

Me Hélène Sicard L. LL

Avocate
Barrister and Solicitor

1255 carré Phillips, bureau 808
Montréal (Québec) H3B 3G1
Tél : 514 281-1720
Fax : 514 281-0678
helenesicard@videotron.ca

Montréal, le 22 février 2017

Régie de l'Énergie
800 Place Victoria
2^e étage, bureau 255
Montréal (Québec)
H4Z 1A2

À l'attention de M. Pierre Méthé

Objet : Dossier R-3964-2016, Demande relative à la modification des Conditions de service d'électricité et des frais afférents d'Hydro-Québec
Contestation des réponses d'Hydro-Québec aux demandes de renseignements de Union des consommateurs (UC)

Cher M. Méthé,

La présente fait suite au dépôt par le Distributeur de ses réponses aux demandes de renseignements de UC, pièce B-170 (HQD-16, document 8).

Exceptionnellement, UC se doit de contester certaines des réponses données. En effet, tel que détaillé plus précisément ci-dessous, les réponses données à la série de questions 5, soit ne répondent pas à la question posée, soit ne fournissent pas les informations requises de manière suffisamment précise ou complète afin de permettre à UC de préparer adéquatement sa preuve.

Le préambule de la section de questions 5 se lit comme suit :

5 Interruption de service en période froide

Références

(i) HQD-1, document 1, page 28.

Préambule

(i) UC propose que la période de rebranchement soit modifiée et définie sur « une base géographique ou encore en fonction de la température ». Le Distributeur applique déjà, dans sa pratique, cette logique car il s'abstient d'interrompre le service ou procède au rétablissement du service des clients en cas de température froide et ce, à l'extérieur de la période d'hiver. Le Distributeur agit également avec prudence dans tous les cas où il procède à l'interruption du service d'électricité en période d'hiver et s'abstient d'interrompre le service dans les régions touchées par des sinistres, comme dans le cas des inondations survenues en 2011 ou de l'accident ferroviaire de la Ville de Lac-Mégantic en 2013. (nos soulignés)

Tel qu'il appert du préambule aux questions de la section 5, UC cherche à connaître les pratiques précises et les critères qui amènent le Distributeur à s'abstenir d'interrompre le service ou à procéder au rétablissement du service en cas de **température froide et ce à l'extérieur de la période d'hiver**.

Or les réponses données sont tellement générales, qu'il demeure impossible de savoir si et quand un client pourrait bénéficier du rétablissement du service en cas de **température froide, et ce à l'extérieur de la période d'hiver**.

1. De manière plus précise à la question 5.1, UC demandait de détailler « avec détails » l'application et la pratique du rebranchement à l'extérieur de la période hivernale :

5.1 Veuillez expliquer avec détails, comment le Distributeur applique, dans sa pratique, sa logique du rebranchement « une base géographique ou encore en fonction de la température ».

Réponse :

Le Distributeur est sensible aux effets d'une température anormalement froide auprès des clients dont le service électrique est interrompu. Conséquemment, il considère les prévisions météorologiques par région. S'il détermine que la santé ou la sécurité des clients peuvent être compromises en raison d'une température anormalement froide, le Distributeur peut devancer les rebranchements hivernaux pour une région donnée.

La réponse demeure générale et n'apporte en fait aucune information supplémentaire en relation avec la preuve initialement déposée (HQD-1 document 1 page 28) qui permette de conclure et de savoir si et quand un client peut ou non être rebranché .

La Régie notera que cette réponse ne donne, entre autres, aucun critère pour savoir ce qui pour le Distributeur constitue une température anormalement froide, ou ce qui selon lui compromettrait la santé ou la sécurité des clients.

UC demande que le Distributeur améliore sa réponse et la complète en fournissant de manière plus détaillée les informations sur lesquelles il se base et le processus suivi (la pratique et la logique) avant de décider de rebrancher un client en dehors de la période hivernale.

2. Par sa question 5.1.1, UC cherche à comprendre et savoir **quand, pourquoi et comment** un client interrompu sera rebranché en dehors de la période hivernale.

5.1.1 Veuillez expliquer quand, pourquoi et comment, lorsqu'il fait froid en dehors de la période d'hiver, sont prises les décisions de rebrancher un client qui a subi une interruption.

Réponse :

Voir la réponse à la question 5.1.

La réponse du Distributeur réfère à la réponse à la question 5.1 qui, tel que mentionné ci-dessus, est une réponse très générale faisant référence à de grands principes, sans toutefois fournir les informations quant à des assises claires et précises qui permettraient de savoir si, dans la réalité d'une interruption en cours, il pourrait y avoir rebranchement, si ce

rebranchement serait fait rapidement, s'il sera temporaire et de quelle durée, qui prendra la décision (par exemple le bureau chef à Montréal ou un bureau de région), s'il y a une politique écrite que les employés doivent suivre ou si la décision est somme toute discrétionnaire, si la demande de rebranchement doit émaner du client ou si le Distributeur procède de lui-même et dans ce cas comment le client est-il contacté. UC soumet que toute ces explications et sans doute d'autres auraient dû être incluses dans la réponse du Distributeur.

UC demande à la Régie de demander au Distributeur de fournir ces précisions et toutes les explications relatives au quand, comment et pourquoi un client serait rebranché en dehors de la période hivernale, mais en période de froid.

3. Par sa question 5.1.2, UC cherche à obtenir **le processus décisionnel précis** utilisé par le Distributeur qui le mènerait à rebrancher, toujours en dehors de la période hivernale, un client dans une région, mais non dans une autre.

5.1.2 Veuillez préciser le processus décisionnel menant au rebranchement d'un client dans une région et non dans une autre (par exemple lorsqu'il fait froid en début d'automne à Sept-Îles alors qu'il fait encore chaud au sud).

Réponse :

Voir la réponse à la question 5.1.

Ici encore le Distributeur réfère UC à sa réponse générale donnée à 5.1, qui ne nous informe aucunement du processus décisionnel précis suivi par le Distributeur et la manière dont il distingue les régions et leurs diverses caractéristiques dans l'application de ce processus.

Par exemple, qui prend la décision de rebrancher et celle-ci doit-elle être validée et par qui, les décisions sont-elles prises à Montréal ou en régions, comment le territoire (régions) est-il divisé, y a-t-il une procédure interne que doivent suivre les employés, est-ce que cette procédure varie d'une région à l'autre?

UC soumet respectueusement qu'une réponse complète et satisfaisante précisant le processus décisionnel aurait dû répondre à ces questions.

UC demande à la Régie de demander au Distributeur de fournir les informations requises.

4. La question 5.2 de UC est claire et précise et demande de préciser à partir de quelle température il pourrait y avoir rebranchement.

5.2 Veuillez indiquer à partir de quelle température le Distributeur applique sa logique de rebranchement des clients qui ont subi une interruption.

Réponse :

Voir la réponse à la question 5.1.

En réponse, le Distributeur réfère à nouveau à sa réponse à la question 5.1 qui réfère à des températures froides, or ce terme très général ne répond pas à la question telle que posée qui aurait dû indiquer un degré de température et possiblement avec ou sans un facteur vent.

UC demande que le Distributeur réponde à la question telle que posée.

5. Par sa question 5.3, UC cherche à savoir si la « politique » de rebranchement, **en dehors de la période hivernale** (entre le 1^{er} avril et le 1^{er} décembre) de clients qui auraient été interrompus pour des motifs liés au recouvrement, est appliquée de manière uniforme et universelle (en tout temps) à toute sa clientèle résidentielle.

5.3 Veuillez préciser si le Distributeur applique en tout temps sa logique de rebranchement des clients des clients qui ont subi une interruption, entre le 1^{er} avril et le 1^{er} décembre.

Réponse :

Le Distributeur ne sait pas si les lieux où l'alimentation électrique a été interrompue durant l'année sont toujours habités. À cet effet, il envoie des avis postaux et fait une campagne d'appels automatisés afin d'informer les clients de la possibilité de bénéficier d'un rétablissement de service en période d'hiver. Afin d'éviter des déplacements inutiles et conformément aux CSE, le Distributeur rétablit le service uniquement si le client en fait la demande.

Après le 1^{er} décembre, le Distributeur procède dans certains cas à des visites des lieux qui sont toujours interrompus afin de valider si ces derniers sont toujours occupés. En cas de doute, le Distributeur laisse une communication à l'occupant qui l'informe de contacter le service à la clientèle afin de pouvoir bénéficier du service d'électricité.

UC soumet que la réponse ne répond pas à la question posée puisque le Distributeur fait référence au rétablissement du service en période d'hiver et non entre le 1^{er} avril et le 1^{er} décembre, tel qu'il est demandé, de fait toute cette section (questions 5, à l'exception des questions 5.5 et 5.5.1) tel qu'il appert du préambule porte sur les rebranchements faits en dehors de la période hivernale et les conditions auxquelles ces remises en service sont assujetties.

UC demande à la Régie de demander au Distributeur de répondre à la question telle que posée.

6. Par sa question 5.5.1, :

5.5.1 Veuillez détailler de manière exhaustive les dangers que le Distributeur souhaite éviter.

Réponse :

Voir les réponses aux questions 5.1 et 5.5.

UC désire faire « *détailler de manière exhaustive* » les dangers de l'interruption de service. Cette question est en référence au préambule qui cite la preuve du Distributeur où celui-ci indique « *Le Distributeur agit également avec prudence dans tous les cas où il procède à l'interruption du service d'électricité en période d'hiver* », pour UC cette notion de prudence sous-entend que certains dangers et risques doivent être évités lors d'une interruption de service, or la réponse ne fournit aucune information sur ces dangers et donc ne répond pas à la question.

UC demande à la Régie de demander au Distributeur de fournir une liste la plus exhaustive possible des dangers qu'il désire éviter lors d'une interruption de service.

Me Hélène Sicard

En terminant UC souligne que les informations requises sont essentielles afin que sa preuve écrite présente ses conclusions et recommandations de la manière la plus complète possible et afin de limiter le temps d'audience qui serait autrement consacré à obtenir ces réponses.

De plus, afin d'éviter des délais et la prise d'engagement lors de l'audience, UC tient à informer dès à présent la Régie et le Distributeur qu'au moment de l'audience elle entend poser les questions suivantes au Distributeur :

1. Pour chacune des trois (3) dernières années combien de clients résidentiels dont le service avait été interrompu pour des motifs de recouvrement ont bénéficié d'une remise en service en dehors de la période hivernale?
2. Pour ces clients, quelle a été la durée de cette remise en service? Quels étaient les motifs sous-jacents à la durée de remise en service accordée?
3. Pour ces clients quels étaient les motifs de la remise en service?
4. Dans quelles régions ces clients se situaient-ils?

Espérant le tout conforme, veuillez agréer cher M. Méthé, mes salutations distinguées.



Me Hélène Sicard

c.c. Viviane de Tilly (UC)
Me Simon Turmel (HQD)