

Demande relative à la modification des conditions de service d'électricité et des frais afférents

R-3964-2016

**Mémoire présenté à la
Régie de l'énergie par**



préparé par

Viviane de Tilly

3 avril 2017

Table des matières

TABLE DES MATIERES	2
UNION DES CONSOMMATEURS, LA FORCE D'UN RESEAU	4
1 INTRODUCTION	5
2 TREVE HIVERNALE	5
2.1 ÉTAT DE LA SITUATION.....	5
2.2 CROISSANCE DU NOMBRE D'INTERRUPTIONS.....	7
2.3 TEMPERATURE EN NOVEMBRE ET AVRIL	12
2.4 CONSTATS ET RECOMMANDATIONS.....	17
3 HUMANISATION DES INTERRUPTIONS DE SERVICE.....	19
3.1 PÉRIODES DE CHALEUR ACCABLANTE	19
3.2 REPRISES QUOTIDIENNES DE SERVICE	21
3.3 LIMITEUR DE CONSOMMATION.....	21
4 FRAIS D'ABONNEMENT	22
5 RÉVISION DES MENSUALITÉS DU MVE.....	25
6 COMPTEUR NON COMMUNICANT.....	26
6.1 FRAIS D'INACCESSIBILITÉ ET OPTION DE RETRAIT.....	26
6.2 RELÈVE DES COMPTEURS.....	31
6.2.1 Période de relève	32
6.2.2 Frais mensuel de relève.....	34
7 PAIEMENT DE FACTURE PAR L'ENTREMISE D'UN TIERS	35
ANNEXE 1 : TRÊVE HIVERNALE DANS LES PROVINCES CANADIENNES	36
ANNEXE 2 : NOMBRE D'INTERRUPTIONS DE SERVICE (1998-2015).....	37
ANNEXE 3 : POLITIQUES DE REBRANCHEMENT AUX ÉTATS-UNIS.....	38

Liste des tableaux

Tableau 1 Nombre d'interruption de service 1988-2000	8
Tableau 2 Interruptions en avril et novembre (données historiques).....	9
Tableau 3 Durée moyenne des interruptions de service de la clientèle résidentielle par strate de durée (jours)	10
Tableau 4 Données météorologiques de certaines régions québécoises	12
Tableau 5 Température minimale moyenne de capitales américaines où la trêve hivernale > 4 mois.....	13
Tableau 6 Coût moyen par client du traitement lié à l'inaccessibilité du compteur	27
Tableau 7 Coût moyen par client du traitement lié à l'inaccessibilité du compteur (projet pilote)	29
Tableau 8 Détails des taux horaires à coût complet des catégories d'emplois et taux horaires à coût direct	29
Tableau 9 Coût moyen par client du traitement lié à l'inaccessibilité du compteur (projet pilote et coûts directs)	30
Tableau 10 Frais initiaux d'installation	31
Tableau 11 Frais initiaux d'installation (coût direct).....	31
Tableau 12 Coût mensuel de relève d'un compteur avec déplacement.....	34
Tableau 13 Coût mensuel de relève d'un compteur avec déplacement (coût direct)	34

Liste des figures

Figure 1 Nombre annuel d'interruptions de service par le Distributeur (1998-2015)	7
Figure 2 Nombre annuel d'interruptions de service.....	8
Figure 3 La trêve hivernale aux États-Unis	13
Figure 4 Auto-évaluation des compétences numériques des Québécois.....	23
Figure 5 Saisie d'écran d'un changement d'adresse sur le site Web du Distributeur.....	24
Figure 6 Impact d'une révision des mensualités des MVES en tout temps.....	26

Union des consommateurs, *la force d'un réseau*

Union des consommateurs est un organisme à but non lucratif qui regroupe dix Associations coopératives d'économie familiale (ACEF), l'Association des consommateurs pour la qualité dans la construction (ACQC) ainsi que des membres individuels. La mission d'UC est de représenter et défendre les consommateurs, en prenant en compte de façon particulière les intérêts des ménages à revenu modeste. Les interventions d'UC s'articulent autour des valeurs chères à ses membres : la solidarité, l'équité et la justice sociale, ainsi que l'amélioration des conditions de vie des consommateurs aux plans économique, social, politique et environnemental.

La structure d'UC lui permet de maintenir une vision large des enjeux de consommation tout en développant une expertise pointue dans certains secteurs d'intervention, notamment par ses travaux de recherche sur les nouvelles problématiques auxquelles les consommateurs doivent faire face; ses actions, de portée nationale, sont alimentées et légitimées par le travail terrain et l'enracinement des associations membres dans leur communauté.

Union des consommateurs agit principalement sur la scène nationale, en représentant les intérêts des consommateurs auprès de diverses instances politiques ou réglementaires, sur la place publique ou encore par des recours collectifs. Parmi ses dossiers privilégiés de recherche, d'action et de représentation, mentionnons le budget familial et l'endettement, l'énergie, les questions liées à la téléphonie, la radiodiffusion, la télédistribution et l'inforoute, la santé, l'agroalimentaire et les biotechnologies, les produits et services financiers ainsi que les politiques sociales et fiscales.

Depuis plus de 50 ans, les ACEF travaillent sans relâche au Québec auprès des personnes à faible revenu. Tout en revendiquant des améliorations aux politiques sociales et fiscales, les ACEF ont, depuis le début de leur existence, offert des services directs aux familles, dont des services de consultation budgétaire personnalisés.

1 Introduction

Le 2 mars 2016, le Distributeur dépose à la Régie une demande relative à la modification des conditions de service de l'électricité (CSÉ) et de ses frais afférents.

Mises à part quelques modifications présentées essentiellement dans le cadre des dossiers tarifaires¹, les CSÉ actuelles ont été approuvées par la Régie dans le cadre du dossier R-3439-2000 dont les décisions ont été rendues en 2001 et 2002², il y a donc 15 ans. Au cours de ces années, de nombreuses innovations technologiques ont modifié les relations commerciales entre le Distributeur et ses clients appelant une révision des pratiques d'affaires ou des frais exigés.

Le mémoire d'UC porte essentiellement sur le volet abonnement des CSÉ et des frais afférents.

2 Trêve hivernale

2.1 État de la situation

Dans le contexte général de ses activités de recouvrement, et en vertu des CSÉ, le Distributeur n'interrompt pas le service d'électricité chez les clients en recouvrement durant la période d'hiver. Selon les CSÉ, la trêve hivernale dure officiellement 4 mois.

Interruption de service en période d'hiver

12.4 Entre le 1^{er} décembre et le 31 mars inclusivement, Hydro-Québec, dans les cas prévus aux paragraphes 1^o à 4^o du deuxième alinéa de l'article 12.3, n'interrompt pas le service ou la livraison ni ne refuse de fournir ou de livrer de l'électricité, à une résidence principale occupée par un client dont le système de chauffage requiert l'électricité.³

Selon notre compréhension des documents consultés⁴, la durée de la trêve hivernale chez Hydro-Québec a été de 6 mois jusqu'aux environs de 1993. Cette trêve s'étendait du 1^{er} novembre au 1^{er} mai. Ce ne serait qu'au début des années 90 que la durée de la trêve a été coupée du tiers.

Depuis l'hiver 1993-1994 cependant, la directive Modalités d'exercice du pouvoir d'interruption de service – clients domestiques d'Hydro-Québec vient préciser que « les

¹ Voir l'ensemble des décisions sur les CSÉ, R-3980-2016, HQD-13, document 1.

² Voir par exemple D-2001-60 et D-2002-261.

³ HYDRO-QUÉBEC, Conditions de service de l'électricité, en vigueur le 1^{er} avril 2016, page 29.

⁴ UC n'a pu retracer les documents source.

interruptions de service prévues du 1^{er} décembre au 31 mars sont reportées et effectuées à partir du 1^{er} avril ».⁵

D'ailleurs, dans son rapport annuel 1993-1994, le Commissaire aux plaintes des clients des distributeurs d'électricité proposait une disposition d'ordre légal pour interdire les suspensions en hiver. Le Commissaire proposait aussi qu'Hydro-Québec revienne à une définition de six mois et constatait justement un nombre élevé d'interruptions durant les mois de novembre et d'avril.⁶ (références omises)

La pratique du Distributeur n'a pas été ébranlée par l'appel du Commissaire aux plaintes. Encore aujourd'hui la trêve hivernale n'est que de 4 mois. En dehors de cette période, le Distributeur met fin aux interruptions de service en fonction de critères informels et discrétionnaires reliés à la température et aux déplacements requis.

« [...] on regarde les prévisions à court terme et à moyen terme [...]. Évidemment, ce n'est pas foi de tout. [...] Mais il reste que c'est à partir de ces données-là qu'on porte un jugement [...] qui va permettre la reprise d'interruptions [...] sans que ce soit inhumain compte tenu des températures qu'ils annoncent. [...] Effectivement, le zéro est quelque chose qui nous guide d'un endroit à l'autre. Mais c'est beaucoup plus la tendance. Il peut y avoir une nuit où ça descend à moins quatre, moins cinq, mais si le jour, ça monte à quatorze, donc, c'est dans ce sens-là qu'on le regarde. »⁷ (notre souligné)

En somme, pour Hydro-Québec, la pratique de non-interruption au Québec en hiver constitue une mesure humanitaire qu'elle gère en fonction de ce principe.⁸ (notre souligné)

C'est d'ailleurs sur la base de ces explications que la Régie a accepté en 2001 que la durée de la trêve hivernale ne soit que de 4 mois.

L'expérience laisse croire au Distributeur que sa gestion flexible des interruptions et des rétablissements associés au moratoire hivernal permet de maintenir un bon équilibre entre la gestion adéquate des activités de recouvrement et la nécessité de protéger les clients en période de grand froid.⁹

Pour la Régie, il ne s'agit pas tant de définir, en toute objectivité, la durée de l'hiver, mais plutôt de déterminer la période durant laquelle Hydro-Québec ne peut exercer son droit d'interruption de service. Dans le cadre de l'octroi d'un droit aux abonnés, le tiers d'une année est justifié pour le moment étant donné qu'il n'y a eu aucune preuve mettant en

⁵ R-3439-2000, Commentaires de l'ARC-FACEF, page 4 [En ligne] <http://www.regie-energie.gc.ca/audiences/3439-00/Commentaires/CommARCFACEF3439.pdf> (consulté le 12 mars 2017).

⁶ *Ibid.*, page 5.

⁷ D-2001-259, page 26.

⁸ D-2001-259, page 27.

⁹ HQD-16, document 8.1, page 4.

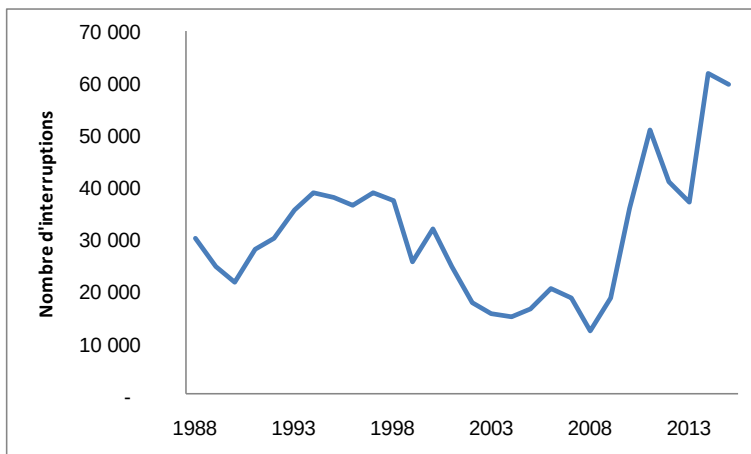
doute la gestion responsable et adaptée aux conditions climatiques pratiquée par Hydro-Québec.¹⁰ (nos soulignés)

D'emblée, comme le démontrent les informations de l'annexe 1, la durée de la trêve hivernale du Distributeur se situe au bas de l'échelle lorsque comparée à celles qui prévalent dans les provinces canadiennes. UC compte apporter à la Régie des preuves suffisantes pour remettre en question la durée de la trêve hivernale du Distributeur.

2.2 Croissance du nombre d'interruptions

Le nombre d'interruptions de service réalisées par le Distributeur est en progression depuis 2008, période marquée par la crise économique, des hivers rigoureux, des hausses de tarifs répétées et par l'implantation des compteurs de nouvelle génération (CNG) permettant le branchement/débranchement à distance.

Figure 1
Nombre annuel d'interruptions de service par le Distributeur (1998-2015)¹¹



Comme le Tableau 1 le présente, de 1988 à 2000, le nombre maximal d'interruptions de service a atteint 38 893 en 1997 pour 3 157 000 clients¹² soit un ratio de 1,2 interruption par 100 clients.

¹⁰ D-2001-259, page 28

¹¹ Réalisé à partir des données de l'annexe 2.

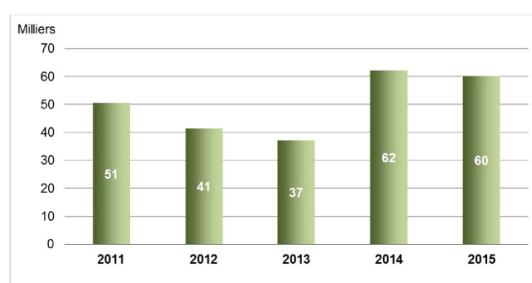
¹² [En ligne] http://www.regie-energie.qc.ca/audiences/3401-98/Req-revisee/Hqt-2/HQT2_document2_1_1.pdf, page 84, (consulté le 21 mars 2017).

Tableau 1
Nombre d'interruption de service 1988-2000¹³

Année	Interruptions (1)	Dont interruptions de novembre à avril (1)	Dont interruptions en nov. et avril seulement (1)	Année	Interruptions (2)
1988-1989	30 188	9 653			
1989-1990	24 678	1 760			
1990-1991	21 722	8 673			
1991-1992	27 993	6 499			
1992-1993	30 314	11 228			
1993-1994	35 612	8 516	8 038		
1994-1995	38 860	7 864	7 643		
1995-1996	38 027	7 700	7 279	1996	38 767
1996-1997	36 660	7 559	7 333	1997	38 893
				1998	37 403
				1999	25 751
				2000	31 872

Or, comme l'illustre la Figure 2, le Distributeur a procédé en 2015 à près de 60 000 interruptions de service auprès de 3 633 000 clients domestiques¹⁴ pour un ratio de 1,7 interruption par 100 clients, ratio en croissance de près de 40 % par rapport à 1997. Bien que les interruptions de services traduisent la difficulté qu'ont les ménages à régler leurs factures d'électricité, la croissance du ratio d'interruption est également due à la facilité avec laquelle le Distributeur peut procéder à des interruptions grâce aux CNG.

Figure 2
Nombre annuel d'interruptions de service¹⁵



¹³R-3439-2000, Commentaires de l'ARC-FACEF, page 7 [En ligne] <http://www.regie-energie.qc.ca/audiences/3439-00/Commentaires/CommARCFACEF3439.pdf> (consulté le 12 mars 2017).

¹⁴Voir le nombre de clients à [En ligne] http://publicsde.regie-energie.qc.ca/projets/282/DocPrj/R-3905-2014-B-0008-Demande-Piece-2014_08_01.pdf, page 8. (consulté le 21 mars 2017).

¹⁵*Ibid.*, page 10.

De l'avis d'UC, la croissance importante du nombre d'interruptions de service doit amener la Régie à se questionner sur la durée de la trêve hivernale et les procédures d'exception mises en place par le Distributeur, à l'extérieur de la période de trêve, pour rebrancher les clients.

En effet, le nombre de débranchements est alarmant. Il indique la possibilité de plus en plus grande que des ménages soient privés du service essentiel qu'est l'électricité pendant des périodes froides situées en dehors de la trêve hivernale.

Le Tableau 2 illustre l'importance des interruptions de service en novembre et avril, deux mois où la température observée est froide dans plusieurs régions¹⁶. À l'époque, ces deux mois représentaient au total 20 % des interruptions annuelles. En transposant cette proportion sur le volume constaté d'interruptions en 2014 et 2015, ce sont plus de 12 000 débranchements qui ont pu se produire en novembre et avril.

Tableau 2
Interruptions en avril et novembre (données historiques)¹⁷

	1995-1996	1996-1997
Novembre	2 251	2 690
Avril	5 028	4 643
Total	7 279	7 333
Nombre total d'interruptions 1995 : 38 027		
Nombre total d'interruptions 1996 : 36 600		

Dans la très grande majorité des cas, les interruptions de service sont de relativement courtes durées. Mais, comme le Tableau 3 l'indique, 30 % des interruptions durent plus de 2 jours. Sur la base de 60 000 interruptions, ce sont donc quelque 18 000 interruptions de plus de 2 jours qui auraient eu lieu en 2015, parmi lesquelles certaines ont pu survenir en avril ou novembre. Si le ratio de 20 % déduit du Tableau 2 est appliqué, cela signifie que 3 600 clients auraient été privés d'électricité pendant plus de 2 jours pendant les mois d'avril et novembre.

¹⁶ Nous reviendrons plus tard sur le sujet de la température.

¹⁷ Tiré de [En ligne]

<http://collections.banq.qc.ca/ark:/52327/bs278010> , page 15 (consulté le 13 mars 2017).

Tableau 3
Durée moyenne des interruptions de service de la clientèle résidentielle
par strate de durée (jours)

Durées par strate	Nombre moyen de jours	Proportion des interruptions	Durées résiduelles	Nombre moyen de jours	Proportion des interruptions
1 jour	1,0	52%	plus d'1 jour	21,4	48%
2 jours et moins	1,3	70%	plus de 2 jours	32,8	30%
7 jours et moins	1,8	84%	plus de 7 jours	57,2	16%
			Toutes les durées	10,7	100%

Le Distributeur précise toutefois qu'il tient compte de la température pour déterminer la période de trêve hivernale, bien que sa pratique ne soit pas documentée.

Le début des rétablissements et le séquençement qui s'ensuit sont déterminés non seulement en fonction des températures, mais aussi des déplacements requis sur le terrain et du nombre de demandes de rétablissement provenant des clients. Quant à la période de non-interruption d'hiver, elle peut s'étirer de quelques jours au-delà du 1^{er} avril, en fonction des températures prévues d'une région à l'autre.

Outre cette période d'hiver, le Distributeur ne rétablit pas le service d'électricité en raison de la température froide lorsque le service a été interrompu en raison de sommes impayées.

D'un point de vue opérationnel, le Distributeur ne possède aucune pratique écrite à cet effet. C'est plutôt après avoir considéré différentes variables, dont les prévisions météorologiques par région et sa capacité d'action et de réponse, que le Distributeur prend une décision.¹⁸

Le Distributeur indique qu'en novembre et avril il rétablit le service en « raison de la température ». Rien de bien plus précis ne nous est offert comme méthode de gestion. En 2000, le Distributeur parlait d'une vague mesure humanitaire en faisant référence à une température de 0 °C, bien qu'il spécifiait ne pas toujours respecter cette règle si la température remontait le jour¹⁹.

Aujourd'hui, nous n'en savons guère plus. UC rappelle qu'elle avait demandé au Distributeur des précisions sur ses pratiques de rebranchement en période de froid.

¹⁸ HQD-16, document 8.1, page 4.

¹⁹ Voir la section 2.1

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.²⁰

UC n'a pas jugé satisfaisante la réponse du Distributeur. Elle écrivait, dans sa contestation des réponses fournies :

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 toutes 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.²¹

Dans sa décision D-2017-024, la Régie permet à UC de questionner le Distributeur à ce propos, ce qui sera fait lors des audiences.

13] En ce qui a trait aux questions 5.1 à 5.3 et 5.5 de l'UC, le Distributeur fournit des compléments de réponse, que la Régie juge satisfaisants. En regard de la question 5.5.1, l'intervenante pourra questionner les témoins en audience.²²

UC mise sur les réponses qui seront obtenues lors des prochaines audiences pour comprendre un peu plus comment fonctionne le processus de rebranchement des clients en période froide. Nonobstant la rigueur possible de ce processus qui nous sera dévoilé, UC souhaite dès maintenant ouvrir la réflexion quant au caractère prudent et raisonnable des interruptions de service en novembre et avril.

²⁰ C-UC-0010.

²¹ C-UC-0011.

²² D-2017-024.

2.3 Température en novembre et avril

Le Tableau 4 présente certaines données météorologiques moyennes pour quelques régions du Québec pour les mois d'avril et novembre. On constate que, hormis quelques exceptions, la température minimale moyenne de ces deux mois est sous la barre de 0 °C alors que les jours où la température minimale tombe sous 0 °C constituent la règle plutôt que l'exception. Sur la base de cette information factuelle, on pourrait s'attendre à ce que la trêve hivernale s'étende au-delà des 4 mois actuels en incluant les mois d'avril et de novembre.

Tableau 4
Données météorologiques de certaines régions québécoises²³

Abitibi			Laurentides		
Indice	Avril	Nov.	Indice	Avril	Nov.
Minimum moyen	-5.7	-8.3	Minimum moyen	-2.4	-4.6
Jours avec min. < -10	7.3	9.7	Jours avec min. < -10	1.9	4.9
Jours avec min. < -20	1.1	2.1	Jours avec min. < -20	0.0	0.3
Jours avec min. <= 0	24.6	28.1	Jours avec min. <= 0	20.6	24.2
Baie-Comeau			Mont-Laurier		
Indice	Avril	Nov.	Indice	Avril	Nov.
Minimum moyen	-3.2	-5.7	Minimum moyen	-2.3	-5.1
Jours avec min. < -10	2.5	6.4	Jours avec min. < -10	2.0	6.1
Jours avec min. < -20	0.0	0.3	Jours avec min. < -20	0.0	0.7
Jours avec min. <= 0	22.7	25.7	Jours avec min. <= 0	20.8	24.7
Chibougamau			Montréal		
Indice	Avril	Nov.	Indice	Avril	Nov.
Minimum moyen	-5.9	-8.7	Minimum moyen	0.6	-2.1
Jours avec min. < -10	6.3	10.5	Jours avec min. < -10	0.4	2.1
Jours avec min. < -20	0.8	1.6	Jours avec min. < -20	0.0	0.0
Jours avec min. <= 0	25.9	28.5	Jours avec min. <= 0	13.0	19.0
Drummondville			Québec		
Indice	Avril	Nov.	Indice	Avril	Nov.
Minimum moyen	0.6	-2.6	Minimum moyen	-0.6	-3.6
Jours avec min. < -10	0.4	2.4	Jours avec min. < -10	0.8	3.2
Jours avec min. < -20	0.0	0.0	Jours avec min. < -20	0.0	0.1
Jours avec min. <= 0	14.7	21.1	Jours avec min. <= 0	16.8	21.7
Gaspé			Saguenay		
Indice	Avril	Nov.	Indice	Avril	Nov.
Minimum moyen	-3.3	-4.6	Minimum moyen	-1.9	-4.1
Jours avec min. < -10	1.7	4.9	Jours avec min. < -10	1.2	2.9
Jours avec min. < -20	0.0	0.1	Jours avec min. < -20	0.0	0.0
Jours avec min. <= 0	24.5	24.6	Jours avec min. <= 0	20.5	24.8

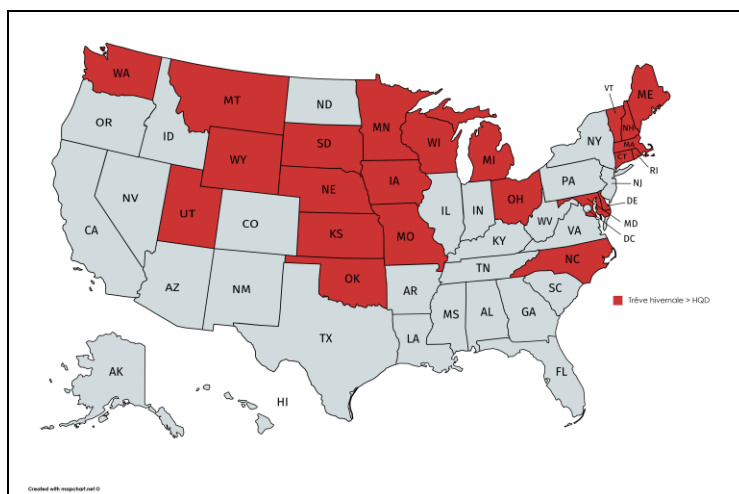
En guise de comparaison la Figure 3 situe plus d'une vingtaine d'états américains où la trêve hivernale dure plus de 4 mois bien qu'une minorité de résidences qui y soient chauffées à l'électricité²⁴. Ces états sont situés au centre des États-Unis, où le climat est particulièrement rigoureux en hiver, mais également dans le nord-est moins réputé pour ses hivers froids.

²³ Tiré de [En ligne]

http://www.climat-quebec.gc.ca/home.php?id=norm_entab&mpn=stati_clim&slt_nomStations=5&slt_idStations=7084560&slt_variable=0&slt_periode=0&sub=Afficher (consulté le 8 mars 2017).

²⁴ [En ligne] <http://marketrealist.com/2016/01/us-households-prefer-electricity-natural-gas-home-heating/> (consulté le 22 mars 2017).

Figure 3
La trêve hivernale aux États-Unis²⁵



Le Tableau 5 fournit d'ailleurs la température minimale moyenne d'avril et de novembre des capitales de certains états parmi ceux qui ont une trêve hivernale plus longue que celle du Distributeur. UC a également inclus au tableau, aux fins de comparaison les températures minimales moyennes de certaines villes du Québec. A priori, les températures observées pendant ces mois ne semblent pas plus froides qu'au Québec; dans plusieurs cas, c'est plutôt du contraire qu'il s'agit.

Tableau 5
Température minimale moyenne de capitales américaines
où la trêve hivernale > 4 mois²⁶

	Avril	Nov.
Connecticut (Hartford)	3.1	0.2
Maine (Augusta)	1.4	-0.8
Massachusetts (Boston)	4.8	3.3
Montana (Helena)	0.1	-5.6
Ohio (Columbus)	5.1	1.6
Rhode Island (Providence)	4.2	2.1
Utah (Salt Lake City)	6.0	2.1
Vermont (Montpelier)	-0.3	-2.8
Wisconsin (Madison)	2.1	-2.1
Wyoming (Cheyenne)	-0.7	-4.3
Montréal	0.6	-2.1
Québec	-0.6	-3.6
Laurentides	-2.4	-4.6

²⁵ Carte réalisée à partir des informations de l'annexe 3.

²⁶ Tiré de : [En ligne] <http://www.usclimatedata.com/climate/ohio/united-states/3205> (consulté le 7 mars 2017).

De l'autre côté de l'Atlantique, et comme le précise l'historique suivant, la trêve hivernale dure 5 mois en France et ce tant pour la fourniture de l'électricité que celle du gaz. Cette trêve est associée aux périodes de grands froids dans le contexte du climat français.

La trêve hivernale est apparue en 1955 à la suite de la mobilisation de l'Abbé Pierre au cours de l'hiver 1954 et de son célèbre appel pour venir en aide aux sans-abris. La trêve hivernale de 2016-2017 sera ainsi la 61ème trêve en France. D'une durée de cinq mois, elle s'étale du 1^{er} novembre au 31 mars. Ainsi, elle couvre à la fois les trois saisons de l'automne, de l'hiver et du début de printemps afin de s'étendre pendant toute la durée possible des périodes de « grands froids » en France. Jusqu'en 2013, la trêve hivernale se terminait plus tôt, le 15 mars, mais la récente loi ALUR votée en 2014 a étendu la trêve hivernale jusqu'à la fin du mois de mars. Ainsi, pour 2017, la trêve hivernale courra du 1^{er} novembre 2016 au 31 mars 2017.²⁷

Finalement, la trêve hivernale s'étend sur 6 mois en Grande-Bretagne pour les ménages vulnérables²⁸ qui n'ont pas de compteur à péage.

Le Distributeur reconnaît lui-même explicitement l'impact de la température froide chez les clients qui ont subi une interruption de service.

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.²⁹

UC est cependant d'avis, compte tenu du très grand nombre de jours froids en avril et novembre au Québec et du fait que de nombreuses juridictions non réputées pour avoir des hivers nordiques reconnaissent des périodes de trêve hivernale plus généreuses pour les clients, que l'utilisation par le Distributeur de la prévision de la température extérieure afin de baliser ou justifier les exceptions à l'extérieur de la période de trêve³⁰ manque à tout le moins de transparence et peut-être même de rigueur.

UC admet que dans le contexte du recouvrement des sommes dues, l'interruption de service incite le client à payer les sommes qu'il doit au Distributeur. L'inconfort vécu par le client

²⁷ [En ligne] <https://www.fournisseurs-electricite.com/guides/social/treve-hivernale> (consulté le 9 mars 2017).

²⁸ *A customer is vulnerable if for reasons of age, health, disability or severe financial insecurity, they are unable to safeguard their personal welfare or the personal welfare of other members of the household.*

Voir [En ligne] https://www.energy-uk.org.uk/files/docs/Disconnection_policy/Sept15_EUK_Safety_Net.pdf, page 1. (consulté le 9 mars 2017).

²⁹ HQD-16, document 8.1, page 3.

³⁰ HQD-1, document 1, page 28.

l'amènera à régulariser sa situation. La pertinence de cet outil de recouvrement n'est pas discutée ici.

En revanche, lorsque la punition est trop sévère, c'est-à-dire qu'elle comporte un risque pour la santé des clients, elle ne doit plus s'appliquer.

En effet, sans soulever ici un débat de fond sur des questions de santé, la littérature scientifique nous montre les impacts délétères sur les individus de la température froide des maisons.

Par exemple, l'Organisation mondiale de la santé (OMS / WHO) s'est penchée à plusieurs reprises sur les problèmes de santé associés à la température ambiante des habitations en faisant référence au confort thermique nécessaire à la protection de la santé des individus les plus vulnérables.

While the term 'thermal comfort' is used to cover a variety of circumstances, the World Health Organization's guidance on thermal comfort is not just about ensuring a sensation of satisfaction with the ambient temperature, it is inextricably linked to health. It is guidance for the home environment, and aimed at protecting health, particularly the health of those most susceptible and fragile to temperatures outside that range, such as the very young, and older people.³¹

L'OMS spécifiait même qu'en deçà d'une température intérieure de 12 °C, les personnes âgées et les enfants risquaient de développer des problèmes de santé.

While the 1987 report stated that no conclusion could be reached on the average indoor air temperature below which the health of the general population may be considered endangered, it did recommend that for certain groups such as the very old (although not specified, the report refers to studies on people over 65 years old) and the very young, there should be a minimum temperature of 20 °C. It also added that there was evidence that ambient air temperatures below 12 °C posed a health risk for these susceptible groups.³²

L'OMS explique ainsi la vulnérabilité des enfants et des personnes âgées aux conditions de température ambiante.

It has been shown that the elderly may be relatively poor at discriminating temperature and may feel comfortable at temperatures that could be unhealthy for them. At the other end of the age spectrum, as well as not being able to communicate, the very young have an under-developed thermoregulatory system. This limitation is particularly important as

³¹ [En ligne] http://wrap.warwick.ac.uk/42205/1/WRAP_Ormandy_Ormandy-Ezratty%20FINAL%202011-10-31.pdf page 3. (consulté le 8 mars 2017).

³² *Ibid.*, page 6.

*these two groups are susceptible to the temperatures outside the WHO thermal comfort range.*³³ (références omises)

Sans prétendre avoir une expertise dans le domaine de la santé, UC présente quelques conclusions d'études qui devraient suffire à alerter la Régie sur les risques qui planent sur les clients du Distributeur dont le service est interrompu lorsqu'il fait froid.

*These findings could partly explain the adverse cardiac events that peak during the colder periods in the winter season. Mortality due to ischemic heart disease is not related to low outside temperature, but to low living-room temperatures and limited bedroom heating in the winter.*³⁴ (notre souligné)

*At the other end of the age range, in a cross-sectional study using household survey and surveillance data, involving 9721 children less than 36 months old, child health and development were shown to be negatively affected by household energy insecurity. In this study, household energy insecurity was taken to have occurred when, over the previous twelve months, the household had been threatened with or experienced a utility shutoff, had an unheated or uncooled day, and/or used a cooking stove for heating.*³⁵ (référence omise)

*Par ailleurs, une utilisation du chauffage de moins de quatre heures dans la chambre à coucher entraîne un excès de mortalité en hiver.*³⁶ (référence omise)

Comme l'annexe 3 le démontre, de nombreux états américains interdisent l'interruption de service lorsque le ménage compte des enfants ou des personnes vulnérables (âgées ou malades). Le Danemark³⁷ et les six plus grands fournisseurs d'électricité en Grande-Bretagne³⁸

³³ *Ibid.*, page 7.

³⁴ [En ligne] http://download.springer.com/static/pdf/713/art%253A10.1186%252F1880-6805-31-14.pdf?originUrl=http%3A%2F%2Fphysiolanthropol.biomedcentral.com%2Farticle%2F10.1186%2F1880-6805-31-14&token2=exp=1489085629~acl=%2Fstatic%2Fpdf%2F713%2Fart%25253A10.1186%25252F1880-6805-31-14.pdf*~hmac=9b0c5bff42401c1b70da10fc1fb478ba8dccc7338153b99efe259422e280954f
page 6 (consulté le 9 mars 2017).

³⁵ [En ligne] https://www.researchgate.net/publication/23294448_A_Brief_Indicator_of_Household_Energy_Security_Associations_With_Food_Security_Child_Health_and_Child_Development_in_US_Infants_and_Toddlers
(consulté le 9 mars 2017)

³⁶ [En ligne] https://www.inspq.qc.ca/pdf/publications/1198_PropIndicTroublesSanteLiesFroid.pdf page 32. (consulté le 10 mars 2017).

³⁷ [En ligne] page 5
http://www.eurelectric.org/media/251141/mitigating_credit_risk_in_the_interest_of_electricity_consumers_-_final-2016-2500-0001-01-e.pdf (consulté le 23 mars 2017)

³⁸ [En ligne] https://www.energy-uk.org.uk/files/docs/Disconnection_policy/Sept15_EUK_Safety_Net.pdf, page 4 (consulté le 23 mars 2017).

appliquent aussi cette restriction. Ces derniers se sont d'ailleurs ainsi engagés à respecter un processus et des règles d'interruption de service lorsque des enfants étaient impliqués.

To offer additional support to households with children, suppliers have agreed to the following minimum standards in relation to households with children:

- *During the period of the Winter Moratorium (1st October to 31st March) Energy UK members will not knowingly disconnect either the electricity or gas supply of a household with a child under the age of 16.*
- *Outside the period of the Winter Moratorium, Energy UK members will not knowingly disconnect either the electricity or gas supply of a household with a child aged five years or younger, provided that the customer commits to paying a “consumption only” arrangement, thus showing a commitment to paying for future energy use.*

As part of the disconnection process, households with children aged five years or younger in residence may, therefore, be subject to additional checks (and may still be disconnected in exceptional circumstances), including:

- *All disconnections will be subject to case by case approval*
- *Approval for disconnection of a household with children aged five years or younger will be made by a senior manager*
- *Advising householders prior to disconnection that social services may be informed as a precaution – and advising social services if disconnection is performed*
- *Asking for proof that children aged five years or younger are present and documenting the ages*
- *Offering a consumption only arrangement before disconnection (showing a commitment to paying for future energy use).³⁹*

2.4 Constats et recommandations

De l'avis d'UC, les enjeux liés au prolongement de la trêve hivernale doivent être abordés d'abord d'un point de vue de santé publique et de compassion, particulièrement lorsque des enfants et des personnes vulnérables sont concernées. Une réflexion s'impose, réflexion qui dépasse largement la question du recouvrement. La Régie, le Distributeur et les intervenants ne peuvent fermer les yeux sur une réalité pourtant bien présente : il fait froid en novembre et en avril et les coupures du service électrique chez les clients qui chauffent à l'électricité peuvent avoir des effets délétères sur leur santé. Laisser le Distributeur gérer en catimini et selon son bon vouloir les rebranchements de service lorsqu'on annonce une température de 0 °C nous semble inadmissible et indéfendable.

³⁹ *Ibid.*

En 1997, le Commissaire aux plaintes des clients des distributeurs d'électricité écrivait

Selon l'entreprise⁴⁰, les gestionnaires, dans les diverses régions, tiennent compte de la température lorsqu'ils doivent décider de procéder ou non à la suspension. Mais il nous apparaît évident que les inconvénients sérieux que subissent les milliers de ménages privés du service en électricité durant les mois de novembre et d'avril sont excessifs et à éviter. À cette fin, nous réitérons notre recommandation selon laquelle le gouvernement devrait intervenir en cette matière, afin qu'une loi précise les conditions d'application des suspensions de service pour non-paiement pendant tous les mois froids incluant novembre et avril (notre souligné).⁴¹

Rappelons qu'en 2001, la Régie écrivait qu'elle devait déterminer la période durant laquelle le Distributeur ne peut exercer son droit d'interruption de service et que, dans le cadre de l'octroi d'un droit aux abonnés, le tiers d'une année est justifié pour le moment étant donné qu'il n'y a eu aucune preuve mettant en doute la gestion responsable et adaptée aux conditions climatiques pratiquée par Hydro-Québec.⁴²

Avec respect, alors que le Distributeur ne nous a pas encore démontré comment il gérât les interruptions de service lorsqu'il fait froid en dehors de la trêve hivernale, UC croit que les preuves avancées jusqu'ici⁴³ sont suffisantes pour remettre en question la latitude qui est donnée au Distributeur, soient :

- les risques sur la santé des personnes les plus vulnérables
- le nombre de jours avec température moyenne minimale inférieure à 0 °C⁴⁴
- la hausse importante du nombre d'interruptions de service
- l'utilisation de la fonction d'interruption à distance qui implique l'absence de visite terrain permettant de constater les conditions de vie des ménages
- les durées plus longues de la trêve hivernale constatées dans de nombreuses juridictions où il fait généralement moins froid qu'au Québec (provinces canadiennes, États-Unis, France, Grande-Bretagne)

⁴⁰ Il s'agit ici d'Hydro-Québec.

⁴¹ Tiré de [En ligne]

<http://collections.banq.qc.ca/ark:/52327/bs278010> , page 16 (consulté le 13 mars 2017).

⁴² D-2001-259, page 28

⁴³ Les réponses du Distributeur en audience sur le sujet pourraient modifier nos conclusions.

⁴⁴ Cette référence nous semble en fait peu pertinente. Les impacts négatifs sur la santé des plus vulnérables se manifesteraient à des températures intérieures beaucoup plus élevées.

UC rappelle que l'article 5 de la Loi sur la Régie de l'énergie⁴⁵ indique

Dans l'exercice de ses fonctions, la Régie assure la conciliation entre l'intérêt public, la protection des consommateurs et un traitement équitable du transporteur d'électricité et des distributeurs. Elle favorise la satisfaction des besoins énergétiques dans le respect des objectifs des politiques énergétiques du gouvernement et dans une perspective de développement durable et d'équité au plan individuel comme au plan collectif.

UC est d'avis que la question des débranchements en période froide en est une d'équités individuelle et collective. UC recommande à la Régie de veiller à la protection des clients, des plus vulnérables d'abord, mais également de tous les clients, et d'interdire au Distributeur les interruptions de service en avril et novembre dans le cadre de ses activités de recouvrement. D'aucune façon, UC ne peut se satisfaire d'une promesse du Distributeur d'agir en personne responsable.

Si la Régie ne donnait pas suite à cette recommandation, UC lui demande subsidiairement d'interdire au Distributeur les interruptions de service en avril et novembre dans le cadre de ses activités de recouvrement tant qu'il n'aura pas codifié de façon claire et transparente ses procédures de rebranchement en fonction de la température et mis ces dernières à la disponibilité des clients. UC recommande également dans ce contexte que des règles de maintien de service soient énoncées pour protéger les enfants et les personnes vulnérables.

3 Humanisation des interruptions de service

Au-delà de la trêve hivernale, d'autres considérations de santé publique ou de dignité humaine doivent être prises en compte pour atténuer les impacts des interruptions de service pour cause de non-paiement.

3.1 Périodes de chaleur accablante

La revue des pratiques de rebranchement nous indique que de nombreux états américains redonnent le service électrique en cas de chaleur accablante.⁴⁶

Selon le Urgence Québec⁴⁷, la chaleur accablante se caractérise par une température de 30 °C ou plus et un indice humidex (effet combiné de la température et du taux d'humidité) qui atteint

⁴⁵ Telle que modifiée par le projet de Loi 106 adopté le 9 décembre 2016.

⁴⁶ Voir l'annexe 3.

⁴⁷ [En ligne] <http://www.urgencequebec.gouv.qc.ca/Fr/situation-urgence/Pages/canicule.aspx> (consulté le 23 mars 2017).

ou dépasse 40. La définition de chaleur extrême varie selon les régions. En moyenne, la température doit se situer de 31 à 33 °C le jour et de 16 à 20 °C la nuit, pendant 3 journées consécutives. Elle présente un risque pour la santé des citoyens, en particulier pour la santé des personnes vulnérables.

L'une des grandes conséquences du changement climatique sera la hausse très probable de la fréquence et de la durée des vagues de chaleur. Selon des prévisions de Santé Canada, le nombre de journées de plus de 30 °C pourraient tripler à l'horizon 2080 dans plusieurs villes canadiennes. Au Québec comme ailleurs, les vagues de chaleur ont des conséquences sanitaires importantes. Par exemple, en 2010, une vague de chaleur de 5 jours a causé la mort de personnes à Montréal, dont 93 dans la communauté (c'est-à-dire ailleurs qu'à l'hôpital ou en CHSLD). Pour tout le sud du Québec, les excès de décès se sont élevés à 280 lors du même épisode, avec 3 400 hospitalisations supplémentaires. La préparation aux événements caniculaires est donc d'une grande importance, même dans un contexte de pays développés comme le Canada.

[...]

Au Québec, les conséquences des vagues de chaleur pourront varier grandement d'une région à l'autre, même d'une municipalité à l'autre. Pour l'instant la maladie et la mortalité occasionnées par la chaleur restent sous-estimées.⁴⁸ (référence omise)

En plus de ne pouvoir avoir recours à un simple ventilateur, l'ensemble des clients dont le service électrique a été interrompu ne peut suivre le conseil d'Urgence Québec d'utiliser la climatisation pour faire baisser la température plus rapidement dans leur demeure.

En outre, deux autres conseils donnés par Urgence Québec ne peuvent être suivis par toutes les familles dont le service a été interrompu et dont l'habitation n'est pas reliée à un réseau d'adduction d'eau soit :

- Boire beaucoup d'eau (six à huit verres d'eau par jour pour un adulte)
- Prendre au moins une douche ou un bain frais par jour ou rafraîchir sa peau plusieurs fois par jour avec une serviette mouillée.

UC recommande à la Régie d'exiger du Distributeur qu'il propose, lors de la prochaine cause tarifaire, l'ajout d'un article spécifiant, en cas de chaleur accablante, les modalités de reprise du service les chez clients où le service a été interrompu.

⁴⁸ [En ligne] <http://www.monclimatmasante.qc.ca/vagues-de-chaleur.aspx> (consulté le 28 mars 2017).

3.2 Reprises quotidiennes de service

Selon le Tableau 3, 30 % des interruptions de service durent plus de 2 jours. Selon UC, la fonction de branchement et de débranchement à distance offerte par les CNG devrait être utilisée pour atténuer les effets punitifs de l'interruption de service des familles, dont celles où se retrouvent des enfants, des personnes âgées ou des malades. Un rebranchement quotidien, par exemple pendant une heure en dehors des heures de pointe, humaniserait la pratique de recouvrement sans retirer au Distributeur son pouvoir de persuasion.

UC recommande à la Régie d'exiger du Distributeur qu'il propose, lors de la prochaine cause tarifaire, l'ajout d'un article spécifiant les modalités de reprises quotidiennes du service chez les clients dont le service a été interrompu.

Dans le cas où la Régie ne retenait pas la recommandation d'UC, UC porte à son attention les conséquences particulières d'une interruption de service pour une famille dont la maison n'est pas reliée à un réseau d'adduction d'eau⁴⁹. UC rappelle que selon les données du Tableau 3, 16 % des interruptions de service dure plus de 7 jours et que certaines parmi celles-ci se font vraisemblablement chez des familles qui seront privées d'eau. **UC recommande donc à la Régie d'exiger du Distributeur qu'il propose, lors de la prochaine cause tarifaire, l'ajout d'un article spécifiant, pour une habitation non reliée à un réseau d'adduction d'eau, des modalités de reprises quotidiennes du service chez les clients où le service a été interrompu.**

3.3 Limiteur de consommation

Certains états américains et des provinces canadiennes ont recours au limiteur de consommation dans le cadre des activités de recouvrement. UC est d'avis que dans certains cas, par exemple lors des interruptions de service de longue durée, le limiteur de consommation pourrait être utilisé pour assurer un minimum de service aux clients en dehors des périodes froides.

UC recommande à la Régie d'exiger du Distributeur qu'il dépose, lors de la prochaine cause tarifaire, une étude sur la pertinence d'utiliser le limiteur de consommateur.

⁴⁹ Il suffit de penser pensons aux conditions difficiles d'hygiène ou d'alimentation des enfants, des personnes âgées et des malades pour se convaincre de la nécessité d'agir en ce sens,

4 Frais d'abonnement

Le Distributeur souhaite différencier les frais d'ouverture de compte selon que le client utilise un moyen automatisé pour effectuer sa demande d'abonnement ou qu'il utilise un autre moyen. Ainsi, le Distributeur propose de ne pas facturer au client sa demande d'abonnement complétée au moyen d'un des livres-services du Distributeur (même si cette demande implique des coûts de développement en technologie de l'information de la plate-forme Web de 2 \$ par client par transaction⁵⁰) et de lui facturer des frais de 25 \$ s'il complète sa demande par tout autre moyen (téléphone, courriel, télécopieur ou poste) qui implique l'intervention d'un représentant.⁵¹

Dans un engagement pris dans le cadre des ateliers, le Distributeur a indiqué les avantages financiers d'offrir les demandes d'abonnement sans frais par le Web. Le Distributeur mentionnait, entre autres, que « [l]a trajectoire Web s'inscrit dans une volonté générale [...] de simplifier l'accès à ses services » et qu'il faut regarder les impacts de cette trajectoire au-delà d'« une stricte logique de rentabilité ». À cet effet, le Distributeur précisait notamment que « [l]es demandes d'abonnement par le Web permettront de diminuer le nombre d'appels ainsi que le temps de traitement des demandes des clients » et, conséquemment, « d'améliorer le délai moyen de réponse »⁵²

Bien que l'utilisation de l'ensemble des outils Web du Distributeur par les clients résidentiels soit en progression constante⁵³, UC peut difficilement approuver une mesure qui pénalise les clients qui n'ont pas accès aux outils informatiques et introduit dans plusieurs cas une discrimination basée sur le statut économique des ménages québécois. Des clients du Distributeur (MFR, personnes âgées) n'ont pas accès au WEB ou ne savent pas comment l'utiliser. UC rappelle l'expérience du recensement 2016⁵⁴ qui a démontré les difficultés qu'ont certaines clientèles à utiliser les outils Web.

En outre, selon une étude du Centre facilitant la recherche et l'innovation dans les organisations (CEFRIO) publiée en 2016, un Québécois sur deux s'estime très compétent pour utiliser Internet tandis que 11 % se dit faiblement compétent (voir la Figure 4). Le niveau de compétence de Québécois est fortement corrélé au niveau de scolarité : plus le niveau de scolarité est élevé, plus le sentiment d'aisance sur le plan numérique augmente. Par ailleurs, on remarque une fracture numérique à partir de 55 ans, mais aussi sur le plan régional : les

⁵⁰ HQD-4, document 2, révision : 2016-10-05, page 10.

⁵¹ *Ibid.*, page 9.

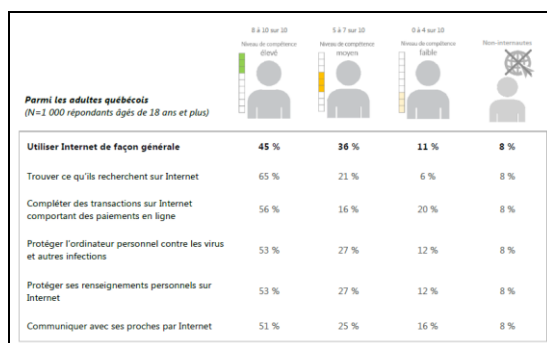
⁵² *Ibid.*, page 10.

⁵³ Voir les réponses aux questions 1.2 et 1.3 de l'ACEFQ, HQD-16, document 2.

⁵⁴ [En ligne] <http://ici.radio-canada.ca/nouvelles/societe/2016/05/10/003-recensement-personnes-agees-questionnaire-internet-aide.shtml> (consulté le 11 mars 2017).

Québécois habitant en région se sentent moins à l'aise avec le numérique, comparativement aux résidents de la région de Montréal.⁵⁵

Figure 4
Auto-évaluation des compétences numériques des Québécois⁵⁶



Les résultats de l'étude du CEFRIO doivent cependant être nuancés. En effet, en projetant sur le Québec les résultats d'une étude réalisée en Europe, on pourrait conclure que les répondants ont tendance à surestimer leurs compétences numériques.

La Fondation ECDL (autorité du principal programme international de certification des compétences informatiques) a effectué des recherches sur les niveaux d'alphabétisation numérique dans cinq pays : Autriche, Danemark, Finlande, Allemagne et Suisse. Lors de ces recherches, il était demandé aux participants d'évaluer leurs compétences puis d'utiliser des tests pratiques pour découvrir leur réel niveau. Une conclusion commune à toutes les recherches était que les gens surestiment habituellement leurs capacités. En Autriche, 94 % des participants ont décrit leurs compétences comme étant « moyennes » à « très bonnes », mais seulement 39 % d'entre eux ont obtenu un résultat de test reflétant leur perception.⁵⁷

Ainsi donc, la proposition du Distributeur ne fait qu'exacerber une situation désavantageuse pour une partie importante de la population. La fracture numérique n'est pas souvent un choix individuel.

En outre, la proposition discriminante du Distributeur ne semble pas avoir d'équivalence ailleurs.

⁵⁵ [En ligne]

<http://www.cefrio.qc.ca/media/uploader/Fascicule2016-Compencesnumeriquesdesadultesqubcois-final-5.pdf> page 6 (consulté le 11 mars 2017).

⁵⁶ *Ibid.*, page 7

⁵⁷ *Ibid.*.

2.2 Veuillez confirmer que les clients de NS Power qui utilisent le Web pour effectuer des modifications à leur dossier (ouverture ou gestion) paient tout de même les frais de 28 \$.

Réponse :

Le Distributeur ne peut le confirmer. Toutefois, les informations disponibles à la page du lien suivant portent à croire que cela est effectivement le cas :

<http://www.nspower.ca/site/media/Parent/Regulations%20%June%2010%202016.pdf>

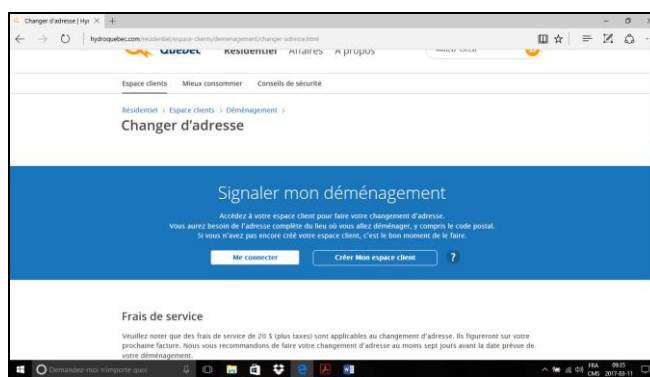
2.3 Est-ce que les autres distributeurs du balisage présenté par le Distributeur appliquent des frais différents pour l'ouverture ou la gestion des dossiers lorsqu'elles sont faites par leurs clients grâce aux outils fournis sur le Web?

Réponse :

Le Distributeur ne dispose pas de cette information. Toutefois, le Distributeur est en mesure de préciser que BC Hydro facture des frais de 12,40 \$, peu importe le moyen utilisé pour compléter la demande d'abonnement. À cet effet, voir la réponse à la question 13.4.1 de la demande de renseignements de l'ACEF de Québec à la pièce HQD-16, document 2.⁵⁸

Finalement, à notre connaissance, certaines transactions WEB relatives au dossier client doivent se faire via l'Espace client (voir la Figure 5), plate-forme payée par tous les clients résidentiels. UC souligne que l'Espace client facilite la vie des clients qui l'utilisent et leur fait gagner du temps.

Figure 5
Saisie d'écran d'un changement d'adresse sur le site Web du Distributeur



C'est la raison pour laquelle UC recommande à la Régie que l'ensemble des clients résidentiels profite de la réduction des coûts de service induite par l'utilisation des outils

⁵⁸ HQD-16, document 8, page 6.

Web en approuvant des frais de gestion de dossiers uniformes pour tous les clients, peu importe le moyen de communication utilisé pour réaliser la transaction.

5 Révision des mensualités du MVE

Le Distributeur propose d'élargir la période au cours de laquelle il peut procéder à la révision annuelle des mensualités du mode de versements égaux (MVE) en retirant des CSÉ la précision à l'effet que la révision annuelle est effectuée « avant la période d'hiver » afin que la révision annuelle des mensualités puisse avoir lieu à différentes périodes de l'année. Le Distributeur indique que cette proposition a été accueillie favorablement, notamment par UC qui a précisé, dans sa lettre de commentaires, qu'« une révision entre mai et novembre permet également d'avoir le bon prix pour l'hiver suivant ».⁵⁹

UC tient à préciser d'emblée, tout comme elle l'a amplement expliqué dans sa correspondance du 16 novembre 2015 suite à la séance relative à la révision des CSÉ de l'électricité, qu'elle s'oppose à des révisions des mensualités des MVE qui se produiraient au cours des mois de janvier, février, mars et décembre d'une année.⁶⁰

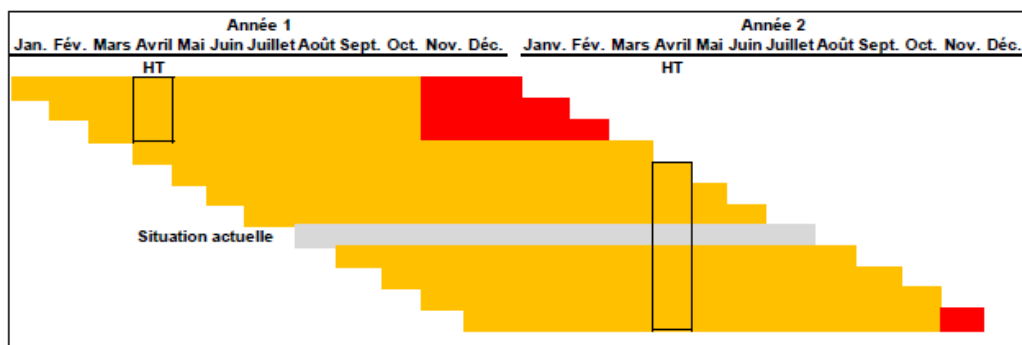
Comme le montre la Figure 6, si une révision est réalisée en janvier, février, mars et décembre pour les 12 mois suivants, des hausses tarifaires (HT) non prévisibles et non intégrées à l'évaluation des MVE s'appliqueront à des volumes de consommation d'hiver (en rouge sur la figure) qui comportent leur lot d'aléas. Autrement dit, compte tenu d'une hausse tarifaire de l'année 1 au 1^{er} avril et d'un hiver (novembre à mars suivant) qui pourrait être très froid, les clients devraient absorber un solde important lors de la révision à l'an 2, ce qui n'est pas souhaitable et contraire à l'idée d'éviter les grosses factures imprévues.

Une révision en avril est idéale puisque le bon prix s'appliquera sur les volumes de consommation prévue, dont la consommation d'hiver.

⁵⁹ HQD-1, document 1, Révision : 2016-10-05, page 23.

⁶⁰ HQD-5, document 3.

Figure 6
Impact d'une révision des mensualités des MVES en tout temps



Une révision entre mai et novembre permet également d'avoir le bon prix pour l'hiver suivant. La hausse tarifaire de l'année 2 ne s'appliquera qu'aux consommations d'été qui sont moins sujettes aux aléas.

UC ne s'opposerait pas aux révisions des MVES qui se produiraient d'avril à novembre, mais s'opposerait à des révisions au cours des mois de janvier, février, mars et décembre. **Conséquemment, UC recommande à la Régie de refuser toute modification aux CSÉ qui permettrait des révisions de MVE au cours des mois de janvier, février, mars et décembre.**

6 Compteur non communicant

6.1 Frais d'inaccessibilité et option de retrait

Dans le cadre du présent dossier, le Distributeur a demandé à la Régie d'approuver provisoirement l'article 13.1.1 des CSÉ s'appliquant aux clients qui négligent ou refusent de donner accès à l'appareillage de mesure ou de rendre conforme leur installation électrique et pour lesquels le Distributeur est incapable de procéder à l'installation d'un CNG.

À la suite d'une proposition de la Régie en audience, le Distributeur lui a demandé de fixer à 115 \$ des frais liés à l'inaccessibilité du compteur sur la base des coûts moyens occasionnés.⁶¹ Le montant de 115 \$ est calculé sur la base des éléments présentés au Tableau 6.

⁶¹ HQD-4, document 2.1, révision 2016-10-05, révisé, page 15.

Tableau 6
Coût moyen par client du traitement lié à l'inaccessibilité du compteur⁶²

ENVOI DES LETTRES	Temps de traitement	0,08 h
	Taux horaire – représentant	124,00 \$
	Lettres et avis transmis	3
	Sous-total	32,49 \$
COÛT DU TRAITEMENT PAR SERVICE À LA CLIENTÈLE	Temps de traitement	0,20 h
	Taux horaire – représentant	124,00 \$
	Nombre moyen d'appels (entrant, sortant et suivi)	2
	Sous-total	49,60 \$
COÛT DU TRAITEMENT ADMINISTRATIF – SUIVI ET ANALYSE DES DOSSIERS	Temps moyen de traitement pour un dossier	0,25 h
	Taux horaire – représentant	124,00 \$
	Sous-total	31,00 \$
Total		113,09 \$

Dans sa décision D-2016-118, la Régie a approuvé de façon provisoire les frais liés à l'inaccessibilité du compteur à 85 \$.⁶³ Le Distributeur propose de maintenir les « frais liés à l'inaccessibilité du compteur » à 85 \$.⁶⁴

UC rappelle que la proposition du Distributeur se situe dans le contexte de l'opposition des clients aux CNG. On ne peut supposer que les quelque 129 000 clients⁶⁵ qui n'ont pas encore donné accès à leur compteur soient tous les clients qui ne veulent pas de CNG. En revanche, cette possibilité existe pour une certaine part parmi eux et vraisemblablement chez ceux qui, en bout de piste, conserveront, leur compteur électromécanique.

UC rappelle que les députés du Québec avaient, unanimement, demandé à la Régie d'offrir une option de retrait pour les clients qui ne voulaient pas de CNG, et ce, sans frais punitifs.

Le 11 décembre 2013, le gouvernement du Québec (le gouvernement) prenait le décret 1326-2013 (le Décret) concernant les préoccupations économiques, sociales et environnementales indiquées à la Régie se rapportant à la tarification relative à l'Option de retrait pour les CNG :

« IL EST ORDONNÉ, en conséquence, sur la recommandation de la ministre des Ressources naturelles :

QUE soient indiquées à la Régie de l'énergie les préoccupations économiques, sociales et environnementales suivantes, se rapportant à la tarification relative à l'option de retrait des compteurs de nouvelle génération :-considérer dans les tarifs et conditions les préoccupations exprimées par l'Assemblée nationale dans une motion adoptée à

⁶² *Ibid.*, page 16.

⁶³ D-2016-118, page 17.

⁶⁴ HQD-4, document 2.1, révision : 2016-10-05 Page 17.

⁶⁵ HQD-1, document 1.1, révision : 2016-10-05 Page 60.

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 »⁶⁶

C'est donc en gardant à l'esprit que les frais d'inaccessibilité ne doivent pas être punitifs que UC invite la Régie à déterminer des coûts d'Inaccessibilité qui soient les plus bas possible en fonction des coûts réels encourus.

D'une part, 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 CNG. Il s'agit également de clients qui n'ont pas fait part au Distributeur de leur choix d'un appareil sans émission de radiofréquences.⁶⁷

Le projet pilote mis en place par le Distributeur a ultimement permis de régler 54 % des cas, soit le remplacement de 322 compteurs chez les 600 clients ciblés.

- 128 des 322 clients (40 %) ont reçu une lettre de courtoisie seulement
- 194 des 322 clients (60 %) ont reçu une lettre de courtoisie et un appel.

Pour les 278 autres clients (46 %) :

- Tous ont reçu une lettre de courtoisie;
- Un agent a communiqué par téléphone avec l'ensemble des clients qui ne s'étaient pas manifestés à la suite de la réception de la lettre de courtoisie :
 - 230 des 278 clients (83 %) ont ensuite reçu une seconde lettre;
 - Pour 48 des 278 clients (17 %), aucune action supplémentaire n'a été réalisée pour diverses raisons (disponibilité des clients à l'extérieur des heures d'affaires régulières, complexité technique des cas, en attente des clients ayant indiqué qu'ils recontacteraient le Distributeur).⁶⁸

Sur la base de ces informations et de l'estimation des coûts apparaissant au Tableau 6, UC a évalué le coût moyen par client du traitement lié à l'inaccessibilité du compteur. Ainsi, comme l'indique le Tableau 7, en pondérant les coûts par activités par la proportion de clients qui les ont rendues nécessaires, un coût d'inaccessibilité de l'ordre de 65 \$ a été obtenu. Or, le taux horaire des représentants utilisé dans le calcul est un coût complet qui inclut une partie de la

⁶⁶ D-2014-164, page 4.

⁶⁷ D-2016-118, page 7.

⁶⁸ HQD-16, document 8, page 27.

masse salariale et des autres coûts des unités de soutien et d'encadrement du Distributeur, une partie des services partagés d'Hydro-Québec (produits indirects) tels que les services de ressources humaines, de paie, de sécurité et d'exploitation des TI, le rendement accordé par la Régie sur les actifs utilisés pour réaliser l'activité et les frais corporatifs Hydro-Québec (unités corporatives Hydro-Québec).⁶⁹

Tableau 7
Coût moyen par client du traitement lié à l'inaccessibilité du compteur
(projet pilote)

Effectif du projet pilote		278	128	194	
Proportion sur 600		46%	21%	32%	(a)
Envoi des lettres	Temps de traitement	0,08 h	0,08 h	0,08 h	
	Taux horaire - représentant	124 \$	124 \$	124 \$	
	Lettres et avis transmis	3	1	1	
	Sous-total	29,76 \$	9,92 \$	9,92 \$	(b)
Coût du traitement par S.A.L.C.	Temps de traitement	0,2 h		0,2 h	
	Taux horaire - représentant	124 \$		124 \$	
	Nombre moyen d'appels (entrant, sortant et suivi)	2		1	
	Sous-total	49,6 \$		24,8 \$	(c)
Coût du trait. admin.- Suivi de dossier	Temps moyen de traitement pour un dossier	0,25 h			
	Taux horaire - représentant	124 \$			
	Sous-total	31 \$			(d)
Total		110,36 \$	9,92 \$	34,72 \$	(e=b+c+d)
Sous-total pondéré		51,1 \$	2,1 \$	11,2 \$	(a*e)
Total		64,5 \$			

Or, l'utilisation du coût complet dans le contexte du décret 1326-2013 ne nous semble pas appropriée. Le Tableau 8 présente les taux horaires à coût complet et coût direct de certaines catégories d'emplois.

Tableau 8
Détails des taux horaires à coût complet des catégories
d'emplois et taux horaires à coût direct⁷⁰

	Mesurage	Métier - route	Représentants
Masse salariale - directe & support	83 \$	92 \$	75 \$
Véhicules	14 \$	33 \$	0 \$
Autres charges primaires	5 \$	6 \$	3 \$
Charges des services partagés HQ	27 \$	23 \$	43 \$
Frais corporatifs HQ	2 \$	2 \$	1 \$
Amortissement et taxes	6 \$	8 \$	1 \$
Rendement (accordé par la Régie)	5 \$	8 \$	1 \$
Taux - Coûts complets :	142 \$	172 \$	124 \$
Taux - Coûts directs :	109 \$	145 \$	92 \$

⁶⁹ HQD-16, document 8, page 19.

⁷⁰ *Ibid.*.

Le Tableau 9 reprend l'estimation présentée au Tableau 7 mais cette fois en utilisant le taux horaire à coût direct pour l'activité mesurage. Le coût d'inaccessibilité passerait à 60 \$.

Tableau 9
Coût moyen par client du traitement lié à l'inaccessibilité du compteur
(projet pilote et coûts directs)

Effectif du projet pilote		278	128	194	
Proportion sur 600		46%	21%	32%	(a)
Envoi des lettres	Temps de traitement	0,08 h	0,08 h	0,08 h	
	Taux horaire - représentant	92 \$	92 \$	92 \$	
	Lettres et avis transmis	3	1	1	
	Sous-total	22,08 \$	7,36 \$	7,36 \$	(b)
Coût du traitement par SALC	Temps de traitement	0,2 h		0,2 h	
	Taux horaire - représentant	124 \$		124 \$	
	Nombre moyen d'appels (entrant, sortant et suivi)	2		1	
	Sous-total	49,6 \$		24,8 \$	(c)
Coût du trait. adm. - Suivi de dossier	Temps moyen de traitement pour un dossier	0,25 h			
	Taux horaire - représentant	124 \$			
	Sous-total	31 \$			(d)
Total		102,68 \$	7,36 \$	32,16 \$	(e=b+c+d)
Sous-total pondéré		47,6 \$	1,6 \$	10,4 \$	(a'e)
Total		59,5 \$			

Considérant le décret 1326-2013 et les résultats du projet pilote, UC recommande à la Régie de fixer à 60 \$ les coûts d'inaccessibilité. Elle recommande également à la Régie que les clients qui ont déjà payé les frais d'inaccessibilité de 85 \$ aient droit à un remboursement de la part du Distributeur.

Le principe d'utiliser le coût direct plutôt que le coût complet devrait, selon UC, s'appliquer également pour les frais liés à l'installation d'un compteur non communicant pour l'option de retrait.

Dans le cadre du dossier R-3854-2013 Phase 2, le Distributeur avait déterminé les frais initiaux d'installation des compteurs non communicants sur la base des calculs présentés au Tableau 10.

Tableau 10
Frais initiaux d'installation⁷¹

Coût d'installation du compteur		
Temps moyen d'installation	Taux horaire à coût complet au 31 mars 2014	Total
0,43 heure	161 \$	69,23 \$

Coût du traitement de la demande par le service à la clientèle		
Temps de traitement de la demande par le service à la clientèle	Taux horaire à coût complet d'un représentant au 31 mars 2014	Total
0,12 heure	128 \$	15,36 \$

Total des coûts d'installation		84,59 \$
FRAIS INITIAUX D'INSTALLATION		85 \$

Le Tableau 11 présente l'évaluation des coûts d'installation d'un compteur non communicant sur la base du coût direct, en supposant que l'installation est réalisée par un employé de la catégorie métier route, dont le taux horaire coût direct est présenté au Tableau 8.

Tableau 11
Frais initiaux d'installation (coût direct)

Coût d'installation du compteur		
Temps moyen d'installation	Taux horaire à coût direct	Total
0,43 h	109 \$	46,87 \$

Coût du traitement de la demande par le service à la clientèle		
Temps de traitement de la demande		Total
0,12 h	92 \$	11,04 \$

Total des coûts d'installation		57,91 \$
Frais initiaux d'installation		60 \$

Sur la base de ce calcul, les frais initiaux de l'option de retrait passeraient à 60 \$.

UC recommande à la Régie de fixer également à 60 \$ les coûts de l'option de retrait. UC précise à la Régie qu'en fixant les coûts de l'option de retrait au même niveau que les frais d'inaccessibilité elle placerait financièrement l'alternative sur le même pied.

6.2 Relève des compteurs

Les frais de relève s'appliquent aux clients qui ont adhéré à l'option de retrait ou qui ont conservé leur compteur électromécanique et dont les données de consommation ne peuvent être relevées à distance.

⁷¹ R-3854-2013 Phase 2, HQD-1, document 1, page 8.

6.2.1 PÉRIODE DE RELÈVE

Le Distributeur propos de « diminuer le nombre de déplacements [...] pour l'obtention des données de consommation aux fins de la facturation » à au moins une fois par année.⁷² Outre ce déplacement annuel, le client pourra lui-même transmettre ses données de consommation.

UC rappelle qu'elle avait proposé, dans le cadre du dossier sur l'option de retrait et afin de limiter les coûts pour les clients, une relève annuelle par un releveur du Distributeur et deux relèves ou plus par autorelève⁷³. La proposition d'UC visait à permettre au plus grand nombre de clients qui ne voulaient pas de compteur communicant d'avoir accès à l'option de retrait en minimisant ses coûts.

La Régie avait décidé qu'un minimum de trois relèves par année était nécessaire. Elle écrivait :

*[82] La Régie reconnaît qu'un minimum de trois relèves par année est nécessaire pour obtenir une précision raisonnable des factures ou du montant des versements au titre du MVÉ. Elle partage l'opinion du Distributeur à l'effet que l'autorelève n'est pas un mode de relève, mais un moyen qui vise à pallier l'inaccessibilité occasionnelle d'un compteur.*⁷⁴

Les frais mensuels associés aux 3 relèves ont été fixés par la Régie à 5 \$⁷⁵, pour un total de 60 \$ par année. Il s'agit d'une somme importante et récurrente qui s'ajoute à une facture d'électricité qui pèse déjà lourd dans le budget des ménages. Il est vraisemblable que ce surcoût a été déterminant dans la décision ou non d'adhérer à l'option de retrait, particulièrement chez les ménages les moins bien nantis et le taux de participation à l'option de retrait aujourd'hui constaté aurait peut-être été plus élevé. Dit autrement, probablement que l'intérêt du Distributeur à exiger au moins trois relèves annuelles visait d'abord à rendre la moins attrayante possible l'option de retrait qu'à souhaiter des factures précises. Alors, que le déploiement massif des compteurs se termine la proposition du Distributeur n'aura plus d'impact significatif sur le taux de participation à l'option de retrait alors que, pourtant, « un minimum de trois relèves par année est nécessaire pour obtenir une précision raisonnable des factures ou du montant des versements au titre du MVÉ ». L'histoire ne se réécrit pas, mais UC souhaite que la Régie prenne acte du fait que le Distributeur l'a vraisemblablement induite en erreur pour limiter le nombre d'adhésions à l'option de retrait dans le cadre du dossier R-3854-2013 Phase 2.

En ce qui concerne la proposition du Distributeur de ne réaliser qu'une relève par année, UC s'inquiète d'abord du moment qui sera choisi pour réaliser cette seule lecture. Celle-ci pourrait être planifiée en fonction d'une réduction de coût de processus et non afin de donner aux clients

⁷² HQD-1, document 1.1, révision : 2016-10-05, page 21.

⁷³ D-2014-164, page 22.

⁷⁴ *Ibid.*, page 23.

⁷⁵ *Ibid.*, page 24.

l'information la plus pertinente sur leur consommation ni afin de limiter l'impact d'un ajustement de MVE ou de facture.

UC s'oppose à ce que cette lecture soit réalisée en période d'hiver afin que les factures des clients qui ne sont pas aux MVE ne subissent pas d'ajustements importants au moment même où leurs factures d'électricité sont déjà élevées. UC est également d'avis que la lecture doit permettre le plus possible d'englober un hiver complet de consommation pour permettre aux clients d'associer leur consommation annuelle d'électricité aux besoins de chauffage qui prévalaient.

Le Distributeur ne semble pas enclin à aider en ce sens les clients comme le laisse penser sa réponse à une question d'UC.

4.4 Est-ce que le Distributeur peut s'engager, si la Régie approuve sa proposition de relève unique, à ce que les Conditions de service précisent que la seule relève des compteurs à l'option de retrait se fait en dehors de la période d'hiver?

Réponse :

Le Distributeur ne peut s'engager à ce que la relève se fasse en dehors de la période d'hiver. Voir la pièce HQD-1 document 1 révisée (B-0105), page 19.⁷⁶

UC recommande donc à la Régie qu'elle demande au Distributeur de réaliser en dehors des mois d'hiver la seule relève de compteur prévue pour les clients qui n'ont pas de compteur communicant.

⁷⁶ HQD-16, document 8, page 9.

6.2.2 FRAIS MENSUEL DE RELÈVE

Le Distributeur propose pour les relèves de compteur qui nécessitent un déplacement, un frais mensuel de 2,50 \$ par mois⁷⁷, basé sur le calcul qui apparaît au Tableau 12. Le taux horaire pour réaliser l'évaluation du coût mensuel de relève est un coût complet.

Tableau 12
Coût mensuel de relève d'un compteur avec déplacement⁷⁸

UNE RELÈVE AVEC DÉPLACEMENT	Temps moyen de relève	0,21 h
	Taux horaire – mesurage	142,00 \$
	Nombre annuel de déplacement	1
	Sous-total	29,82 \$
Coût total par année		29,82 \$
Coût mensuel		2,49 \$
Frais mensuels de relève proposés (arrondis)		2,50 \$

Tout comme elle l'a proposé en ce qui concerne les frais d'inaccessibilité du compteur et l'option de retrait, et comme le présente le Tableau 13, UC propose que le coût direct soit utilisé pour évaluer le coût mensuel de relève de compteur avec déplacement.

Tableau 13
Coût mensuel de relève d'un compteur avec déplacement (coût direct)

Une relève avec déplacement	Temps moyen de relève	0,21 h
	Taux horaire - mesurage	109 \$
	Nombre annuel de déplacement	1
	Sous-total	22,89 \$
Coût total par année		22,89 \$
Coût mensuel		1,91 \$
Frais mensuels de relève proposés		1,9 \$

UC recommande donc à la Régie de fixer le coût mensuel de relève à 1,90 \$.

⁷⁷ HQD-4, document 2.1, révision : 2016-10-05, page 17.

⁷⁸ *Ibid.*, page 18.

7 Paiement de facture par l'entremise d'un tiers

Le Distributeur envisageait de référer la clientèle qui souhaite payer ses factures par carte de crédit à un tiers offrant ce mode de paiement. Cette initiative avait pour objectifs de garantir à la clientèle du Distributeur un mode de paiement à la fois rapide et sécuritaire.

Le Distributeur précise que sa proposition ne visait pas à encourager les clients à utiliser la carte de crédit pour payer leurs factures, mais venait plutôt confirmer un mode de paiement qui est déjà à la disposition de sa clientèle par l'intermédiaire de tiers. Le Distributeur n'entendait pas faire la promotion de ce mode de paiement⁷⁹.

Advenant l'offre de ce type de service, à court ou moyen terme, UC invite la Régie à ordonner au Distributeur :

- **de ne jamais inciter, proposer, suggérer aux clients en difficulté de paiement, en recouvrement ou sur le point de voir leur service d'électricité interrompu d'utiliser une carte de crédit pour payer leur facture**
- **d'exiger de ses tiers de ne jamais inciter, proposer, suggérer aux clients en difficulté de paiement, en recouvrement ou sur le point de voir leur service d'électricité interrompu d'utiliser une carte de crédit pour payer leur facture.**

⁷⁹ HQD-1, document 1.1, révision : 2016-10-05, page 27.

Annexe 1 : Trêve hivernale dans les provinces canadiennes

	Durée de la trêve hivernale	Critère
Alberta (2) The terms and conditions referred to in subsection (1)(a) must include a provision relating to the disconnection of a customer for non-payment of a bill in accordance with the following: (a) the owner must not disconnect the customer (i) at any time during the period from October 15 to April 15, or (ii) at any other time when the temperature is forecast to be below 0 degrees Celsius in the 24-hour period immediately following the proposed disconnection; (b) the owner may install a device to limit or reduce the amount of electric energy provided to the customer. http://www.qp.alberta.ca/1266.cfm?page=2003_162.cfm&leg_type=Reqs&isbncln=9780779768745&display=html	15 oct.-15 avril	< 0 °C Limiteur
Colombie-Britannique <i>Lower Mainland & Vancouver Island</i> From November 1, 2016 to March 31, 2017, you won't be disconnected for non-payment if the forecasted daily average temperature for the next 24 hours is below 0 degrees Celsius. When it warms up, you'll be disconnected if you still haven't paid your bill or made a payment arrangement with us. <i>Rest of B.C.</i> If you live outside the Lower Mainland and Vancouver Island, you won't be disconnected for non-payment between November 1, 2016 and March 31, 2017. If you don't pay your bill, you'll still continue to receive payment notices, late payment charges and could be assessed a security deposit. Disconnections for non-payment will start again on April 1, 2017. If you are disconnected, you'll have to pay the full outstanding balance to resume your electricity https://www.bchydro.com/accounts-billing/bill-payment/late-payment/winter-disconnection.html	1 nov.-31 mars	< 0 °C
Ile-du-Prince Édouard the flow of incoming electricity to provide for only minimal load as an alternative to disconnection. The decision to use a load-limiting device, and its duration of use, are at the discretion of the Company, recognizing that if a delinquent account http://www.maritimeelectric.com/about_us/regulation/reg_irac_regulations_det.aspx?id=731&pagenumber=57&view=AP		Limiteur
Manitoba Residential premises - prohibited disconnection period 104.1(2) No owner and no agent of an owner shall carry out a discontinuance or removal under subsection (1) during the period commencing on October 1 of any year and ending on May 14 of the following year, where the discontinuance or removal will affect the supply of heat to occupied residential premises. Owner includes : (a) every corporation, including municipal corporations, and every person, firm, or association of persons the business or operations whereof are subject to the authority of the Legislature; and (b) their lessees, trustees, liquidators or receivers appointed by any court; that own, operate, manage or control any public utility; (« propriétaire d'un service public » ou « propriétaire ») http://web2.gov.mb.ca/laws/statutes/ccsm/p280e.php	1 oct.-14 mai	
Nouvelle-Écosse Electric service shall not be disconnected on a day, or a day immediately preceding a day when the general services of the Company are not available to the public for the purpose of reconnecting a disconnected electric service. The Company shall not disconnect electrical service to a domestic customer when the weather temperature is 0 degrees Celsius or below or forecast to be 0 degrees Celsius or below anytime in the week following the planned disconnection. Electric service shall not be disconnected on a day, or a day immediately preceding a day when the general services of the Company are not available to the public for the purpose of reconnecting a disconnected electric http://www.nspower.ca/site/media/Parent/Regulations%20-%20June%2010%202016.pdf		< 0 °C
Nouveau-Brunswick In New Brunswick, customers who can show it is hard for them to pay their bill won't get disconnected between Nov. 1 and March 31. http://www.qnb.ca/cnb/news/ene/2006e1323en.htm	1 nov. -31 mars	
Ontario (à notre connaissance, la loi encadrant la trêve hivernale n'a pas encore été adoptée) 1) For northern Ontario, which encompasses the area north of Nipissing/Sudbury, Hydro One defines winter as happening from November to May. For the remainder of the province, winter is from December to April. 2) No residential customers can be disconnected until April 30 for non-payment or being in arrears, according to the board. Nor can any distributors install a load limiter for that same reason, the order states. 3) Similarly, the OEB can prescribe rules for gas distributors governing the manner and timing of disconnections, including periods when gas distribution may not be stopped. Given the speed with which Bill 95 was passed, it is fair to expect that the OEB will issue new licence conditions for all LDCs very soon. There may also be new rules for gas distributors (it should be noted that it is already the practice of Ontario's main gas distributors not to initiate disconnections during the winter season). New licence conditions and rules will likely include a moratorium on disconnections during the "winter" season (though it's unknown what months/days would be included in that 1) http://www.mindentimes.ca/province-passes-bill-to-end-winter-disconnections 2) http://www.cbc.ca/news/canada/toronto/ontario-energy-board-orders-hydro-firms-to-reconnect-homes-cut-off-for-winter-1.3997111 ...	1 nov. -1 mai 1 déc.-1 avril	
Saskatchewan SaskPower doesn't disconnect electricity between Nov. 1 and March 30, nor does it put load limiters on customers who http://www.citynews.ca/2017/02/22/bill-to-end-winter-electricity-disconnections-sped-through-legislature/	1 nov. -30 mars	

Annexe 2 : Nombre d'interruptions de service (1998-2015)

Interruptions		
1988-89	1988	30 188
1989-90	1989	24 678
1990-91	1990	21 722
1991-92	1991	27 993
1992-93	1992	30 314
1993-94	1993	35 612
1994-95	1994	38 860
1995-96	1995	38 027
1996-97	1996	36 660
	1997	38 893
	1998	37 403
	1999	25 751
	2000	31 872
	2001	24 792
	2002	17 712
	2003	15 739
	2004	14 923
	2005	16 454
	2006	20 591
	2007	18 589
	2008	12 284
	2009	18 641
	2010	36 010
	2011	51 000
	2012	41 000
	2013	37 000
	2014	62 000
	2015	60 000

Sources :

1988 à 1996 88 = 1988-89, 1989 = 1989-90 etc.

1997 à 2000 Mémoire UC.

2001 Donnée manquante. Moyenne des années 2000 et 2002.

2002 à 2005 page 25 de 62. http://www.regie-energie.qc.ca/audiences/Suivis/SuiviD-2001-259_D-2002-261/HQD_BilanPlaintesEntentesPaiement_2006_1mars2007.pdf2006 à 2010 page 14. http://www.regie-energie.qc.ca/audiences/Suivis/SuiviD-2001-259_D-2002-261/HQD_BilanPlainteEntentePaiement_2010_9juin2011.pdf2011 à 2015 page 10. http://www.regie-energie.qc.ca/audiences/Suivis/SuiviD-2001-259_D-2002-261/HQD_BilanPlainteEntentePaiement_2015_10juin2016.pdf

Annexe 3 : Politiques de rebranchement aux États-Unis

State	Date-based	Protection Dates	Temperature-based	Temperature	Seasonal Policy
Alabama	no		yes	<32° F	
Alaska	no		no		No disconnect for seriously ill, disabled.
Arizona	no		yes	<32° F	Several of Arizona's energy vendors enforce moratoriums with varying criteria.
Arkansas	yes	11/1-3/31 12/1-3/31	yes	<32° F or >95° F	No disconnect for elderly or disabled or medical emergency.
California	no				
Colorado	no		no		
Connecticut	yes	11/1 - 5/1	no		No disconnect for hardship customers.
Delaware	yes	11/15 - 4/15	yes	20° F or below	
District of Columbia	no		yes	<32° F	
Florida	no		no		
Georgia	yes	11/15 - 3/15 and summer months	yes	<32° F or National Weather Service Heat Advisory or Excessive Heat Warning in effect	No disconnect if illness would be aggravated.
Hawaii	no		no		
Idaho	yes	12/1 - 2/28	no		Disconnect ban for households with children under 18, elderly age 62 or older, or infirm.
Illinois	yes	12/1 - 3/31 and summer months	yes	<32° F; >=95° F	
Indiana	yes	12/1 - 3/15	no		Prohibits disconnect if customer qualifies for public assistance.
Iowa	yes	11/1 - 4/1	yes	<20° F	
Kansas	yes	11/1 - 3/31	yes	<35° F	
Kentucky	no		no		
Louisiana	no		no		
Maine	yes	11/15 - 4/15	no		Must agree to special payment
Maryland	yes	11/1 - 3/31	no	During the next 72 hours, if 32° F or below during winter dates or if temperature exceeds 95° F at any time of year	
Massachusetts	yes	11/15-4/30(electric)11/15-4/30 (gas) DPU asked regulated utilities to extend protection to May 1	no		Disconnect not permitted if household includes child <12 months, seriously ill member or all residents are 65 or older. If the elderly household is low-income and includes a minor, the protection against termination will apply.

State	Date-based	Protection Dates	Temperature-based	Temperature	Seasonal Policy
Michigan	yes	11/1 - 3/31	no	nbsp;	Winter Protection Plan for elderly 65 years or older, recipients of Medicaid, Food Stamps or state emergency relief, full-time active military personnel or persons needing critical care or having a certified medical emergency. Households with income less than 150% of federal poverty guidelines must be enrolled in a payment plan.
Minnesota	yes	10/15 - 4/15	Disconnect ban for residential electricity service when an excessive heat watch, heat advisory, or excessive heat warning has been issued by the National Weather Service		
Mississippi	yes	12/1 - 3/31	no		
Missouri	yes	11/1 - 3/31 and 6/1 - 9/30	yes	<32° F and 95° or above	
Montana	yes	11/1 - 4/1	yes	No disconnect when the temperature at 8 a.m. is below 32° F or if freezing temperatures are forecast for the next 24 hours for customers receiving public assistance or if household member is age 62 or older or disabled.	
Nebraska	yes	11/1 - 3/31	no		No disconnect for low-income natural gas customers with proof of eligibility for energy assistance.
Nevada	no		no		
New Hampshire	yes	11/15 - 3/31	no		
New Jersey	yes	11/15 - 3/15	yes (summer)	95° or above	Disconnect ban for customers receiving Lifeline, LIHEAP, TANF, SSI, PAAD or GA or households unable to pay overdue amounts due to unemployment, medical expenses, or recent death of spouse. If eligible for Winter Termination Program, can't disconnect if 90° F or above for following 48 hours.
New Mexico	yes	11/15 - 3/15	no		Must be current with payments or have entered into a payment agreement and are current with that agreement by Nov. 15

State	Date-based	Protection Dates	Temperature-based	Temperature	Seasonal Policy
New York	yes	2-week period encompassing Christmas and New Years	no		
North Carolina	yes	11/1 - 3/31	no		No disconnect for elderly, disabled, and customers who are eligible for the Energy Crisis Assistance Program.
North Dakota	no		no		
Ohio	yes	10/17 - 4/13	no		Medical certification program.
Oklahoma	yes	11/15 - 4/15	yes	<32° F (daytime), <20° F (night) or >103° F	
Oregon	no		no		
Pennsylvania	yes	12/1 - 3/31	no		
Rhode Island	yes	11/1 - 4/30	yes	No termination if National Weather Service issues a heat advisory or excessive heat warning.	Disconnect ban for elderly, disabled, seriously ill, households with child under 2 years old, or recipients of unemployment compensation, federal heating assistance or have income 75% or less of state median income.
South Carolina	no		yes December 1- March 31	Disconnection is suspended when the average forecasted temperature is 32° F or below for a 45-hour period.	
South Dakota	yes	11/1 - 3/31	no		
Tennessee	no		yes	<32° F	
Texas	no		yes	<32° F or during heat advisory	No disconnect for elderly 65 years or older and critical care customers until Oct. 1.
Utah	yes	11/15 - 3/15	no		
Vermont	yes	11/1 - 3/31	no	<10° F or <32° F for households with elderly age 62 or	
Virginia	no		no		Disconnect delay for persons with a 'Serious Medical Condition Certification Form.' This is a year-round policy.
Washington	yes	11/1 - 3/31	no		
West Virginia	no		no		Disconnection may be delayed when termination of service would be especially dangerous to the health or safety of a member of the customer's household.
Wisconsin	yes	11/1 - 4/15	yes		Prohibited when heat advisory from the National Weather Service is in effect.
Wyoming	yes	11/1 - 4/30	yes	Disconnection only if above 32° F	

Source : [En ligne] <https://liheapch.acf.hhs.gov/Disconnect/SeasonalDisconnect.htm> (consulté le 6 mars 2017)

Le site de référence indique toutefois aux lecteurs : « These policies may not apply to all utilities in your state. In general, municipal utilities and rural electric cooperatives are not regulated and the policies do not apply to them. »