



# ***Frais de service de nature administrative***

**Rencontre 1 : Orientations du Distributeur**

**11 mai 2004**

**Conditions de service et pratiques commerciales**

**Direction Expertise et support SALC**

# ***Déroulement***

- 1. Exposé de la situation**
  - 1.1 Frais de nature administrative**
  - 1.2 Historique**
  - 1.3 Contexte de la révision**
  - 1.4 Revenus annuels (M\$)**
  - 1.5 Principes**
- 2. Frais concernant l'abonnement**
- 3. Frais concernant les conditions de vente**
- 4. Sommaire des orientations**
- 5. Annexe – Liste des frais de nature administrative**

# **1. *EXPOSÉ DE LA SITUATION***

## 1.1 *Frais de nature administrative*

- ❑ **Inscrits à la section XVIII du règlement tarifaire n°663 (R-663)**
- ❑ **Frais concernant l'abonnement au service d'électricité (article 298 du R-663)**
  - **Frais de gestion de dossier** 20\$
  - **Frais d'ouverture de dossier** 50\$
- ❑ **Frais concernant les conditions de vente d'électricité (article 301 du R-663)**
  - **Taux applicable aux dépôts** Taux au 1er avril de chaque année sur les certificats de dépôt garanti d'un an de la BNC
  - **Frais d'administration sur la facture d'électricité** Taux selon la fourchette de référence des taux d'intérêts préférentiels de la BNC
  - **Frais pour chèque retourné par une institution financière pour provision insuffisante** 10\$

## 1.2 Historique

- ❑ 1987 : Introduction de la plupart des frais de service dans le règlement sur les conditions de fourniture n°411
- ❑ 1996: Remplacement du règlement n° 411 par le règlement n° 634 (R-634) sur les conditions de fourniture de l'électricité et introduction des frais de gestion et d'ouverture de dossiers
- ❑ Le règlement est scindé en deux :
  - Aspects normatifs dans le R-634
  - Aspects tarifaires dans le règlement tarifaire
- ❑ Depuis 1996 : aucune révision des frais (dans leur aspect tarifaire )

## 1.3 *Contexte de la révision*

- ❑ **Complète la cause tarifaire (R-3492-2002) et la cause sur les conditions de services (R-3439-2000) qui a traité des aspects normatifs suivants :**
  - **Le contrat d'abonnement et les obligations qui s'y rattachent**
  - **Le mesurage et la facturation**
  - **Les modes de paiement et les politiques de crédit et de recouvrement**
  
- ❑ **Fait suite à l'acceptation par la Régie de traiter les frais de service en deux volets :**
  - **Frais de nature administrative**
  - **Frais liés à l'alimentation : examinés dans le cadre d'un dossier distinct conjointement à l'examen des conditions liées à l'alimentation (R-3535-2004)**

## 1.4 Revenus

**TABLEAU 1**  
**REVENUS ANNUELS (M\$)**

Type de services	2001 (réel)	2002 (réel)	2003 (réel)	2004 (projeté)
Abonnement au service d'électricité				
Frais d'ouverture de dossier	8,1	7,9	8,0	7,8
Frais de gestion de dossier	6,9	6,9	6,9	7,0
Sous-total	15,0	14,8	14,9	14,8
Conditions de ventes de l'électricité				
Intérêts versés sur dépôts	-1,2	-0,6	-0,6	-0,6
Frais d'administration applicables aux factures	28,8	25,9	27,8	24,1
Frais pour chèque retourné pour provision insuffisante	0,3	0,3	0,3	0,3
Sous-total	27,9	25,6	27,5	23,8
<b>Total</b>	<b>42,9</b>	<b>40,4</b>	<b>42,4</b>	<b>38,6</b>

## 1.5 Principes

- ❑ **L'imposition de frais découle d'un choix entre 2 options :**
  - **Recouvrer les coûts associés à ces activités dans les tarifs**
  - **Facturer des frais de service aux clients qui occasionnent les coûts**
  
- ❑ **Principes :**
  - **Traitement juste et uniforme de la clientèle**
  - **Notion de ticket modérateur**

## **2. FRAIS CONCERNANT L'ABONNEMENT**

## **2. *Frais concernant l'abonnement***

- 2.1** Conditions d'application des frais d'ouverture et de gestion de dossier
- 2.2** Activités d'ouverture et de gestion de dossier
- 2.3** Frais facturés
- 2.4** Coût des activités d'ouverture et de gestion de dossier
- 2.5** Orientation

## **2.1 Conditions d'application des frais d'ouverture et de gestion de dossier**

- ❑ S'appliquent à toute demande d'abonnement (R-663 art. 298, R-634 art. 6 et 14.1)**
  - Le demandeur a-t-il été client au cours des 5 dernières années d'HQD ou d'un réseau municipal ou d'une coopérative de distribution d'électricité ?**
    - Si oui : les frais de gestion s'appliquent (20 \$)
    - Si non : les frais d'ouverture s'appliquent (50 \$)
  
- ❑ Exclusion :**
  - Propriétaires responsables entre locations (R-634 art. 14.1)**
  
- ❑ 93,9% des frais payés par la clientèle résidentielle**

## **2.2 Activités d'ouverture et de gestion de dossier**

- ❑ Création du dossier - client, en y consignant tous les renseignements exigibles (R- 634, annexes 1 et 2)**
- ❑ En cas de déménagement, modification des caractéristiques de l'abonnement et transfert des données reliées au titulaire**
- ❑ Confirmation par écrit des caractéristiques de l'abonnement à chacun des clients**
- ❑ S'il y a lieu, relève de compteur et émission d'une facture finale lors d'un déménagement**
- ❑ Réponses aux demandes d'informations des clients**

## 2.3 Frais facturés

**TABLEAU 2 - STATISTIQUES DE 2001 À 2004**

	2001 réel	2002 réel	2003 réel	2004 projeté
<b>Frais facturés (M\$)</b>				
ouverture de dossier 50\$	8,1	7,9	8,0	7,8
gestion de dossier 20\$	<u>6,9</u>	<u>6,9</u>	<u>6,9</u>	<u>7,0</u>
Total	15,0	14,8	14,9	14,8
<b>Nombre de frais facturés</b>				
ouverture de dossier 50\$	162 687 32%	157 378 31%	159 292 32%	156 500 31%
gestion de dossier 20\$	<u>344 060</u> 68%	<u>345 879</u> 69%	<u>344 589</u> 68%	<u>347 250</u> 69%
Total	506 747	503 257	503 881	503 750
<b>Revenu moyen par emménagement</b>	<b>30 \$</b>	<b>29 \$</b>	<b>29 \$</b>	<b>29 \$</b>
Nombre d'emménagements	696 309	692 478	696 722	Non disponible

- ❑ **Stabilité du nombre de dossiers sujets à l'application des frais**
- ❑ **Revenu moyen : 29 \$ par emménagement**

## **2.4 Coût des activités d'ouverture et de gestion de dossier**

- ❑ **Coût moyen global de l'activité : indicateur retenu du coût de l'activité ouverture et gestion de dossier car :**
  - **Répartition des coûts des activités d'ouverture et de gestion dans plusieurs activités (réponse téléphonique, relève, facturation)**
  - **Pas de comptabilité distincte**
- ❑ **Coût moyen en 2003 : 40 \$ par emménagement**  
(établi à partir des coûts de prestation présentés dans HQD-8, document 3 de la cause R-3492-2002, phase 2)

## 2.5 *Orientation*

### □ **Maintien des frais actuels**

- **Revenu moyen de 29 \$ : niveau raisonnable considérant le coût moyen de 40 \$**
- **Justification d'une tarification différenciée entre les frais de gestion (20 \$) et d'ouverture (50 \$) :**
  - **Incitatif à une bonne identification du client**
  - **Signal de coûts additionnels lors de l'ouverture (création d'un dossier, explications sur les différents services)**
  - **Facturation distincte de frais d'ouverture et de gestion par Bell Canada et Vidéotron**
  - **Niveau des frais de 20 \$ et de 50 \$ comparable à ceux de Bell Canada (25 \$ et 55 \$ pour le résidentiel) et à ceux de Vidéotron (30 \$ et 80 \$ pour le résidentiel)**

### **3. *FRAIS CONCERNANT LES CONDITIONS DE VENTE***

## **3. *Frais concernant les conditions de vente***

**3.1 Taux applicable aux dépôts**

**3.2 Frais d'administration applicables aux factures**

**3.3 Frais pour chèque retourné**

## 3.1 Taux applicable aux dépôts

- ❑ Aux fins du calcul du remboursement d'intérêts sur les dépôts en argent perçus (37 M\$) des clients

- ❑ Taux de référence

Selon taux de certificats garanti d'un an de la Banque nationale du Canada (BNC) au 1er avril de chaque année :

	2001	2002	2003	2004
Taux	3,3%	1,3%	2,0%	1,05%

- ❑ Intérêts calculés et versés annuellement

## 3.1 Taux applicable aux dépôts - suite

### Orientation :

- **Maintien des modalités d'établissement du taux :**
  - **Taux de référence:** bon indicateur du rendement d'un placement d'un an que le client aurait pu obtenir
  - **Taux à une date fixe:** repère pour la clientèle
  - **Taux de la BNC :** comparable à d'autres institutions financières

## **3.2 Frais d'administration applicables aux factures**

- ❑ Appliqués au solde dû à l'échéance de la facture (81% des frais d'administration payés par la clientèle résidentielle)**
- ❑ Établis selon les fourchettes de référence du taux annuel d'intérêt préférentiel de la BNC**
  - Taux actuel de 1,2 % par mois**
- ❑ Nécessité d'un niveau de frais comparable aux compagnies de service concurrentes au Québec**
- ❑ Permettant d'absorber le coût d'emprunt d'Hydro-Québec et de contribuer aux coûts de recouvrement**

## **3.2 Frais d'administration applicables aux factures - Suite**

### **Orientations :**

#### **❑ Maintien des frais d'administration selon les conditions actuelles :**

- Ticket modérateur (incitatif au respect des obligations de paiement)
- Taux actuel de 1,2 % par mois comparable aux taux facturés par les compagnies de service québécoises (Bell : 1,0%; Vidéotron, SCGM et Gazifère : 1,5%)

#### **❑ Modification de libellé**

**Frais d'administration applicables aux factures d'électricité**

***Remplacé par :***

**Frais d'administration applicables à la facturation d'Hydro-Québec**

## 3.3 *Frais pour chèque retourné*

- ❑ **Appliqués lors de paiement sans provision suffisante (R-663 art. 301, R-634 art. 90)**
- ❑ **Traitement requis par le Distributeur: variable selon les cas**
  - Envoi d'une correspondance et d'un avis de recouvrement
  - Appel
  - Double encaissement et parfois, encaissement manuel

### Orientations :

- ❑ **Maintien de 10 \$ par chèque retourné :**
  - Ticket modérateur
- ❑ **Modification de libellé**

**Frais pour chèque retourné par une institution financière pour provision insuffisante**

*Remplacé par*

**Frais pour provision insuffisante**

# ***SOMMAIRE DES ORIENTATIONS***

# ***Sommaire des orientations***

- ❑ Maintien des frais de nature administrative**
- ❑ Maintien du niveau des frais**
- ❑ Deux modifications de libellés**
  - Frais d'administration :  
pour les appliquer à tout paiement en retard**
  - Frais pour provision insuffisante :  
pour s'adapter aux différentes technologies de paiement disponibles**

# Annexe – Liste des frais de nature administrative

Frais concernant l'abonnement au service d'électricité (article 298 R-663)	
Nature	Frais
Frais de gestion de dossier	Un montant de 20 \$.
Frais d'ouverture de dossier	Un montant de 50 \$
Frais concernant les conditions de vente de l'électricité (article 301 R-663)	
Nature	Frais
Taux applicable aux dépôts	Le taux appliqué est le taux fixé au 1er avril de chaque année sur les certificats de dépôt garanti d'un (1) an de la Banque nationale du Canada (BNC).
Frais d'administration applicables aux factures d'électricité	Le taux des frais d'administration est le taux apparaissant dans le tableau qui suit vis-à-vis de la <b>fourchette de référence</b> dans laquelle se situe le taux d'intérêt préférentiel de la Banque nationale du Canada à cette date.
Fourchette de référence des taux d'intérêts préférentiels de la BNC - % annuel	Taux des frais d'administration - % mensuel
7,99 et moins	1,2 soit 15,38% l'an
de 8 à 9,99	1,4 soit 18,16% l'an
de 10 à 11,99	1,6 soit 20,98% l'an
de 12 à 13,99	1,7 soit 22,42% l'an
de 14 à 15,99	1,9 soit 25,34% l'an
de 16 à 17,99	2,1 soit 28,32% l'an
de 18 et plus	2,2 soit 29,84% l'an
Ce taux est révisé chaque fois que le taux d'intérêt préférentiel de la Banque nationale du Canada se situe, durant 60 jours consécutifs, au-dessous ou au-dessus de la fourchette de référence ayant servi à déterminer le taux des frais d'administration jusque-là applicable. Le nouveau taux s'applique à compter du 61e jour.	
Frais pour chèque retourné par une institution financière pour provision insuffisante	Un montant de 10 \$