

D É C I S I O N

QUÉBEC

RÉGIE DE L'ÉNERGIE

D-2016-118

R-3964-2016

22 juillet 2016

PRÉSENTS :

Louise Rozon
Louise Pelletier
Simon Turmel
Régisseurs

Hydro-Québec
Demanderesse

et

Intervenants dont les noms apparaissent ci-après

**Décision relative à la demande d'approbation provisoire
de l'article 13.1.1 des Conditions de service d'électricité
et aux demandes de paiement de frais associées aux
séances de travail**

*Demande relative à la modification des Conditions de
service d'électricité et des frais afférents d'Hydro-Québec*

Intervenants

Association coopérative d'économie familiale de Québec (ACEFQ);

Association des propriétaires d'appartements du Grand Montréal (APAGM);

Association des professionnels de la construction et de l'habitation du Québec (APCHQ);

Association québécoise des consommateurs industriels d'électricité et Conseil de l'industrie forestière du Québec (AQCIE-CIFQ);

Association des redistributeurs d'électricité du Québec (AREQ);

Corporation des propriétaires immobiliers du Québec (CORPIQ);

Fédération canadienne de l'entreprise indépendante (FCEI);

Fédération québécoise des municipalités (FQM);

Option consommateurs (OC);

Regroupement des activistes pour l'inclusion au Québec (RAPLIQ);

Stratégies énergétiques et Association québécoise de lutte contre la pollution atmosphérique (SÉ-AQLPA);

Union des consommateurs (UC);

Union des municipalités du Québec (UMQ);

Union des producteurs agricoles (UPA).

1. INTRODUCTION

[1] Le 2 mars 2016, Hydro-Québec dans ses activités de distribution (le Distributeur) dépose à la Régie de l'énergie (la Régie) une demande relative à la modification des *Conditions de service d'électricité* (les Conditions de service) et de ses frais afférents (la Demande). La Demande est présentée en vertu de l'article 31 alinéa 1 (1^o) de la *Loi sur la Régie de l'énergie*¹ (la Loi).

[2] Le 9 mars 2016, la Régie rend sa décision D-2016-035 portant sur l'avis public et la tenue de séances de travail. Elle demande notamment au Distributeur de publier dans certains quotidiens et d'afficher sur son site internet un avis public donnant aux personnes intéressées les instructions préliminaires relatives à l'audience qu'elle tiendra pour l'examen de la Demande.

[3] Le 13 avril 2016, la Régie rend sa décision D-2016-058, par laquelle elle accorde le statut d'intervenant aux personnes intéressées suivantes : ACEFQ, APAGM, APCHQ, AQCIE-CIFQ, AREQ, CORPIQ, FCEI, FQM, OC, RAPLIQ, SÉ-AQLPA, UC, UMQ et UPA.

[4] Les séances de travail ont lieu du 11 mai au 22 juin 2016.

[5] Le 23 juin 2016, la Régie émet une lettre procédurale, par laquelle elle invite les intervenants à déposer une demande de remboursement de frais pour leur participation aux séances de travail tenues dans le cadre du dossier.

[6] Le 8 juillet 2016, le Distributeur dépose à la Régie, en vertu des articles 31 alinéa 1 (1^o) (5^o) et 34 de la Loi, une demande d'approbation provisoire de l'article 13.1.1 des Conditions de service. Cet article s'applique aux clients qui négligent ou refusent de donner accès à l'appareillage de mesure ou qui n'effectuent pas les travaux requis pour permettre le remplacement du compteur ou pour rendre conforme leur installation électrique.

¹ RLRQ, c. R-6.01.

[7] Le 12 juillet 2016, la Régie informe les participants qu'elle procédera à l'étude de cette demande provisoire du Distributeur par la tenue d'une audience, dont elle fixe l'échéancier, et invite les intervenants intéressés à y participer à confirmer leur présence.

[8] Le 13 juillet 2016, la Régie fait parvenir une demande de renseignements au Distributeur à laquelle il répond le 18 juillet 2016.

[9] SÉ-AQLPA est le seul intervenant qui participe à l'audience sur la demande d'approbation provisoire du Distributeur, laquelle se tient le 19 juillet 2016.

[10] Le 20 juillet 2016, le Distributeur dépose sa réponse à l'engagement n° 1 pris lors de l'audience. Le jour suivant, il dépose un complément de réponse.

[11] Le 21 juillet 2016, SÉ-AQLPA dépose ses commentaires à l'égard de cette réponse, à la suite desquels, la Régie entame son délibéré.

[12] Dans la présente décision, la Régie se prononce sur la demande d'approbation provisoire du Distributeur ainsi que sur les demandes de paiement de frais de certains intervenants associées aux séances de travail.

2. DEMANDE D'APPROBATION PROVISOIRE

[13] Le Distributeur propose à la Régie d'adopter provisoirement l'article 13.1.1 des Conditions de service s'appliquant aux clients qui négligent ou refusent de donner accès à l'appareillage de mesure ou de rendre conforme leur installation électrique.

[14] L'article 13.1.1 des Conditions de service proposé par le Distributeur prévoit ce qui suit :

« Accès pour installation de l'appareillage de mesure et travaux préalables

13.1.1 Lorsque le client refuse ou néglige de donner accès à l'appareillage de mesure autre qu'un compteur de nouvelle génération pour qu'Hydro-Québec le

remplace par un compteur de nouvelle génération ou que le client n'effectue pas les travaux requis pour permettre le remplacement du compteur ou pour rendre conforme son installation électrique, le client est considéré comme ayant opté pour un compteur sans émission de radiofréquences si les conditions prévues à l'article 10.4 sont remplies. Dans ce cas, Hydro-Québec l'avise par écrit et les « frais initiaux d'installation » ainsi que les « frais mensuels de relève » indiqués dans les Tarifs deviennent applicables après 8 jours francs de l'envoi de cet avis, si le client n'a pas apporté les correctifs nécessaires »².

[15] Le Distributeur mentionne que cette proposition prend en considération le point de vue des intervenants sur cette question, reçu par le biais de leur formulaire de positionnement³.

Contexte

[16] Comme prévu dans le cadre du projet de lecture à distance (Projet LAD)⁴, le Distributeur a procédé au déploiement massif des compteurs de nouvelle génération et en est à parachever le remplacement des compteurs visés.

[17] Toutefois, malgré les tentatives effectuées afin de procéder au remplacement des compteurs, le Distributeur demeure incapable de procéder à l'installation d'un compteur de nouvelle génération chez environ 129 000 clients pour diverses raisons.

[18] Parmi ces clients, 86 % auraient une installation électrique monophasée d'au plus 200 ampères (200 A), donc admissible, selon les modalités actuelles, à l'option d'installation d'un compteur sans émission de radiofréquences.

[19] Le Distributeur soutient que les clients qui refusent ou négligent de donner accès à l'appareillage de mesure aux fins de remplacement du compteur existant génèrent des coûts et retardent la concrétisation de certains gains du Projet LAD, principalement liés à la lecture des compteurs.

² Pièce B-0059.

³ Pièce B-0083.

⁴ Dossiers R-3770-2011 Phase 1, R-3788-2012 et R-3863-2013 Phases 2.

[20] À l'heure actuelle, ces coûts sont récupérés auprès de l'ensemble de la clientèle. Le Distributeur soutient que cette situation est inéquitable pour les clients qui ont opté pour l'option d'installation d'un compteur sans émission de radiofréquences, ont payé les « *Frais initiaux d'installation* » et paient les « *Frais mensuels de relève* » prévus aux articles 10.4 des Conditions de service et 12.4 des *Tarifs d'électricité* (Tarifs).

[21] Dans la mesure où un client ne se conforme pas à l'article 13.1 des Conditions de service et empêche l'accès à l'appareillage de mesure, une condition reconnue par la Régie comme préalable à la livraison de l'électricité, le Distributeur est en droit, en vertu du paragraphe 4 du deuxième alinéa de l'article 12.3 des Conditions de service, d'interrompre le service.

[22] Le Distributeur considère cependant que l'interruption de service est une mesure de dernier recours « *très drastique* » et cherche à avoir des mesures alternatives avec lesquelles il peut travailler, en collaboration avec le client⁵.

[23] De plus, le Distributeur signale que des délais et des coûts importants peuvent être liés à la mise en place des procédures d'interruption, plus particulièrement dans les situations où le Distributeur n'a pas accès à l'appareillage de mesure.

[24] Le Distributeur a récemment mis en place un projet pilote de communication, prévoyant, notamment, l'envoi de lettres et des suivis téléphoniques auprès d'un échantillon de 600 clients chez qui il n'avait pas été en mesure d'avoir accès au compteur, lors de la phase de déploiement massif des compteurs de nouvelle génération. Il s'agit également de clients qui n'ont pas fait part au Distributeur de leur choix d'un appareil sans émission de radiofréquences.

[25] Ce projet pilote a permis au Distributeur de régler environ 30 % de ces dossiers problématiques. Il demeure donc un nombre important de compteurs non accessibles.

Modalités proposées

[26] Considérant que l'interruption du service d'électricité est une solution de dernier recours, en tenant compte du contexte et des résultats du projet pilote, le Distributeur

⁵ Pièce A-0012, p. 21.

demande à la Régie d'adopter de façon provisoire l'article 13.1.1 des Conditions de service.

[27] Plus particulièrement, il propose de facturer au client les « *Frais initiaux d'installation* » et les « *Frais mensuels de relève* » prévus dans les Tarifs en cas de refus d'accès ou de mise à niveau requise aux installations du client, dans la mesure où l'abonnement est admissible à l'option d'installation d'un compteur sans émission de radiofréquences suivant les Conditions de service présentement en vigueur.

[28] Préalablement à la facturation des frais initiaux d'installation et des frais mensuels de relève, un avis écrit indiquant au client que ces frais seront facturés lui sera envoyé, tel que prévu à l'article 13.1.1 des Conditions de service. Cet avis précisera que les frais s'appliqueront huit jours francs après l'envoi dudit avis, si le client n'a pas apporté les correctifs nécessaires.

[29] Selon le Distributeur, sa proposition est avantageuse puisqu'elle incite les clients à communiquer avec lui afin de régler le problème des compteurs inaccessibles, mitige les inconvénients pour les clients, est une mesure temporaire adaptée au contexte et assure une équité entre les clients.

Position des intervenants

[30] Dans leur formulaire de positionnement, la CORPIQ, OC et l'UPA se disent d'accord avec la proposition du Distributeur.

[31] La FCEI est en accord avec la proposition mais note que l'article 13.1.1 proposé ne prévoit qu'un avis écrit émis après que le Distributeur ait établi que des frais s'appliqueront. Il considère nécessaire que le Distributeur applique une procédure de communication préalable lorsque des problématiques d'accessibilité ou de conformité technique sont rencontrées.

[32] L'ACEFQ mentionne que la proposition soumise par le Distributeur soulève des questionnements importants mais que le caractère provisoire de ces amendements et la nécessité d'une application rapide de ceux-ci permettent une analyse plus « *allégée* ». Elle considère que le Distributeur devrait donner aux clients visés par l'article 13.1.1 proposé un délai raisonnable, au minimum huit jours, pour donner accès ou modifier leur installation afin qu'elle soit conforme aux normes.

[33] Le RAPLIQ est d'avis que le Distributeur devrait définir les démarches qu'il suivra avant d'en arriver à facturer des clients selon les règles de l'option d'installation d'un compteur sans émission de radiofréquences. Il rappelle qu'en séance de travail, le Distributeur proposait notamment un processus commençant par cinq appels au client, suivi de trois avis non répondus, avant de le considérer comme étant sous l'option de retrait et de le facturer. Il ajoute que les avis envoyés ne font pas mention de sceau échu ou non-échu du compteur.

[34] Le RAPLIQ exprime une réserve contre toute interruption de service. Il ajoute qu'une fois le client considéré comme étant sous l'option de retrait, il ne devrait plus recevoir de sollicitation afin de changer son compteur avant 45 jours préalables à la date de péremption du sceau.

[35] L'UC est d'accord avec le principe que le client qui refuse ou néglige de donner accès à l'appareillage de mesure pour que le Distributeur le remplace par un compteur de nouvelle génération soit considéré comme ayant opté pour un compteur sans émission de radiofréquences, si les conditions prévues à l'article 10.4 des Conditions de service sont remplies.

[36] L'UC précise toutefois que le cas de figure qui a trait au client qui n'effectue pas les travaux requis pour permettre le remplacement du compteur, ou pour rendre conforme son installation électrique, lui est plus problématique puisqu'elle n'a pas une image complète de la situation. L'UC aurait souhaité obtenir plus d'information et de précisions de la part du Distributeur avant de se prononcer sur le sujet.

[37] En audience, SÉ-AQLPA indique qu'il est en accord avec le principe de la proposition du Distributeur et avec la facturation des frais mensuels de relève. Il note que la proposition du Distributeur permet de normaliser et de régulariser la situation de quelques 129 000 clients qui sont dans une zone grise depuis un certain temps.

[38] SÉ-AQLPA propose cependant quelques modifications au texte de la proposition du Distributeur. Notamment, il juge problématique la notion de frais d'installation du fait que le client n'a fait l'objet d'aucune installation. Il considère que l'imposition de frais pour couvrir le coût des démarches de communication sont de la nature d'une pénalité ou d'un incitatif, mais qu'ils ne peuvent pas être considérés comme un coût de service. Il soutient que certains des clients qui auraient reçu le même service, c'est-à-dire les

nombreux appels et visites du Distributeur, ne paieraient pas ces frais, alors que seule une partie d'entre eux les paierait.

[39] SÉ-AQLPA comprend que la situation peut paraître inéquitable pour les clients qui ont exercé l'option d'installation d'un compteur sans émission de radiofréquences et payé les frais d'installation. Il considère toutefois que l'iniquité ne dure pas, puisque ces frais s'appliqueront de toute façon sous la forme de frais d'installation lorsque le sceau du compteur électromécanique du client visé arrivera à échéance, s'il continue de vouloir un compteur sans émission de radiofréquences.

[40] SÉ-AQLPA suggère que, même s'il n'est question que d'un seul avis de huit jours dans l'article proposé, la pratique du Distributeur consistant à effectuer une multitude d'avis téléphoniques et écrits avant de procéder à l'envoi d'un avis final qui a des conséquences drastiques soit maintenue.

[41] Finalement, SÉ-AQLPA invite la Régie à demander au Distributeur de prévoir un plan de communication de manière à informer tous les clients qui seraient susceptibles d'être visés par une échéance prochaine du sceau de leur compteur de ce qu'il en est. C'est pour lui une question d'acceptabilité sociale.

Proposition amendée

[42] À la suite de l'audience, le Distributeur modifie le texte de l'article 13.1.1 proposé comme suit :

« Article 13.1.1

Si l'installation électrique est monophasée et d'au plus 200 A et que le client :

- Refuse ou néglige de donner accès à l'appareillage de mesure autre qu'un compteur de nouvelle génération pour qu'Hydro-Québec le remplace par un compteur de nouvelle génération; ou*
- N'effectue pas les travaux requis pour permettre le remplacement du compteur ou pour rendre conforme son installation électrique;*

les « frais liés à l'inaccessibilité du compteur » ainsi que les « frais mensuels de relève » indiqués dans les Tarifs deviennent applicables après 8 jours francs de l'envoi d'un avis, si le client n'a pas apporté les correctifs nécessaires.

Les « frais mensuels de relève » cessent de s'appliquer lorsqu'Hydro-Québec procède au remplacement du compteur par un compteur de nouvelle génération ou lorsque le service est interrompu en vertu de l'article 12.3, selon la première de ces éventualités à survenir ».

[43] Le Distributeur propose également l'ajout du paragraphe j) à l'article 12.4 des Tarifs :

« 12.4 Frais liés à l'alimentation électrique

[...]

j) Frais liés à l'inaccessibilité du compteur

Un montant de 115 \$ ».

[44] Cette dernière proposition tient compte de la réponse à l'engagement n°1 pris par le Distributeur lors de l'audience.

[45] Le Distributeur calcule le coût moyen de la démarche par client pour l'application de l'article 13.1.1 des Conditions de service, qu'il établit à 115 \$⁶. Les frais proposés sont établis sur la base des coûts moyens occasionnés par un client qui refuserait ou négligerait de donner accès à l'appareillage de mesure ou d'entreprendre les travaux nécessaires pour le remplacement du compteur à la suite de l'ensemble des moyens de communication, incluant l'envoi de l'avis écrit.

[46] SÉ-AQLPA soumet que le Distributeur complique l'enjeu alors qu'il est très simple. Par équité, le Distributeur cherche essentiellement à ce que tous les clients qui se trouvent dans les zones où le déploiement des compteurs de nouvelle génération a eu lieu, mais dont leur compteur est sans émission de radiofréquences, paient les frais mensuels

⁶ Pièce B-0080, p. 4.

de relève. L'intervenant ajoute que la relève n'est en effet plus gratuite dans de telles zones.

[47] Également, SÉ-AQLPA est d'avis que les frais liés à l'inaccessibilité du compteur, évalués à 115 \$ par le Distributeur, sont disproportionnés par rapport à l'ensemble des autres frais de service prévus dans les Tarifs et par rapport aux trois lettres et deux appels envisagés par le Distributeur pour aviser les clients qu'ils devront payer des frais mensuels de relève. De plus, selon l'intervenant, chacun des clients visés a déjà reçu de nombreux avis et appels avant l'adoption de l'article 13.1.1 des Conditions de service. Il mentionne également que le Distributeur a indiqué qu'il ne ressent aucun besoin de multiplier les avis et appels auprès des clients qui ont exprimé clairement leur position. Dans ces circonstances, il n'existe aucun besoin d'adresser cinq communications au client avant de lui appliquer les frais mensuels de relève et de lui faire payer le coût de ces communications. Un simple mémo sur la facture précisant qu'à compter de telle date, des frais mensuels de relève sont applicables, serait suffisant. SÉ-AQLPA propose ainsi de ne facturer aucuns frais d'intervention.

[48] En tenant compte de ce qui précède, l'intervenant propose la formulation suivante pour l'article 13.1.1. des Conditions de service :

« Article 13.1.1

Pour tout abonnement qui se trouve dans une zone où le déploiement des « compteurs de nouvelle génération » a déjà eu lieu, lorsque le compteur du client n'est lui-même pas à radiofréquences (ni ne permet de communiquer la relève par téléphone ou câble), les «frais de relève » mensuels sont applicables ».

3. OPINION DE LA RÉGIE SUR LA DEMANDE D'APPROBATION PROVISOIRE

[49] Le Distributeur demande à la Régie d'adopter provisoirement l'article 13.1.1. des Conditions de service et l'article 12.4 j) des Tarifs.

[50] La Régie peut rendre des décisions provisoires et des décisions de sauvegarde en vertu de l'article 34 de la Loi, qui prévoit que :

« La Régie peut décider en partie seulement d'une demande. Elle peut rendre toute décision ou ordonnance qu'elle estime propre à sauvegarder les droits des personnes concernées ».

[51] Les articles dont le Distributeur demande l'approbation provisoire se lisent comme suit⁷ :

Article 13.1.1 des Conditions de service

« Article 13.1.1

Si l'installation électrique est monophasée et d'au plus 200 A et que le client :

- Refuse ou néglige de donner accès à l'appareillage de mesure autre qu'un compteur de nouvelle génération pour qu'Hydro-Québec le remplace par un compteur de nouvelle génération; ou*
- N'effectue pas les travaux requis pour permettre le remplacement du compteur ou pour rendre conforme son installation électrique;*

les « frais liés à l'inaccessibilité du compteur » ainsi que les « frais mensuels de relève » indiqués dans les Tarifs deviennent applicables après 8 jours francs de l'envoi d'un avis, si le client n'a pas apporté les correctifs nécessaires.

Les « frais mensuels de relève » cessent de s'appliquer lorsqu'Hydro-Québec procède au remplacement du compteur par un compteur de nouvelle génération ou lorsque le service est interrompu en vertu de l'article 12.3, selon la première de ces éventualités à survenir ».

Article 12.4 des Tarifs

« 12.4 Frais liés à l'alimentation électrique

[...]

⁷ Pièce B-0080, p. 4.

*j) Frais liés à l'inaccessibilité du compteur
Un montant de 115 \$ ».*

[52] Tel que mentionné par le Distributeur, les critères développés pour l'injonction interlocutoire peuvent servir de guide aux fins de déterminer s'il y a lieu d'accueillir la demande d'approbation provisoire du Distributeur. La Régie n'est cependant pas tenue d'appliquer systématiquement ces critères dans le cadre de l'examen d'une telle demande.

[53] La Régie est d'avis, après analyse de la preuve sommaire déposée au soutien de la présente demande, que les arguments invoqués par le Distributeur sont, à première vue, justifiés, pour les motifs mentionnés ci-après.

Apparence de droit

[54] La Régie constate que les articles proposés visent à répondre à une situation réelle, soit celle de finaliser efficacement le déploiement du Projet LAD dans le contexte où 129 000 clients refusent ou négligent de donner accès à leur compteur ou d'entreprendre les travaux requis pour le remplacement du compteur.

[55] La mesure proposée constituerait, avec l'interruption de service, un outil à la disposition du Distributeur pour inciter les clients qui refusent ou négligent de donner accès au compteur ou d'entreprendre les travaux requis pour son remplacement à remédier à la situation. Elle permettrait également au Distributeur, le temps que la finalisation du Projet LAD soit complétée, de récupérer auprès de ces clients les coûts supplémentaires qu'ils occasionnent et les coûts liés à la relève manuelle.

[56] La Régie considère justifié l'application des frais mensuels de relève lorsque les conditions prévues à l'article 13.1.1 sont satisfaites, jusqu'au moment où le Distributeur aura procédé au remplacement du compteur du client par un compteur de nouvelle génération, ou jusqu'à ce que le service du client ait été interrompu.

[57] En effet, les clients qui refusent ou négligent de donner accès à leur compteur ne paient actuellement aucuns frais de relève, alors que les compteurs en question continuent de nécessiter une relève manuelle et que l'offre de référence actuelle implique l'absence de relève manuelle.

[58] L'application de ces frais de relève permettrait de palier l'iniquité à l'égard des clients qui ont opté pour un compteur sans émission de radiofréquences et qui assument les frais mensuels de relève et également par rapport à l'ensemble des clients qui assument actuellement les coûts liés à la relève des 129 000 clients visés.

[59] Également, la Régie est d'avis que l'application de frais liés à l'inaccessibilité du compteur aux clients qui refusent ou négligent de donner accès au compteur ou d'entreprendre les travaux requis pour son remplacement est une mesure justifiée. Un client qui refuse ou néglige de donner accès au compteur ou d'entreprendre les travaux nécessaires pour son remplacement à la suite de l'ensemble des communications, incluant l'envoi de l'avis, occasionne des frais supplémentaires qui sont actuellement assumés par l'ensemble de la clientèle.

[60] Enfin, les frais prévus à l'article 13.1.1 des Conditions de service constituent un incitatif pour les clients, particulièrement ceux qui négligent d'appeler le Distributeur pour prendre rendez-vous, ou d'effectuer les travaux requis pour qu'il puisse installer un nouveau compteur.

[61] En somme, la Régie est d'avis que le premier critère de l'apparence de droit est satisfait.

Préjudice sérieux

[62] Selon la Régie, l'attente d'une décision finale aurait pour effet de retarder le déploiement du Projet LAD, alors que le Distributeur dispose encore des infrastructures qui y sont liées, dont une équipe de travail.

[63] De plus, si la proposition du Distributeur n'était pas acceptée à ce stade-ci, les coûts supplémentaires qui seront occasionnés, avant la décision finale, par les clients qui refusent ou négligent de donner accès au compteur ou qui n'effectuent pas les travaux requis, ainsi que les coûts liés à la relève manuelle ne pourraient être récupérés auprès de ces clients.

[64] La Régie constate ainsi que le Distributeur subirait un préjudice, alors qu'il y a absence de préjudice pour la clientèle visée par la demande d'approbation provisoire du Distributeur.

Balance des inconvénients

[65] La balance des inconvénients milite en faveur de l'adoption provisoire des articles proposés par le Distributeur.

[66] La Régie constate que la mise en œuvre des articles proposés se fera de façon transparente puisqu'il y est prévue l'obligation pour le Distributeur d'aviser par écrit le client des frais qui lui seront éventuellement facturés. De plus, le client aura l'opportunité de corriger la situation s'il ne veut pas se voir appliquer les frais en question.

[67] En outre, il n'y a aucun préjudice pour les clients découlant d'une application provisoire des articles proposés puisque, si les articles ne sont pas approuvés à l'occasion de la décision finale, les clients seront remboursés avec intérêts.

[68] De plus, si la proposition n'était pas acceptée à ce stade-ci, les coûts supplémentaires qui seront occasionnés, avant la décision finale, par les clients qui refusent ou négligent de donner accès au compteur ou qui n'effectuent pas les travaux requis pour son remplacement ainsi que les coûts liés à la relève manuelle ne pourraient être récupérés auprès de ces clients. En outre, la finalisation du déploiement du Projet LAD serait retardée.

[69] Par ailleurs, la Régie ne partage pas le point de vue de SÉ-AQLPA quant à l'objectif poursuivi par la demande du Distributeur. L'enjeu n'est pas uniquement de faire payer, par équité, les frais mensuels de relève à tous les clients ayant un compteur sans émission de radiofréquences. L'adoption de l'article 13.1.1 des Conditions de service a aussi pour but d'offrir au Distributeur un outil additionnel qui pourrait permettre, dans certains cas, d'éviter l'interruption de service des clients qui refusent ou négligent de donner accès à l'appareillage de mesure ou qui n'effectuent pas les travaux requis pour permettre son remplacement ou pour rendre leur installation électrique conforme. Ces clients contreviennent actuellement à leurs obligations en vertu des Conditions de service et une interruption de service leur occasionnerait davantage d'inconvénients et de frais que l'application du nouvel article 13.1.1 des Conditions de service. La mesure proposée a également comme objectif d'accélérer le déploiement du Projet LAD par l'application d'une mesure plus souple que l'interruption de service auprès de la clientèle qui refuse de donner accès à l'appareillage de mesure, notamment.

[70] En ce qui a trait au nombre de communications que le Distributeur compte effectuer auprès des clients visés par sa demande, la Régie retient des commentaires de SÉ-AQLPA que ce nombre pourrait être moindre. Au stade provisoire et à la suite d'un examen sommaire, la Régie considère que le Distributeur rencontre les objectifs visés en effectuant trois communications (lettres, avis ou appels) en moyenne plutôt que les cinq prévus.

[71] En conséquence, la Régie juge raisonnable de fixer les frais liés à l'inaccessibilité du compteur à un montant de 85 \$.

[72] Enfin, dans le but de rendre le texte plus clair, la Régie apporte quelques modifications au libellé de l'article 13.1.1 des Conditions de service.

[73] Pour l'ensemble de ces motifs, la Régie approuve provisoirement, tels que modifiés ci-après, l'article 13.1.1. des Conditions de service et l'article 12.4 j) des Tarifs, dans leurs versions française et anglaise.

Article 13.1.1 des Conditions de service

Dans sa version française :

« Si l'installation électrique est monophasée et d'au plus 200 A et que le client :

- Refuse ou néglige de donner accès à l'appareillage de mesure autre qu'un compteur de nouvelle génération pour qu'Hydro-Québec le remplace par un compteur de nouvelle génération; ou*
- N'effectue pas les travaux requis pour permettre le remplacement du compteur ou pour rendre conforme son installation électrique;*

les « frais liés à l'inaccessibilité du compteur » ainsi que les « frais mensuels de relève » indiqués à l'article 12.4 des Tarifs deviennent applicables après huit jours francs de l'envoi d'un avis par Hydro-Québec, si le client n'a pas apporté les correctifs nécessaires.

Les « frais mensuels de relève » cessent de s'appliquer lorsqu'Hydro-Québec procède au remplacement du compteur par un compteur de nouvelle génération

ou lorsque le service est interrompu en vertu de l'article 12.3, selon la première de ces éventualités à survenir ».

Dans sa version anglaise :

« If the customer's electrical installation is single-phased and rated 200 A or less and the customer

- refuses or neglects to provide access to metering equipment other than a new generation meter in order to allow Hydro-Québec to replace it with a new generation meter; or*
- fails to do the work required to allow for the replacement of the meter or to ensure compliance of the electrical installation,*

the "charge related to an inaccessible meter" and the "monthly meter reading charge" specified in section 12.4 of the Rates shall be applicable eight clear days from the time the notice to that effect is sent by Hydro-Québec, if the customer has failed to take the necessary corrective measures.

The "monthly meter reading charge" ceases to apply when Hydro-Québec replaces the meter with a new generation meter or when service is interrupted under Section 12.3, whichever comes first ».

Article 12.4 j) des Tarifs

Dans sa version française :

*« j) Frais liés à l'inaccessibilité du compteur
Un montant de 85 \$ ».*

Dans sa version anglaise :

*« j) Charge related to an inaccessible meter
An amount of \$ 85 ».*

[74] **La Régie demande au Distributeur de produire un addenda aux Conditions de service et aux Tarifs pour refléter les dispositions provisoires approuvées par la présente décision.**

[75] **Elle demande également au Distributeur d'inclure, dans les lettres et avis qui informeront les clients des frais applicables, une mention selon laquelle les articles 13.1.1 des Conditions de service et 12.4 j) des Tarifs sont provisoires.**

4. DEMANDE DE PAIEMENT DE FRAIS

[76] En vertu de l'article 36 de la Loi, la Régie peut ordonner au Distributeur de verser des frais aux personnes dont elle juge la participation utile à ses délibérations.

[77] Le *Règlement sur la procédure de la Régie de l'énergie*⁸ ainsi que le *Guide de paiement des frais 2012* (le Guide) encadrent les demandes de paiement de frais que la Régie peut payer, ou ordonner de payer, sans limiter son pouvoir discrétionnaire de juger de l'utilité de la participation des intervenants à ses délibérations et du caractère nécessaire et raisonnable des frais encourus.

[78] Dans sa décision D-2016-035, la Régie autorise la tenue de six séances de travail dans le cadre du présent dossier. Elle y précise que les frais admissibles, par intervenant, pour une séance de travail d'une journée, s'élèvent à 1 600 \$ et pour une demi-journée, à 800 \$.

[79] Entre le 27 juin et le 20 juillet 2016, les intervenants dont les noms apparaissent au Tableau 1 transmettent leurs demandes de paiement de frais associés aux séances de travail qui ont eu lieu les 11, 24 et 25 mai 2016 et les 14, 15 et 22 juin 2016.

[80] Les 5 et 20 juillet 2016, le Distributeur transmet ses commentaires en regard des demandes de paiement de frais reçues.

⁸ RLRQ, c. R-6.01, r. 4.

[81] La Régie apporte certaines corrections aux frais réclamés afin d'assurer leur admissibilité. Ces corrections sont indiquées aux notes apparaissant au Tableau 1.

[82] La Régie accorde aux intervenants indiqués au Tableau 1, la totalité des frais jugés admissibles.

TABLEAU 1 FRAIS RÉCLAMÉS, ADMISSIBLES ET FRAIS ACCORDÉS (taxes incluses)		
Intervenants	Frais réclamés (\$)	Frais admissibles et accordés (\$)
ACEFQ ⁽¹⁾	11 051,25	9 600,00
APCHQ ⁽²⁾	7 358,40	6 400,00
FCEI ⁽³⁾	13 220,70	13 249,23
OC	6 400,00	6 400,00
RAPLIQ	1 600,00	1 600,00
SÉ/AQLPA ⁽⁴⁾	11 274,94	11 274,91
UC	9 600,00	9 600,00
UMQ	6 400,00	6 400,00
UPA ⁽²⁾	11 037,60	9 600,00
TOTAL	77 942,89	74 124,14

Note ⁽¹⁾ : Ajustement d'un montant de 1451,25 \$ en l'absence de pièces justificatives.

Note ⁽²⁾ : Taxes non admissibles pour le personnel interne.

Note ⁽³⁾ : Ajustement de la dépense d'hébergement.

Note ⁽⁴⁾ : Ajustement des taxes.

[83] La Régie note que quelques intervenants ayant participé aux séances de travail n'ont pas déposé leur demande de paiement de frais. Également, elle note que l'ACEFQ n'a pas déposé, en temps utile, les pièces justificatives pour les dépenses de transport et d'hébergement. Ces intervenants pourront réclamer ces dépenses dans le cadre de leur demande de paiement de frais à la fin du présent dossier.

[84] **Considérant ce qui précède,**

La Régie de l'énergie :

APPROUVE de façon provisoire les versions française et anglaise des articles 13.1.1 des Conditions de service et 12.4 j) des Tarifs déposées aux pièces B-0080 et B-0082, avec les modifications indiquées dans la présente décision et **FIXE** au 25 juillet 2016 la date d'entrée en vigueur des textes ainsi modifiés;

OCTROIE aux intervenants le paiement des frais établis au tableau 1 de la présente décision;

ORDONNE au Distributeur de payer aux intervenants, dans les 30 jours de la présente décision, les frais établis au Tableau 1.

Louise Rozon
Régisseur

Louise Pelletier
Régisseur

Simon Turmel
Régisseur

Représentants :

Association coopérative d'économie familiale de Québec (ACEFQ) représentée par M^e Denis Falardeau;

Association des propriétaires d'appartements du Grand Montréal (APAGM) représentée par Alain Renaud;

Association des professionnels de la construction et de l'habitation du Québec (APCHQ) représentée par M^e Natacha Boivin;

Association québécoise des consommateurs industriels d'électricité et Conseil de l'industrie forestière du Québec (AQCIE-CIFQ) représenté par M^e Pierre Pelletier;

Association des redistributeurs d'électricité du Québec (AREQ) représentée par M^e Sophie Lapierre;

Corporation des propriétaires immobiliers du Québec (CORPIQ) représentée par M^e Raphaël Lescop;

Fédération canadienne de l'entreprise indépendante (FCEI) représentée par M^e André Turmel;

Fédération québécoise des municipalités (FQM) représentée par Sylvain Lepage;

Hydro-Québec représentée par M^e Jean-Olivier Tremblay et M^e Éric Fraser;

Option consommateurs (OC) représentée par M^e Éric David;

Regroupement des activistes pour l'inclusion au Québec (RAPLIQ) représentée par M^e Aymar Missakila;

Stratégies énergétiques et Association québécoise de lutte contre la pollution atmosphérique (SÉ-AQLPA) représenté par M^e Dominique Neuman;

Union des consommateurs (UC) représentée par M^e Marcel Boucher;

Union des municipalités du Québec (UMQ) représentée par M^e Catherine Rousseau;

Union des producteurs agricoles (UPA) représentée par M^e Marie-Andrée Hotte.

