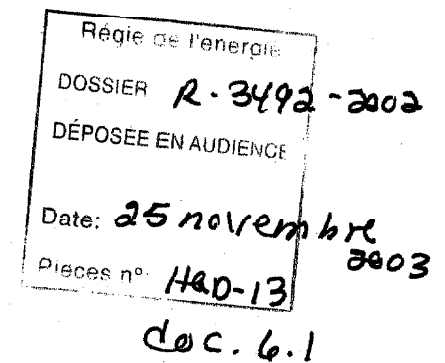


**RÉPONSE D'HYDRO-QUÉBEC
À L'ENGAGEMENT NUMÉRO 1**



Engagement 1 :

Modalités prévues pour l'ajustement des MVE (demandé par l'ACEF de Québec)

Réponse à l'engagement :

Rappelons d'abord que le mode de versements égaux (MVE) constitue une facilité de paiement offerte à la clientèle qui permet de répartir sur une base mensuelle, la facture annuelle d'électricité. L'adhésion, par la clientèle, se fait sur une base volontaire.

ADHÉSION AU MODE DE VERSEMENTS ÉGAUX (MVE) (SELON L'HISTORIQUE DU LOCAL)

Tarifs D1 – DM – G1 sans puissance

Plus de 93 % des clients MVE sont assujettis au tarif D1, DM et G1.

Lorsque le client adhère au MVE, le versement de base mensuel est établi selon la consommation des mois restants jusqu'à la révision annuelle (basée sur l'historique de l'année précédente et fixée aux conditions de services de l'électricité à la date de première facturation qui suit le 31 juillet) ;

- Pour le client qui adhère au MVE au mois d'août ou septembre, soit au moment fixé pour la révision annuelle, l'évaluation du versement couvre alors une année entière soit les 12 derniers mois de consommation.
- Le coût annuel total incluant les taxes est divisé par 12 et arrondi au \$ le plus près, ce qui constitue le versement mensuel de base.
Ex : Coût total de la facture de 1 200,00 \$. Le paiement pour ce client au MVE est établi à 100,00 \$ par mois. Si le coût total était de 1 190 \$, les paiements seraient de 99,00 \$ par mois.
- Un client pourrait avoir une mensualité plus élevée s'il adhère après le mois d'août mais avant les mois d'hiver (forts en consommation).
- Inversement, un client pourrait avoir une mensualité très basse s'il adhère par exemple 3-4 mois avant la révision annuelle,

puisque'il ne reste à courir que des mois de faible consommation.

Dans tous les cas d'adhésion, le Distributeur envoie une lettre de confirmation au client ainsi que les modalités d'application du mode de versements égaux.

- L'acquittement de la facture doit se faire à chaque mois.
- La participation au mode de versements égaux peut être annulée par les clients en tout temps. À ce moment-là, le solde de compte total présent au compte devient exigible à l'échéance de la dernière facture.

Le client reçoit mensuellement, des informations relatives à sa facturation régulière et à ses versements. De fait, pour la plupart des clients, le relevé indique deux montants:

- Le montant facturé pour la consommation réelle (aux 2 mois pour les clients qui sont lus bimestriellement).
- Le montant relié au versement établi.

Tarifs DM, G1 (avec puissance), M1 et DT :

Les modalités d'adhésion sont sensiblement les mêmes pour les clients assujettis aux autres tarifs (DM, G1 (avec puissance), M1 et DT), qui représentent environ 7 % des clients MVE.

AJUSTEMENT DU MONTANT DU VERSEMENT

Deux périodes d'ajustement du montant du versement sont prévues, soit la révision mi-terme et la révision annuelle.

Révision mi-terme (février/mars)

La révision mi-terme vise à faire le bilan 6 mois après la révision annuelle. Ce bilan permet d'ajuster la mensualité des six (6) prochains mois pour éviter un écart important lors de la révision annuelle.

En règle générale, la révision mi-terme a lieu aux mois de février et mars selon les cycles de facturation.

La révision mi-terme des comptes sur le mode de versements égaux est déclenchée après la facturation régulière. La révision doit être faite manuellement, dans certains cas d'exception, par

exemple : aménagements récents, consommations ou factures estimées, etc.

La révision mi-terme consiste à déterminer la consommation prévue pour les six (6) prochains mois. Pour ce faire, un minimum de dix (10) mois d'historique est donc requis puisqu'il est possible d'évaluer avec suffisamment de précision les deux (2) mois manquants.

Lorsque la prévision pour compléter l'année fait en sorte que le solde lors de la révision annuelle sera supérieur de 1 fois $\frac{1}{2}$ la mensualité de base, le système calculera un montant d'ajustement qui sera ajouté ou déduit pour les 6 prochains mois.

Une lettre explicative est envoyée au client dès lors où il y a ajustement de sa mensualité. Si l'écart n'est pas de 1 fois $\frac{1}{2}$, la mensualité est maintenue au même montant et aucune correspondance n'est envoyée au client.

Révision annuelle (août/septembre)

La révision annuelle vise à faire le bilan entre le coût de la consommation réelle et ce qui a été facturé selon les modalités de l'entente. Ce bilan permet de calculer le solde de compte réel, d'en déterminer les modalités d'application et de fixer un nouveau montant de mensualité pour la prochaine année. La révision annuelle des dossiers facturés par mode de versements égaux est déclenchée après la première facturation régulière, qui suit le 31 juillet.

Généralement, la révision annuelle se tient en août ou septembre selon les cycles de facturation.

Si il y a un solde débiteur lors de la révision annuelle, ce montant sera immédiatement acquitté par le client ou réparti sur les 6 prochains mois, selon le choix du client.

Si il y a un solde créditeur lors de la révision annuelle, ce montant en crédit sera déduit de la facture courante et de la prochaine facture, si le montant créditeur est plus grand que 2 mensualités, il y aura émission d'un chèque de remboursement.

Une lettre explicative est envoyée au client pour le détail de sa nouvelle mensualité.