pouvait se faire par libre-service. Le décret gouvernemental D. 1326-2013 invite aussi la Régie à réduire les frais payables par les optants afin de faciliter l'exercice de l'option.

La preuve révèle qu'un des motifs de refus d'accès des clients dits « récalcitrants » tient aux frais élevés pour les clients de remplacement de leur compteur.

Il nous semble que l'option de compteur non communicant pourrait être qualifiée de « seconde offre de base » et, selon le même principe que la Régie et Hydro-Québec appliquent pour socialiser d'autres coûts, être eux-mêmes socialisés et faire partie du revenu requis payé par tous.

Subsidiairement, le tarif d'installation de compteur non communicant pourrait être réduit à 15 $, ce qui correspond au coût d'appel téléphonique calculé par Hydro-Québec en un tel cas.

Tel qu'indiqué dans notre mémoire, il serait loisible à la Régie d'accorder aux clients ayant déjà assumé des frais d'installation un crédit, comme la Régie l'avait déjà effectué lors d'une baisse antérieure de ces frais au dossier R-3854-2013 Phase 2, à la Décision D-2014-164.

45 - Le sommaire de nos recommandations à ce sujet est donc le suivant :

ARTICLE DES CSDÉ	PAGES DU MÉMOIRE B-0023, 0026, 0031 OU DES TROIS ANNEXES	RECOMMANDATION RÉSUMÉE DE SÉ-AQLPA
3.2.1	31-40 Rectifiées par Errata 1 et 2	Extrait : **Proposition par SÉ-AQLPA de gratuité de l'installation d'un compteur non communicant (ou subsidiairement de réduction à 15$)**, vu la suppression que nous avons proposé de l'obligation d'adhésion téléphonique (ce qui éliminera un coût inutile) et vu que tous les clients paient déjà, par leurs tarifs, des coûts d'installation de compteurs communicants y compris des coûts de remplacement de compteurs non communicants par des compteurs communicants. *Note : Pour éviter tout malentendu, SÉ-AQLPA précisent n'avoir n'ont aucun désaccord avec les **frais de déplacement sans intervention de 170$** 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**.
	Annexe 2 au mémoire	Frais afférents (extrait) : 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-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.

6

COMMENT RÉDUIRE LE COÛT POUR HQD DE L'OPTION CNC ET LA RENDRE PLUS CONVIVIALE POUR L'OPTANT ?

46 - Nous proposons que l'exercice de l'option de compteur non communicant puisse être exercé au même moment que l'abonnement.

47 - En effet, cela est déjà permis pour l'option de Mode de versement égaux (MVÉ) qui, elle aussi, est sujette à des conditions d'admissibilité.

De plus, lors d'un abonnement, diverses options tarifaires auxquelles les clients peuvent s'inscrire sont également sujettes à des conditions d'admissibilité.

Dans tous ces cas, c'est après réception de la demande d'abonnement qu'Hydro-Québec Distribution vérifiera si les conditions d'admissibilité sont remplies ou non et, selon le cas, en avisera le client dans sa confirmation d'abonnement.

48 - Il n'y a pas de raison de procéder différemment dans le cas de l'option aux compteurs non communicants.

49 - L'élimination de l'obligation d'exercer l'option de vive voix éliminera par ailleurs des coûts.

50 - Le sommaire de nos recommandations à ce sujet est donc le suivant :

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. (…)
3.2.1	31-40 Rectifiées par Errata 1 et 2	Extrait : 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.
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).

7

COMMENT SIMPLIFIER LES CONDITIONS D'ADMISSIBILITÉ À L'OPTION CNC ?

51 - Le sommaire de nos recommandations à ce sujet est le suivant :

ARTICLE DES CSDÉ	PAGES DU MÉMOIRE B-0023, 0026, 0031 OU DES TROIS ANNEXES	RECOMMANDATION RÉSUMÉE DE SÉ-AQLPA
3.2.1	31-40 Rectifiées par Errata 1 et 2	Extrait : **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.
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.

ARTICLE DES CSDÉ	PAGES DU MÉMOIRE B-0023, 0026, 0031 OU DES TROIS ANNEXES	RECOMMANDATION RÉSUMÉE DE SÉ-AQLPA
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*.
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.

8

COMMENT RÉDUIRE LES AUTRES IRRITANTS À L'OPTION CNC ?

52 - Le sommaire de nos recommandations à ce sujet est le suivant :

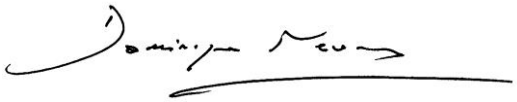
ARTICLE DES CSDÉ	PAGES DU MÉMOIRE B-0023, 0026, 0031 OU DES TROIS ANNEXES	RECOMMANDATION RÉSUMÉE DE SÉ-AQLPA
3.2.1	31-40 Rectifiées par Errata 1 et 2	Extrait : SÉ-AQLPA proposent l'obligation pour HQD d'offrir une réponse et d'installer le compteur non-communicant dans un **délai de dix jours** suivant la demande du client d'un tel compteur.
4.1.2	48-49 Rectifiées par Erratum no. 1	**AJOUT :** SÉ-AQLPA suppriment leur recommandation suivante : 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	**AJOUT :** SÉ-AQLPA suppriment leur recommandation suivante : 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*.
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.

9

CONCLUSION

53 - Pour l'ensemble de ces motifs, l'*Association québécoise de lutte contre la pollution atmosphérique (AQLPA)* et *Stratégies Énergétiques (S.É.)* invitent donc respectueusement la Régie de l'énergie à accueillir les recommandations énoncées au mémoire de SÉ-AQLPA et résumées dans son sommaire des recommandations et à la présente argumentation.

Montréal le 10 mai 2017



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