

**DEMANDE D'APPROBATION D'UN TARIF
POUR LE SERVICE VISILEC**

**ARGUMENTATION
D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**

PRÉAMBULE

Le 23 septembre 2002, Hydro-Québec Distribution (le « Distributeur ») a déposé à la Régie une demande d'approbation d'un tarif pour le service Visilec afin de satisfaire certains besoins de ses clients commerciaux, institutionnels et industriels.

Par sa décision procédurale D-2002-266 du 28 novembre 2002, la Régie de l'énergie (la « Régie ») reconnaît le statut d'intervenant à la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante (la « FCEI ») et à la Société en commandite Gaz Métropolitain (« SCGM ») et définit le cadre d'analyse qu'elle considère approprié à l'étude du dossier, à savoir qu'elle « *n'étudiera que l'impact tarifaire de sa décision d'approuver ou non le tarif proposé* »¹.

Par sa décision procédurale D-2002-285 du 20 décembre 2002, la Régie détermine l'échéancier du dossier et fixe au 31 janvier 2003, à 12h00, la date limite pour que le Distributeur et les intervenants lui fassent parvenir leurs argumentations ou leurs observations, s'il y a lieu.

LA DEMANDE DU DISTRIBUTEUR

Le service Visilec est un « *service optionnel d'information sur la consommation d'électricité qui sera offert aux clients commerciaux, institutionnels et industriels d'Hydro-Québec Distribution possédant un ou plusieurs abonnements assujettis au tarif M, dont les compteurs sont communicants* »².

Il a été élaboré suite aux attentes exprimées par la clientèle concernée et l'intérêt pour ce service a été confirmé par un projet-pilote mis en place à l'automne 2001 auprès de 40 clients (150 compteurs) représentatifs des divers segments de clients au tarif M situés sur l'ensemble du territoire du Québec.

Afin de déployer commercialement le service Visilec, le Distributeur demande à la Régie d'approuver un tarif suivant les dispositions pertinentes du chapitre IV de la *Loi sur la Régie de l'énergie*, tout en tenant compte des principales caractéristiques de ce service, à savoir qu'il :

1. Décision D-2002-266, p. 8

2. Décision D-2002-224, p. 2

- n'est disponible que pour un sous-groupe de clients ;
- est offert sur une base optionnelle ;
- est facturé sur la base du principe de l' « utilisateur-payeur ».

LE PRIX DU SERVICE

Le tarif mensuel de 89,00 \$ par point de livraison a été établi de façon à couvrir tous les coûts associés à son développement et à son maintien et à maximiser le taux de pénétration du service chez la clientèle.

C'est principalement grâce au projet-pilote que le Distributeur a été en mesure d'établir le tarif. Outre l'intérêt des clients concernés pour le service, le projet-pilote a permis :

- d'identifier la portion de la clientèle visée qui peut véritablement avoir avantage à adhérer au service Visilec en fonction des bénéfices financiers qu'elle prévoit réaliser ;
- de confirmer l'intérêt pour ce genre de service et le prix que les clients seraient prêts à payer pour en bénéficier.

Le tarif déterminé a également été validé par un balisage auprès d'autres entreprises canadiennes et américaines qui offrent des services similaires.

**Voir : HQD-1, Document 1, Annexe 4 – Balisage sur le tarif du service ;
HQD-2, Document 1, pp.5 et 6 de 12 – Réponse à la question 3.2 de la Régie.**

La formule d'un tarif unique a été retenue car elle permet d'offrir le tarif le plus bas.

Voir : HQD-2, Document 1, p. 7 de 12 – Réponse à la question 4.2 de la Régie.

L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DU SERVICE

Le service Visilec s'inscrit au coeur même de la stratégie du Distributeur d'offrir à sa clientèle un service après-vente différencié et personnalisé.

C'est d'ailleurs en réponse à un besoin spécifiquement exprimé par ses clients que le Distributeur désire leur offrir cet outil supplémentaire afin de leur permettre de mieux comprendre et gérer leur consommation.

Voir :HQD-1, Document 1, annexe 1 – Extrait de la Table des tables des attentes de la clientèle.

De plus, les résultats du projet-pilote ont permis non seulement de confirmer l'intérêt des clients concernés pour le service mais également de l'optimiser grâce aux suggestions des entreprises participantes.

Tel que déjà mentionné dans la preuve soumise, le service Visilec offre des avantages indéniables pour le client, notamment :

- une meilleure compréhension de sa consommation et de sa facture ;
- un potentiel d'amélioration de sa performance énergétique ;
- une optimisation de ses abonnements ;
- la possibilité de réduction de coûts ;
- un meilleur choix quant au fournisseur d'équipements ou de services conseils puisque le client dispose d'informations détaillées sur sa consommation.

**Voir HQD-1, Document 1, page 7 de 16 ;
HQD-1, Document 1, annexe 2 – Dépliant publicitaire du projet-pilote Visilec.**

Le service Visilec repose sur l'utilisation d'un progiciel ouvert qui pourrait permettre l'ajout de fonctionnalités au besoin.

Voir : HQD-2, Document 2, p. 7 de 7 – Réponse à la question 7.b.de la FCEI.

LE TAUX DE PÉNÉTRATION

Hydro-Québec Distribution a retenu un scénario global de 16% des abonnements au tarif M, ce qui est très conservateur.

Tel que mentionné dans la preuve soumise, ce scénario s'appuie principalement sur trois (3) sources d'informations :

- le sondage de *E Source* auprès de 757 répondants « *Energy Information Services : What do customers really want ?* Juin 2000
- le « *Sondage auprès de la clientèle CII abonnée au tarif M, sur la gestion de la charge électrique* », réalisé par SOM, mars 2001.
- une analyse des résultats du projet pilote.

**Voir : HQD-1, Document 1, p. 12 et de 16 ;
HQD-1, Document 1, p. 10 et de 16 ;
HQD-2, Document 1, p. 8 de 12 – Réponse à la question 5.1 de la Régie.**

Éventuellement, le service pourrait également être disponible pour tout client possédant un compteur communiquant et désirant s'en prévaloir.

Voir : HQD-2, Document 1, p. 3 et de 12 – Réponse à la question 1.1 de la Régie.

L'IMPACT TARIFAIRE

Le tarif a été établi de façon à couvrir tous les coûts associés à son développement et à son maintien et le service est facturé sur la base de l'« utilisateur-payeur ».

L'impact tarifaire est donc négligeable et, à terme, positif sur les revenus requis du Distributeur en tenant compte :

- du taux de pénétration visé qui est très conservateur ;
- des résultats de l'analyse financière effectuée par Hydro-Québec Distribution démontrant qu'à compter de l'année 2005, l'ensemble de la clientèle bénéficiera de l'introduction de ce service compte tenu du gel tarifaire en vigueur jusqu'en mai 2004.

**Voir : HQD-1, Document 1, p. 15 de 16 ;
HQD-1, Document 1, Annexe 6 – Analyse financière.**

Des analyses de sensibilité ont également été menées sur le taux de pénétration du service.

Voir : HQD-1, Document 1, p. 14 de 16.

LE RISQUE FINANCIER

Les conditions du contrat intervenu entre le Distributeur et son fournisseur limitent le risque du Distributeur dans le cas d'une pénétration plus faible que prévu.

En effet, le paiement au fournisseur ne se réalise qu'au moment où le client a adhéré au service, sans frais d'adhésion minimum pour le Distributeur.

De plus, les deux niveaux de prix proposés par le fournisseur visent également à réduire le risque associé à un scénario faible en offrant les mille premières installations à un coût un peu plus faible.

Une formule d'hébergement en vertu de laquelle les coûts sont directement reliés à l'adhésion des clients est nettement plus avantageuse qu'une formule où les frais seraient fixes. Rappelons qu'une large part (64%) des charges d'exploitation du service Visilec sont variables.

**Voir : HQD-2, Document 1, p. 5 de 12 – Réponse à la question 3.1 de la Régie;
HQD-1, Document 1, pp. 13 et 14 de 16 ;
HQD-2, Document 1, p. 6 de 12 – Réponses aux questions 3.3 et 3.4 de la Régie.**

Enfin, le Distributeur compte présenter à la Régie, un suivi concernant l'évolution, sur une base budgétaire annuelle, des revenus et dépenses liés au service ainsi que les éléments d'explication des écarts, le cas échéant, tels le nombre d'adhérents.

Voir : HQD-2, Document 2, p. 4 de 7 – Réponse à la question 3.a et b de la FCEI.

CONCLUSIONS

CONSIDÉRANT que le service Visilec répond aux attentes exprimées par la clientèle concerné;

CONSIDÉRANT que le service Visilec est rentable;

CONSIDÉRANT que tarif proposé est juste et raisonnable;

CONSIDÉRANT qu'en fonction des sommes en jeu et du risque financier, l'impact tarifaire est négligeable tout en étant positif;

CONSIDÉRANT l'amélioration de la qualité de la prestation du service à la clientèle concernée;

Le Distributeur réitère sa demande à la Régie :

D'APPROUVER le tarif et les conditions d'utilisation du service Visilec tel que décrits à la pièce **HQD-1, Document 1, annexe 3** et les inclure au *Règlement n° 663 d'Hydro-Québec établissant les tarifs d'électricité et les conditions de leur application*, approuvé par le décret 555-98 du 22 avril 1998,

DE RECONNAÎTRE tous les coûts reliés au service Visilec.

MONTREAL, ce 31 janvier 2003

MARCHAND, LEMIEUX

Procureurs de la demanderesse, Hydro-Québec.