

# D É C I S I O N

QUÉBEC

RÉGIE DE L'ÉNERGIE

---

D-2011-042

R-3725-2010

8 avril 2011

---

**PRÉSENTS :**

Michel Hardy

Lucie Gervais

Lise Duquette

Régisseurs

---

**Hydro-Québec**

et

**Intervenants dont les noms apparaissent ci-après**

---

**Décision finale et décision sur les frais de participation**

*Audience sur l'examen des normes de qualité de l'onde et des modalités applicables aux manquements aux Conditions de service d'électricité d'Hydro-Québec*



**Intervenants :**

- Association coopérative d'économie familiale de l'Outaouais (ACEFO);
- Association coopérative d'économie familiale de Québec (ACEFQ);
- Stratégies énergétiques et Association québécoise de lutte contre la pollution atmosphérique (S.É./AQLPA).

## 1. INTRODUCTION

[1] Le 3 mars 2010, Hydro-Québec dans ses activités de distribution d'électricité (le Distributeur) dépose à la Régie de l'énergie (la Régie) deux études en suivi de la décision D-2007-81<sup>1</sup>. Ces études portent sur les normes de la qualité de l'onde et sur les modalités applicables en cas de manquements aux obligations contenues aux *Conditions de services d'électricité*<sup>2</sup> (les Conditions de service). Au terme de ces études, le Distributeur conclut que la réglementation actuelle en regard de la qualité de l'onde est adéquate et qu'il ne serait pas opportun de codifier des sanctions spécifiques dans les Conditions de service.

[2] Le 12 avril 2010, la Régie convoque une audience publique et donne aux participants ses instructions préliminaires relatives à l'examen des études déposées par le Distributeur<sup>3</sup>.

[3] Le 28 mai 2010, la Régie informe les participants que l'audience publique se déroulera sur dossier et accorde le statut d'intervenant à trois intéressés<sup>4</sup>. Ces derniers soumettent leur preuve entre le 9 et le 13 août 2010. Les argumentations et répliques des participants sont déposées à la Régie entre le 24 et le 27 septembre 2010. Le dossier est pris en délibéré le 8 octobre 2010. Du 29 octobre au 5 novembre 2010, les intervenants déposent à la Régie leur demande de paiement de frais.

[4] Par la présente décision, la Régie se prononce sur l'opportunité de codifier, dans les Conditions de service, certains éléments relatifs à la qualité de l'onde et certaines modalités applicables en cas de manquement à ces conditions. Elle se prononce également sur les demandes de paiement de frais des intervenants au dossier.

---

<sup>1</sup> Dossier R-3535-2004 Phase 2.

<sup>2</sup> En vigueur au 1<sup>er</sup> avril 2010.

<sup>3</sup> Décision D-2010-040.

<sup>4</sup> Décision D-2010-067.

## 2. CODIFICATION DES CARACTÉRISTIQUES DE L'ÉLECTRICITÉ LIVRÉE

[5] La codification des caractéristiques de l'électricité livrée vise à définir une qualité de l'onde électrique. À cet égard, le Distributeur présente une étude détaillée comprenant les aspects suivants :

- L'analyse des dispositions contenues dans les Conditions de service relatives à la qualité de l'onde;
- La revue des caractéristiques de l'électricité livrée et des perturbations pouvant affecter la qualité de l'onde;
- Le soutien offert par le Distributeur en matière de qualité de l'onde;
- Les besoins et la satisfaction des clients à l'égard de la qualité de l'onde;
- Une comparaison des pratiques du Distributeur avec celles d'autres entreprises.

[6] Au terme de son étude, le Distributeur conclut que les Conditions de service actuelles répondent aux préoccupations des clients et établissent un équilibre entre les droits et les obligations des deux parties au contrat de service d'électricité.

[7] Plusieurs éléments amènent le Distributeur à conclure que le maintien de la réglementation actuelle est souhaitable :

- La complexité technique de la question de la qualité de l'onde;
- La satisfaction des clients;
- Le niveau adéquat de l'information et les services fournis par le Distributeur;
- La position favorable du Distributeur montrée par le balisage effectué auprès d'autres entreprises canadiennes; et,
- Une comparaison mondiale réalisée par un laboratoire de recherche américain.

[8] Le Distributeur ajoute que la réglementation actuelle est adéquate et suffisamment souple pour permettre l'évolution des pratiques en regard des technologies disponibles.

[9] De plus, selon le Distributeur, l'intégration formelle, dans les Conditions de service, d'un niveau de qualité de l'onde prédéterminé non seulement ne répondrait à aucune préoccupation réelle de la clientèle, mais elle pourrait même l'obliger à effectuer des investissements importants à certains endroits du réseau alors que les niveaux de perturbation n'ont pas d'impacts réels sur des clients ou sur le réseau. Une telle intégration pourrait également le conduire à exiger des clients qui causent des perturbations des investissements importants, pour corriger une situation qui pourrait ne pas avoir d'impacts véritables sur les autres clients.

[10] Ainsi, le Distributeur ne propose aucune modification aux Conditions de service.

[11] L'ACEFO souhaite que la Régie demande au Distributeur de proposer un engagement contractuel et formel avec le client relatif à la qualité de l'onde. Selon cette intervenante, le document *Caractéristiques et cibles de qualité de la tension fournie par les réseaux moyenne et basse tension d'Hydro-Québec*<sup>5</sup> devrait constituer la base de cet engagement contractuel.

[12] L'ACEFO soutient que les règles actuelles qui régissent la relation contractuelle entre un client et le Distributeur ne définissent pas toutes les caractéristiques du produit livré, comme le reconnaît le Distributeur. Elle ajoute qu'il existe un déséquilibre important et manifeste entre les obligations du Distributeur et du client relativement à la préservation de la qualité de l'onde. Au soutien de sa position, l'intervenante réfère la Régie aux engagements en matière de qualité de l'onde que prennent d'autres sociétés d'électricité tels que les Conditions de service de la société Hydro-One, les Conditions générales de ventes aux clients particuliers d'Électricité de France en Europe (EDF) et le Contrat Émeraude (tarif vert) d'EDF. Enfin, l'ACEFO se dit de plus en plus préoccupée par le nombre croissant d'appareils sensibles aux perturbations de l'onde électrique.

[13] L'ACEFQ recommande, pour sa part, la codification des normes influençant la qualité de l'onde, la qualité du service et la protection des équipements et appareils. L'intervenante appuie sa demande sur une plus grande stabilité de l'onde fournie et un meilleur contrôle de la qualité du service électrique.

---

<sup>5</sup> Pièce B-1, HQD-1, document 1, page 41.

[14] S.É./AQLPA souhaite incorporer aux Conditions de service une liste de normes relatives aux obligations des parties sur la qualité de l'onde, dont les livres bleu, rouge et vert<sup>6</sup>, les *Caractéristiques et cibles de qualité de la tension fournie par les réseaux moyenne et basse tension d'Hydro-Québec* et les normes sur le raccordement de la production décentralisée.

[15] Cet intervenant soumet qu'à la lecture des Conditions de service actuelles, un client ne peut pas savoir en quoi consistent les caractéristiques habituelles associées à la qualité de l'onde à laquelle il est en droit de s'attendre de la part d'Hydro-Québec. Le client ne peut non plus savoir comment rencontrer les obligations prévues à l'article 18.8 des Conditions de service, dont celle de « *ne pas causer de perturbation au réseau* » et celle de « *ne pas nuire au service d'électricité des autres clients* ». Il ne peut non plus savoir dans quels cas l'autorisation d'Hydro-Québec lui sera accordée de raccorder un appareillage de production d'électricité en parallèle au réseau.

[16] La Régie constate que la tension en régime permanent est la seule caractéristique de l'électricité définie de façon détaillée dans les Conditions de service, par le renvoi à une norme canadienne<sup>7</sup>. Par ailleurs, le Distributeur alimente ses clients à une fréquence « *approximative* » de 60 hertz<sup>8</sup>.

[17] La Régie note que le Distributeur se donne des cibles sur certaines caractéristiques de l'électricité fournie et des valeurs indicatives sur d'autres caractéristiques sur lesquelles il a moins de contrôle<sup>9</sup>. Ces cibles et ces valeurs sont inscrites dans les documents intitulés *Caractéristiques et cibles de qualité de la tension fournie par les réseaux moyenne et basse tension d'Hydro-Québec* et *Caractéristiques et cibles de qualité de la tension fournie par le réseau de transport d'Hydro-Québec*<sup>10</sup>.

---

<sup>6</sup> Livre bleu : Hydro-Québec, *Service d'électricité en basse tension, Norme E.21-10*, 9<sup>e</sup> édition, décembre 2008; livre rouge : Hydro-Québec, *Fourniture de l'électricité en moyenne tension, Norme E.21-12*, 2<sup>e</sup> édition, mars 1997; livre vert : Hydro-Québec, *Service d'électricité en basse tension à partir des postes distributeurs, Norme E.21-11*, 5<sup>e</sup> édition, août 2009.

<sup>7</sup> Norme CAN3-C235-F83 (C2006).

<sup>8</sup> Article 14.1 des Conditions de service.

<sup>9</sup> Pièce B-1, HQD-1, document 1, page 23.

<sup>10</sup> Pièce B-1, HQD-1, document 1, page 41.

[18] La Régie retient qu'aucune préoccupation concrète, ni besoin, ni problématique particulière à l'égard de la qualité de l'onde n'ont été présentés de façon suffisamment élaborée et convaincante de la part des intervenants représentant la clientèle résidentielle. Elle constate, entre autres, qu'aucune preuve n'est faite démontrant que des clients du Distributeur auraient été pénalisés en raison d'une réglementation insuffisante en regard de la qualité de l'onde dans les Conditions de service.

[19] La Régie remarque aussi que les autres catégories de clientèle du Distributeur ne sont pas intervenues au présent dossier. Enfin, la preuve soumise par le Distributeur ne fait état d'aucune problématique à l'égard de la réglementation actuelle en matière de qualité de l'onde qui les affecterait.

[20] La Régie est d'avis que la preuve est insuffisante relativement aux gains qui pourraient découler d'une codification de nouvelles normes relatives à la qualité de l'onde dans les Conditions de service.

[21] En ce qui a trait au suivi demandé par la décision D-2007-81, la Régie est satisfaite de la preuve présentée dans le cadre du présent dossier.

**[22] Dans le contexte actuel, la Régie ne juge pas opportun de codifier des caractéristiques de l'électricité livrée dans les Conditions de service. Toutefois, elle demande au Distributeur de compiler les informations annuelles sur le nombre et les sommes versées aux clients à la suite de plaintes, réclamations et règlements liés à la qualité de l'onde, selon la nature de l'évènement. Ces informations, compilées sur une base annuelle, devront être transmises à la Régie tous les trois ans, en suivi administratif de la présente décision.**

### **3. INFORMATION À LA CLIENTÈLE RELATIVE À LA QUALITÉ DE L'ONDE**

[23] En ce qui a trait à la question de l'information à la clientèle relative à la qualité de l'onde, le Distributeur soutient que le niveau d'information fourni est adéquat.



[24] Le Distributeur a l'obligation de fournir l'électricité conformément aux caractéristiques décrites aux articles 14.1 et 14.2 des Conditions de service. Il soumet que les clients ont l'obligation, en vertu de l'article 18.12 des Conditions de service de se prémunir contre les variations de tension. Les clients en sont par ailleurs informés par le biais des brochures *Votre abonnement au service d'électricité* et *HydroContact*. Le site internet d'Hydro-Québec présente aussi différentes pages d'information pour les diverses catégories de clientèle. Le Distributeur ajoute que son personnel est disponible en tout temps pour fournir aux clients les informations et le soutien requis en la matière.

[25] Selon le Distributeur, l'ajout d'informations non requises par les clients dans un domaine aussi complexe que la qualité de l'onde pourrait introduire plus de confusion que de bienfaits. Il souligne que les clients qui ont besoin d'informations reçoivent une attention particulière et un traitement personnalisé.

[26] Par ailleurs, le Distributeur mentionne que les fabricants et les maîtres électriciens informent les clients de la pertinence de se doter d'équipements visant à prévenir les bris d'équipements lors de variations de tension.

[27] Enfin, le Distributeur soutient que de nouvelles obligations d'information engendrent un coût que l'ACEFO et l'ACEFQ n'ont pas évalué.

[28] L'ACEFO n'est pas convaincue que les clients résidentiels sont suffisamment informés au sujet de la qualité de l'onde et des conséquences de la qualité du service reçu sur leurs appareils. Elle est d'avis que ce sujet n'a pas fait l'objet d'un programme assez élaboré d'information et de sensibilisation auprès de la clientèle résidentielle. L'intervenante demande donc à la Régie d'ordonner au Distributeur de mieux informer la clientèle résidentielle, en langage accessible, sur toutes les questions techniques relatives à la qualité de l'onde et sur les moyens à mettre en place pour s'en prémunir et se faire indemniser.

[29] Par ailleurs, l'ACEFO demande à la Régie d'ordonner au Distributeur de publier sur son site internet un suivi des incidents affectant la qualité de l'onde sur chaque segment du réseau de distribution. Par cette demande, l'intervenante souhaite pallier à l'absence d'outil approprié de suivi des perturbations de la qualité de l'onde pouvant être mis à la disposition de la clientèle d'Hydro-Québec. Cet outil permettrait à un client résidentiel de vérifier l'existence d'un lien entre la panne de son appareil et la dégradation de la qualité de l'onde sur le réseau du Distributeur à un moment et à un endroit précis.

[30] L'ACEFQ, pour sa part, soutient que le Distributeur doit mieux informer les consommateurs, et avec une plus grande régularité, sur les Conditions de service relatives à la qualité de l'onde et sur les moyens de réduire les risques de bris d'appareils. Selon l'intervenante, l'information transmise doit également traiter des responsabilités et obligations des parties.

[31] L'ACEFQ est notamment préoccupée par les conséquences des variations de tensions sur les appareils électriques et électroniques des consommateurs résidentiels qui peuvent être multiples et sérieuses. Considérant, de plus, la responsabilité limitée des fabricants, l'intervenante soutient que les consommateurs se doivent d'être mieux informés et protégés.

[32] À la lumière de la preuve soumise, la Régie n'est pas convaincue que les clientèles du Distributeur, en particulier la clientèle résidentielle et la clientèle d'affaires de petite puissance, sont suffisamment informées au sujet de la qualité de l'onde. Elle est d'avis que l'information à la clientèle est un élément important de la relation contractuelle entre le Distributeur et sa clientèle.

**[33] En conséquence, la Régie demande au Distributeur de fournir annuellement, à tous ses clients, un document d'information sommaire sur les caractéristiques de l'électricité livrée et sur la qualité de l'onde électrique.**

[34] Ce document d'information devra être acheminé selon les moyens de communication habituellement utilisés avec la clientèle. Le niveau d'information et le langage utilisé dans ce document devront être adaptés à chacune des catégories de clientèle. Ce document devra notamment aborder les sujets suivants :

- les caractéristiques et cibles de l'électricité livrée;
- les droits et obligations d'Hydro-Québec et des clients en matière de qualité de l'onde;
- les impacts potentiels des perturbations et les moyens de s'en prémunir;
- les moyens de protection de l'installation électrique et des appareils;
- le soutien et les services offerts par le Distributeur; et,
- les recours.

[35] La Régie ne juge pas opportun de demander au Distributeur de lui soumettre, pour approbation, le document d'information qu'il transmettra à ses clients. Elle lui demande, par contre, de le transmettre à la Régie et aux intervenants, à titre d'information. Enfin, la Régie demande au Distributeur d'afficher sur son site internet le document pour chaque catégorie de clientèle, comme il le fait actuellement pour la clientèle d'affaires de moyenne puissance<sup>11</sup> et la clientèle d'affaires de grande puissance<sup>12</sup>. **Le Distributeur devra se conformer à ces demandes de la Régie dans un délai de 12 mois de la présente décision. Par la suite, le Distributeur devra fournir le document d'information à tout nouveau client.**

[36] La Régie ne retient pas la proposition de l'ACEFO d'ordonner au Distributeur de publier sur son site internet un suivi des incidents affectant la qualité de l'onde sur chaque segment du réseau de distribution. La preuve ne démontre pas le besoin ou l'utilité d'une telle publication. De plus, la Régie juge qu'un suivi des incidents risque d'amener de la confusion quant à l'interprétation des informations. En cas d'incident majeur sur le réseau, le Distributeur peut utiliser les divers moyens déjà à sa disposition.

#### 4. MODALITÉS APPLICABLES EN CAS DE MANQUEMENT AUX CONDITIONS DE SERVICE

[37] Le Distributeur identifie trois catégories d'obligation dans les Conditions de service, soit l'obligation d'informer, l'obligation d'agir dans un temps prescrit et l'obligation de fournir le service d'électricité. Il conclut que les règles actuelles sont suffisamment souples pour permettre de trouver des solutions aux besoins des clients. Sa conclusion s'appuie notamment sur son analyse des plaintes<sup>13</sup>. Le Distributeur soumet notamment que la majorité des plaintes portant sur la facturation sont couvertes par les règles prévues à l'article 11.5 des Conditions de service et que, sur l'ensemble des plaintes qu'il a reçues en 2008, peu ont été portées en appel à la Régie et seulement quelques-unes ont été accueillies partiellement ou en totalité par cette dernière.

---

<sup>11</sup> [http://www.hydroquebec.com/affaires/moyen/qualite\\_onde.html](http://www.hydroquebec.com/affaires/moyen/qualite_onde.html); pièce B-1, HQD-1, document 1, annexe C, pages 51 à 54.

<sup>12</sup> <http://www.hydroquebec.com/grandesentreprises/qualite-onde.html>.

<sup>13</sup> Pièce B-1, HQD-1, document 2, page 17.

[38] Le Distributeur soutient que le fait d'insérer dans les Conditions de service des modalités précises de la nature d'une sanction pourrait avoir pour conséquence de le forcer à prioriser certaines activités au détriment d'autres qui pourraient être plus urgentes. Cette priorisation pourrait, dans certaines circonstances, ne pas se traduire par une amélioration du service fourni à la clientèle, mais plutôt par un alourdissement de la charge de travail, une augmentation des coûts et une diminution de la qualité d'autres services fournis.

[39] Le Distributeur soumet également que le balisage effectué auprès d'autres distributeurs d'électricité permet de constater que des modalités de la nature de sanctions sont très peu présentes dans la réglementation au Canada.

[40] Enfin, le Distributeur soutient qu'aucune véritable proposition de sanction n'a été faite dans le présent dossier et qu'il y a absence de preuve au soutien des propositions faites par l'ACEFQ.

[41] Tous ces éléments amènent le Distributeur à considérer qu'il n'existe aucun besoin de la clientèle justifiant la codification de nouvelles règles.

[42] L'ACEFO souligne que les modalités actuellement prévues aux articles 11.2, 11.3 et 11.5 des Conditions de service n'ont pas enfreint la souplesse dont jouit le Distributeur dans la gestion de ses activités. L'intervenante est donc d'avis que des modalités de la nature de celles contenues dans ces articles peuvent exister et qu'elles n'amèneront pas le Distributeur à négliger certaines activités au profit d'autres. Elle soutient qu'il est essentiel que le manquement aux Conditions de service soit sanctionné entièrement par la Régie et que les obligations du Distributeur soient exprimées de façon claire et détaillée dans ce texte.

[43] Pour sa part, l'ACEFQ préconise une approche désagrégée et personnalisée où les clients seraient individuellement compensés par des montants forfaitaires, établis en fonction des impacts de chaque type de manquement. L'intervenante soumet que toute sanction ou pénalité en cas de manquement aux Conditions de service par le Distributeur doit être pleinement assumée par celui-ci par une réduction de son rendement propre.

[44] L'ACEFQ soumet que l'analyse des plaintes effectuée par le Distributeur donne un indice de la grandeur des problèmes liés aux manquements aux Conditions de service, mais ne donne pas une évaluation complète de l'importance des problèmes. À cet égard, l'intervenante soumet que le Distributeur a déclaré ne pas être en mesure d'évaluer le nombre exact de clients pouvant avoir été affectés par des manquements aux Conditions de service sans avoir porté plainte.

[45] L'ACEFQ suggère certaines sanctions, en précisant qu'elles sont présentées « à titre indicatif et sont basées sur une évaluation subjective des impacts »<sup>14</sup>.

[46] En ce qui a trait aux sanctions relatives à l'inexécution par le Distributeur de ses obligations relatives à la qualité de l'onde, S.É./AQLPA soumet que le *Code civil du Québec* édicte déjà, par défaut, la liste des recours dont disposent les parties contractantes pour faire exécuter leur contrat ou sanctionner son inexécution. L'intervenant ne recommande donc aucune modification à la liste des recours disponibles aux clients en cas d'inexécution par le Distributeur.

[47] Par ailleurs, S.É./AQLPA invite la Régie à réduire l'étendue des exonérations de responsabilité pour dommages qui résultent de la combinaison des articles 4.1 et 18.12 des Conditions de service.

[48] Dans le cadre du présent dossier, la Régie examine s'il y a lieu d'intégrer certaines modalités applicables en cas de manquement aux Conditions de service. Elle ne traite pas, dans ce dossier, de la question de sa compétence d'attribuer des dommages au cas par cas dans le cadre de plaintes<sup>15</sup>.

[49] En l'espèce, la Régie constate que l'ACEFO ne formule pas de propositions concrètes, soutenues par de la preuve, sur des modalités de la nature d'une sanction à être intégrées aux Conditions de service.

---

<sup>14</sup> Pièce C-3-4-ACEFQ, page 36.

<sup>15</sup> Pièce A-8.

[50] Pour sa part, l'ACEFQ suggère certaines modalités de la nature d'une sanction, en précisant toutefois que lesdites modalités sont présentées à titre indicatif et qu'elles sont basées sur une évaluation subjective des impacts. L'insuffisance de la preuve au soutien des propositions de l'intervenante ne permet pas à la Régie de conclure qu'elles soient bien fondées et qu'il soit opportun de les intégrer aux Conditions de service.

[51] Enfin, la Régie constate que S.É./AQLPA ne fait aucune proposition précise de modification aux articles 4.1 et 18.12.

[52] **En conclusion, la Régie est d'avis qu'il n'y a pas lieu d'intégrer des modalités de la nature d'une sanction aux Conditions de service dans le cadre du présent dossier.**

## **5. DEMANDES DE PAIEMENT DE FRAIS DES INTERVENANTS**

### **5.1 CONTEXTE**

[53] Dans sa décision D-2010-067 rendue le 28 mai 2010, la Régie présentait les budgets de participation des intervenants et indique qu'elle adjugera les frais qu'elle aura considérés raisonnables, selon l'utilité des interventions à ses délibérations et selon le respect des directives qu'elle émettait par rapport aux enjeux du dossier. Elle ajoutait qu'elle s'attendait à des interventions ciblées, de qualité et pertinentes.

[54] Du 29 octobre au 5 novembre 2010, les intervenants ont fait parvenir leur demande de paiement de frais. Le Distributeur a transmis ses commentaires le 12 novembre 2010.

### **5.2 LÉGISLATION ET PRINCIPES APPLICABLES**

[55] Selon l'article 36 de la *Loi sur la Régie de l'énergie*<sup>16</sup> (la Loi), la Régie peut ordonner le paiement des dépenses relatives aux questions qui lui sont soumises et à

---

<sup>16</sup> L.R.Q., c. R-6.01.

l'exécution de ses décisions et ordonnances ainsi que les frais aux personnes dont elle juge la participation utile à ses délibérations.

[56] Le *Guide de paiement de frais des intervenants 2009* (le Guide) ainsi que le *Règlement sur la procédure de la Régie de l'énergie*<sup>17</sup> (le Règlement) 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.

[57] La Régie évalue le caractère nécessaire et raisonnable des frais réclamés en tenant compte des critères prévus à l'article 14 du Guide. Elle évalue également l'utilité de la participation des intervenants en fonction des critères prévus à l'article 15 du Guide.

### **5.3 FRAIS ACCORDÉS**

[58] Dans un premier temps, la Régie note que les frais réclamés par chacun des intervenants n'excèdent pas le budget de participation soumis en début de dossier et que tous les frais réclamés sont admissibles.

[59] Dans un deuxième temps, la Régie constate que, dans le présent dossier, les intervenants ont émis des opinions et recommandations qui ont été partiellement utiles aux délibérations de la Régie. Leurs opinions et recommandations ont permis de porter à son attention des enjeux qu'elle a examinés. Toutefois, les positions exprimées par les intervenants ne sont généralement pas soutenues par des faits, données ou témoignages pertinents et suffisants. En tenant compte de ce commentaire général, la Régie examine ci-après l'utilité de la participation de chacun des intervenants.

---

<sup>17</sup> (2006) 138 G.O. II, 2279.

[60] La Régie juge que l'intervention de l'ACEFO a été utile aux délibérations de la Régie eu égard aux éléments suivants :

- L'analyse de la relation contractuelle au sujet de la qualité de l'onde;
- Le balisage auprès d'EDF et de l'Association canadienne de l'électricité;
- Les effets potentiels d'une mauvaise qualité de l'onde chez les clients résidentiels; et,
- La proposition de codification d'un engagement à l'égard de la qualité de l'onde.

[61] Par contre, en ce qui a trait au manque d'information de la clientèle résidentielle, l'intervenante a formulé certaines recommandations sans démontrer de préoccupation concrète, besoin ou problématique particulière des consommateurs qu'elle représente. Enfin, elle n'a pas formulé de proposition concrète de modalités de la nature d'une sanction. La Régie accorde donc à l'ACEFO 70 % de ses frais admissibles.

[62] À l'instar de l'ACEFO, les recommandations de l'ACEFQ au sujet de la qualité de l'onde ont été partiellement utiles puisqu'elles n'étaient pas soutenues par une preuve démontrant une réelle préoccupation, un besoin ou une problématique spécifique de la clientèle résidentielle à cet égard. En ce qui a trait aux manquements aux Conditions de service, l'intervenante a proposé certaines modalités de la nature d'une sanction, sans les justifier suffisamment. La Régie juge donc que l'intervention de l'intervenante est de même utilité que celle de l'ACEFO et lui accorde 70 % de ses frais admissibles.

[63] L'intervention de S.É./AQLPA n'a été que partiellement utile à la Régie. Le statut d'intervenant a été accordé à S.É./AQLPA, notamment pour le traitement de la question des tensions parasites. L'intervenant n'en a toutefois fait mention que dans le but de les codifier, sans aucunement approfondir le sujet.

[64] Par ailleurs, la recommandation de S.É./AQLPA de codifier une liste de normes était trop générale et pas assez ciblée. En effet, la Régie rappelle que dans la décision D-2010-040, définissant le cadre procédural du présent dossier, elle indiquait que l'un des objets du dossier était de décider s'il y avait lieu de codifier dans les Conditions de service « *certaines éléments* » relatifs à la qualité de l'onde.



[65] Enfin, le fait de demander de réduire l'étendue de dispositions des Conditions de service prévues aux articles 4.1 et 18.12, sans proposer de réduction concrète, n'a pas été utile à la Régie. Ainsi, la Régie accorde à S.É./AQLPA 40 % de ses frais admissibles.

[66] Le tableau suivant fait état des frais réclamés et octroyés à chacun des intervenants. Les montants accordés, toutes taxes incluses, totalisent 35 855,92 \$.

TABLEAU 1

Intervenants	Catégorie	Frais réclamés et admissibles	Frais octroyés
		\$	
ACEF de l'Outaouais	Avocat	7 988,14	14 272,00 \$
	Expert/Analyste	11 806,58	
	Allocation forfaitaire	593,84	
	<b>Total</b>	<b>20 388,56</b>	
ACEF de Québec	Avocat	1 100,00	5 849,11 \$
	Expert/Analyste	7 012,50	
	Allocation forfaitaire	243,38	
	<b>Total</b>	<b>8 355,88</b>	
S.É./AQLPA	Avocat	19 284,70	15 734,81 \$
	Expert/Analyste	18 906,57	
	Allocation forfaitaire	1 145,74	
	<b>Total</b>	<b>39 337,01</b>	
SOMMAIRE	Avocat	28 372,84	35 855,92 \$
	Expert/analyste	37 725,65	
	Allocation forfaitaire	1 982,96	
	<b>Total</b>	<b>68 081,45</b>	

[67] **Considérant ce qui précède,**

### La Régie de l'énergie :

**DEMANDE** au Distributeur de compiler les informations annuelles sur le nombre et les sommes versées aux clients à la suite de plaintes, réclamations et règlements liés à la qualité de l'onde, selon la nature de l'évènement, et de transmettre ces informations à la Régie tous les trois ans, en suivi administratif de la présente décision;

**DEMANDE** au Distributeur de fournir annuellement à tous ses clients un document d'information sommaire sur les caractéristiques de l'électricité livrée et sur la qualité de l'onde électrique, selon les indications décrites au paragraphe 34 et de les afficher sur son site internet dans un délai de 12 mois de la présente décision. Par ailleurs, ce document d'information sommaire devra être transmis à tout nouveau client en même temps que la confirmation de son abonnement;

**OCTROIE** aux intervenants les frais indiqués au tableau 1;

**ORDONNE** au Distributeur de payer aux intervenants, dans un délai de 30 jours de la présente décision, les montants octroyés par la présente décision.

Michel Hardy  
Régisseur

Lucie Gervais  
Régisseur

Lise Duquette  
Régisseur

**Représentants :**

- Association coopérative d'économie familiale de l'Outaouais (ACEFO) représentée par M<sup>e</sup> Stéphanie Lussier;
- Association coopérative d'économie familiale de Québec (ACEFQ) représentée par M<sup>e</sup> Denis Falardeau;
- Hydro-Québec représentée par M<sup>e</sup> Jean-Olivier Tremblay;
- Stratégies énergétiques et Association québécoise de lutte contre la pollution atmosphérique (S.É./AQLPA) représenté par M<sup>e</sup> Dominique Neuman.