



Date de publication du communiqué : 26 octobre 2021

Destinataire : À tous les Télédistributeurs et Télécommunicateurs

Expéditeur : Le centre d'excellence de Bell

Objet : Communiqué 021-06 – Problématiques avec les équipements électriques (Anomalies d'ordre électrique)

Bonjour,

Dans le cadre des activités des tiers, il arrive parfois qu'il rencontre des situations mettant à risque la sécurité des employés et qui doivent être adressées à Hydro-Québec. Une analyse et validation de la part du tiers est nécessaire au préalable afin de rencontrer les critères des anomalies électriques reconnues dans ce communiqué. Le présent communiqué s'applique aux demandes DUSS présentées à Bell/Télébec. Pour toutes les DUSS soumises à compter du 1^{er} décembre 2021, toutes les anomalies présentes à la section 1.0_Situation en code 262d devront être prises en charge par le tiers en amont. Les situations en code 262d avant cette date, continueront d'être référées par Bell/Télébec vers HQ (à moins que le tiers nous indique le contraire).

Problématiques avec les équipements électriques :

Vous pouvez également vous référer à la documentation fournie par Hydro-Québec.

1.0 Situation en code 262d :

Les situations suivantes sont considérées comme une anomalie électrique (note 1) et **doivent être référées par le tiers**, dans les plus brefs délais, selon le « Processus avec le Service Clientèles d'Affaires d'Hydro-Québec » (parc Bell, Télébec ou HQ) :

- Isolateur endommagé (détaché, cassé ou croche);
- Conducteurs MT ou BT détachés de l'attache (porcelaine) au poteau;
- BT détorsadée du neutre;
- Libérer le câble télécom enroulé/attaché à la BT;
- Conducteurs MT ou BT a un ou plusieurs brins brisés;
- Protecteurs de raccords BT manquants;
- Traverse MT gravement endommagée, mais le poteau est sain;
- Protecteur de montée latérale en U (U-Guard) manquant sur conducteur électrique aérosouterrain dans la zone télécom;
- Tension électrique dans les conducteurs télécom (Nature 438);

Aucune mention bande rouge dans les demandes ne doit être faite. Ici, on entend recevoir la spécification du problème. L'installation d'une bande rouge est la suite du constat. Pas la raison.

Note 1 : Par anomalie électrique, nous confirmons ces situations en autant que le poteau n'est pas prévu en remplacement sur la demande DUSS du tiers (vous référer à la section 2.0 Situation en code série 300).

1.1 Processus avec le Service Clientèles d'Affaires d'Hydro-Québec :

Le tiers est responsable d'identifier et de référer les problématiques de cette nature, auprès du Service Clientèles d'Affaires d'Hydro-Québec en adressant sa demande par courriel à affaires@hydro.qc.ca

Fournir les renseignements nécessaires suivants :

- Le nom et le numéro de client (locataire) doivent être indiqués dans l'objet du courriel ainsi que la catégorie de problématique rencontrée afin de bien identifier la demande. Voir liste d'anomalies électriques;
- Le type de ligne Hydro-Québec affecté (réseau ou branchement);
- L'adresse des travaux ou la plus proche (numéro civique, rue, municipalité) où se situe la problématique;
- La distance de l'adresse des travaux s'il y a lieu (ex. : 4e poteau à gauche de "l'adresse des travaux", à 600m à droite de "l'adresse des travaux");
- L'adresse électrique LCLCL (s'il y a lieu) ou le plus près;
- Le nom de la personne chez le locataire à contacter;
- Le code barre du poteau s'il est présent;
- Les coordonnées GPS si le(s) poteau(x) est (sont) difficile(s) à trouver;
- Photo avec vue d'ensemble ainsi qu'une présentant clairement l'anomalie électrique;

Le tiers doit également faire le suivi des demandes reliées à ces problématiques via le site Web <https://session.hydroquebec.com/portail/fr/web/clientele/suivi-demande-residentiel-commercial> à l'aide du numéro de confirmation fourni par HQ.

Pour toutes questions concernant le processus des anomalies électriques, transmettre un courriel à la boîte UCDUSS@hydro.qc.ca

1.2 Traitement en processus accès accéléré vers Bell/Télébec :

- Lorsque le correctif est complété par HQ avant de soumettre la DUSS à Bell/Télébec, aucune action requise par le tiers = aucun formulaire RSA/UDS puisque l'anomalie n'est plus présente.
- Lorsque le correctif n'est pas complété par HQ avant de soumettre la DUSS à Bell/Télébec, le tiers doit présenter un formulaire RSA (Anomalie X : Poteau / Anomalie électrique), Section "Commentaires Additionnels", indiquer la problématique électrique présente ainsi que le # de référence fourni par HQ. Si l'analyse de risque est favorable, Bell/Télébec apposera le code 262d + 171, le tiers

sera donc autorisé à s'installer et le tiers n'aura pas à nous signaler la complétion du correctif par HQ. Si l'analyse de risque est défavorable, Bell/Télébec apposera le code 262d +277 à la ligne. Lorsque le tiers aura la confirmation que le correctif est complété par HQ, un avis est requis à Bell/Télébec via une note au journal à l'effet que les anomalies électriques présentent aux lignes x, y, z ont été corrigées par HQ, Bell/Télébec retirera alors le code 262d + 277.

Lorsqu'une anomalie électrique n'aura pas été relevée par le tiers, le code 275 +789 sera appliqué à la ligne de détail, la demande sera retournée au statut partiellement refusée. Le tiers devra retourner les informations suivantes sur le RSA : la problématique électrique présente, le # de référence fourni par HQ et la confirmation si l'analyse de risque est favorable ou non.

1.3 Traitement en processus régulier vers Bell/Télébec :

- Lorsque le correctif est complété par HQ avant de soumettre la DUSS à Bell/Télébec, aucune action requise par le tiers, puisque l'anomalie n'est plus présente.
- Lorsque le correctif n'est pas complété par HQ avant de soumettre la DUSS à Bell/Télébec, le tiers doit indiquer via DUSS, à la ligne de détail de l'annexe aérienne sous le « Remarques », la problématique électrique présente ainsi que le # de référence fourni par HQ. Bell/Télébec apposera le code 262d. Lorsque le tiers aura la confirmation que le correctif est complété par HQ, un avis est requis à Bell/Télébec via une note au journal à l'effet que les anomalies électriques présentent aux lignes x, y, z ont été corrigées par HQ, Bell/Télébec retirera alors le code 262d. À noter qu'en processus régulier, aucune dérogation ne peut être obtenu lorsqu'en présence d'anomalies électriques.

Lorsqu'une anomalie électrique n'aura pas été relevée par le tiers, le code de refus 262d sera appliqué à la ligne de détail, le tiers demeurera responsable de référer l'anomalie à HQ et d'en faire le suivi.

2.0 Situation en code série 300 (ou 262C) :

Les situations suivantes ne sont pas reconnues comme une anomalie électrique et ne doivent pas être référées à Hydro-Qc via le processus avec le Service Clientèles d'Affaires d'Hydro-Québec. Lorsque requis, les travaux correctifs doivent être pris en charge via les travaux préparatoires de la demande DUSS (les travaux requis par HQ seront traités via une DCT lorsqu'en code série 300) :

- Attache MT ou BT (porcelaine) dont le boulon pénètre dans le poteau. Ceci fait l'objet probable d'un poteau pourri, donc un remplacement du poteau est requis;
- BT touche, croise ou est proche du toron/câble de télécom;
- Problématiques de MALT;
- Poteau endommagé (brûlure, pourriture, insectes, pic-bois, etc.);
- Hauban lâche;
- Poteau avec bande jaune;

2.1 Traitement en processus accès accéléré vers Bell /Télébec :

Vous référer au communiqué 21-01 ainsi qu'au tableau des anomalies, dans le cadre du processus accès accéléré, afin de déterminer si en présence de « Travaux critiques (2) ». Lorsque des correctifs sont requis, le tiers doit présenter un formulaire RSA et ces derniers seront pris en charge selon le processus des travaux préparatoires (code série 300 ou 262c).

2.2 Traitement en processus régulier vers Bell/Télébec :

Bell/Télébec identifie les anomalies à corriger selon le processus des travaux préparatoires (code série 300 ou 262c). Vous référer au communiqué 016-21 concernant le processus de dérogation dans le cadre du processus régulier.

3.0 Situation / Aucun code de réponse

La situation suivante doit être traitée et prise en charge par les tiers dans le cadre de ses travaux :

- Travaux de végétation ou de sécurisation pour végétation (obtenir les services d'un entrepreneur autorisé SIAQ – Société internationale d'arboriculture du Québec)

Elle n'est pas reconnue comme une anomalie électrique (ne doit pas être référée à Hydro-Qc via le processus avec le Service Clientèles d'Affaires d'Hydro-Québec) et ne fait pas partie des travaux préparatoires (exception si l'émondage est requis sur un poteau où d'autres travaux préparatoires doivent être exécutés) :

Pour plus d'information, vous pouvez communiquer avec nous par courriel ou par téléphone : centre.excellence@bell.ca / 1-833-525-7770.

Veuillez agréer Madame, Monsieur l'expression de nos sentiments distingués.

Le centre d'excellence de Bell