

**FRAIS DE SERVICE
DE NATURE ADMINISTRATIVE**

**CONDITIONS DE SERVICE
ET PRATIQUES COMMERCIALES**

Table des matières

1	PORTÉE.....	5
1.1	SOMMAIRE DES FRAIS DE SERVICE	5
1.2	CADRE D'ANALYSE DES FRAIS DE SERVICE DE NATURE ADMINISTRATIVE.....	7
2	DESCRIPTION DES FRAIS DE SERVICE DE NATURE ADMINISTRATIVE.....	9
2.1	BREF HISTORIQUE.....	9
2.2	EN CHIFFRES	10
2.3	COMPARAISON AVEC LES AUTRES DISTRIBUTEURS.....	12
3	FRAIS CONCERNANT L'ABONNEMENT AU SERVICE D'ÉLECTRICITÉ	12
3.1	DÉFINITION DES FRAIS D'OUVERTURE ET DE GESTION DE DOSSIER	12
3.2	DESCRIPTION DES FRAIS D'ABONNEMENT	14
3.3	COÛTS D'OUVERTURE ET DE GESTION DE DOSSIER.....	15
3.4	DISTINCTION ENTRE FRAIS D'OUVERTURE ET FRAIS DE GESTION.....	17
3.5	SOMMAIRE.....	18
4	FRAIS CONCERNANT LES CONDITIONS DE VENTE D'ÉLECTRICITÉ.....	19
4.1	TAUX APPLICABLE AUX DÉPÔTS	19
4.1.1	<i>Conditions d'exigence de dépôts et de remboursement d'intérêts.....</i>	<i>19</i>
4.1.2	<i>Établissement et justification du taux d'intérêt applicable aux dépôts</i>	<i>22</i>
4.1.3	<i>Sommaire</i>	<i>23</i>
4.2	FRAIS D'ADMINISTRATION APPLICABLES AUX FACTURES D'ÉLECTRICITÉ	23
4.2.1	<i>Conditions d'application.....</i>	<i>23</i>
4.2.2	<i>Établissement des frais d'administration</i>	<i>24</i>
4.2.3	<i>Justification des frais d'administration</i>	<i>25</i>
4.2.4	<i>Sommaire</i>	<i>26</i>
4.3	FRAIS POUR CHÈQUE RETOURNÉ PAR UNE INSTITUTION FINANCIÈRE POUR PROVISION INSUFFISANTE	27
4.3.1	<i>Conditions d'application des frais.....</i>	<i>27</i>
4.3.2	<i>Niveau et justification des frais</i>	<i>27</i>
4.3.3	<i>Sommaire</i>	<i>28</i>
ANNEXE 1 :	RÉSUMÉ DU BALISAGE SUR LES FRAIS DE NATURE ADMINISTRATIVE ..	30
ANNEXE 2 :	TAUX PRÉFÉRENTIEL ET TAUX SUR LES CERTIFICATS DE DÉPÔT GARANTI D'UN AN.....	35

1 PORTÉE

1 Ce document présente les frais de service de nature administrative et les motifs
2 justifiant Hydro-Québec Distribution à recommander le statu quo. Cette
3 recommandation fait suite à la rencontre technique du 11 mai 2004¹ où la position
4 présentée par le Distributeur quant à ces frais a suscité très peu de réactions de la
5 part des intéressés qui n'ont fait part d'aucune demande d'analyse supplémentaire.

1.1 Sommaire des frais de service

6 Les frais liés au service d'électricité sont prévus à la section XVII des *Tarifs*
7 *d'électricité* en vigueur le 1^{er} avril 2004, adoptés par la Régie de l'énergie (ci-après la
8 Régie) en vertu de la décision D-2004-124 (ci-après les *Tarifs d'électricité*). Ces frais
9 sont en vigueur depuis le 13 juin 1996 et n'ont jamais été révisés.

10

11 Les règles d'application de ces frais sont quant à elles définies dans les *Conditions*
12 *de service d'électricité prévues au règlement n° 634 sur les conditions de fourniture*
13 *de l'électricité*, telles que modifiées par les décisions D-2001-60, D-2001-259, D-
14 2002-07, D-2002-261 et D-2003-23 de la Régie (ci-après le *Règlement n° 634*).
15 Certains aspects normatifs associés à l'abonnement au service d'électricité ont été
16 discutés dans le cadre du dossier portant sur les conditions de fourniture de
17 l'électricité (R-3439-2000), tous les aspects tarifaires en ayant alors été exclus.

18 Le tableau 1 résume les frais de service de nature administrative actuellement en
19 vigueur.

¹ Suite à la décision de la Régie D-2004-64, trois rencontres techniques ont eu lieu sur les sujets reportés de la phase 3 du dossier R-3492-2002. Les frais de nature administrative ont été discutés lors de la rencontre du 11 mai 2004.

TABLEAU 1
FRAIS DE SERVICE DE NATURE ADMINISTRATIVE
TELS QU'INSCRITS DANS LES TARIFS D'ÉLECTRICITÉ

Frais concernant l'abonnement au service d'électricité (article 288)	
<u>Nature</u>	<u>Frais</u>
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 291)	
<u>Nature</u>	<u>Frais</u>
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 fourchette de référence dans laquelle se situe le taux d'intérêt préférentiel de la Banque nationale du Canada à cette date.
<u>Fourchette de référence des taux d'intérêts préférentiels de la BNC</u> - % annuel 7,99 et moins de 8 à 9,99 de 10 à 11,99 de 12 à 13,99 de 14 à 15,99 de 16 à 17,99 de 18 et plus	<u>Taux des frais d'administration</u> - % mensuel 1,2 soit 15,38% l'an 1,4 soit 18,16% l'an 1,6 soit 20,98% l'an 1,7 soit 22,42% l'an 1,9 soit 25,34% l'an 2,1 soit 28,32% l'an 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 jusqu'à 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 \$

1 Quant aux frais liés à l'alimentation en électricité, ils sont exclus du présent dossier,
2 tel qu'en a déjà décidé la Régie², soit les frais relatifs :

- 3 • à la mise sous tension à la suite d'une demande de cessation (article 288 des
4 *Tarifs d'électricité*) ;
- 5 • aux modes de fourniture de l'électricité (article 289) et de raccordement au
6 réseau (article 290) ;
- 7 • au rétablissement de service (article 291).

8 L'examen de ces frais se fera dans le cadre du dossier R-3535-2004³ en parallèle
9 avec la révision des conditions normatives de service traitant de l'alimentation
10 électrique, contenues aux chapitres III, IV et V du *Règlement n° 634*.

1.2 Cadre d'analyse des frais de service de nature administrative

11 L'ensemble de la démarche s'inscrit dans le cadre de la révision des conditions de
12 service de l'électricité amorcée en 2000 avec le dossier R-3439-2000 et de la requête
13 tarifaire actuelle⁴. Cette demande vient plus spécifiquement compléter le volet
14 tarifaire des thèmes 1 et 3 examinés dans le dossier de révision des conditions de
15 service de l'électricité (R-3439-2000) où seuls les aspects normatifs ont été passés
16 en revue. Les thèmes 1 et 3 portaient respectivement sur le contrat d'abonnement au
17 service d'électricité et sur les modes de paiement et les politiques de crédit et de
18 recouvrement.

² Lettre du 14 janvier 2004 de la Régie de l'énergie dans laquelle cette dernière acceptait la demande du Distributeur d'exclure les frais liés à l'alimentation en électricité de la phase 3 de la cause tarifaire R-3492-2002.

³ Selon la décision D-2004-93.

⁴ Selon la décision D-2004-64.

1 La facturation des frais de service de nature administrative relève d'un choix entre
2 deux options. La première de ces options consiste à recouvrer dans les tarifs du
3 Distributeur, les coûts associés aux activités visées par ces frais (ouverture de
4 dossier, gestion de dossier, traitement des factures impayées et des chèques sans
5 provision suffisante, etc.). Suivant cette option, c'est l'ensemble des clients du
6 Distributeur qui supportent les coûts de ces activités. La seconde, pour laquelle a
7 opté le Distributeur, consiste à facturer spécifiquement ces frais aux clients qui les
8 occasionnent. Ce faisant, cette approche contribue à réduire les pressions à la
9 hausse sur les tarifs de l'ensemble de la clientèle.

10 En ce sens, il importe d'énoncer les principes généraux sous-jacents aux frais de
11 service de nature administrative. Ce sont :

- 12 • **Traitement juste et uniforme de l'ensemble des clients** : ce principe
13 d'uniformité vise à appliquer sur l'ensemble du territoire desservi par le
14 Distributeur les mêmes règles et les mêmes frais à ses clients. Ainsi, tout
15 client qui fait une demande d'ouverture de dossier se voit facturer les mêmes
16 frais où qu'il se trouve sur le territoire du Québec. De plus, l'imposition de frais
17 de service de nature administrative se justifie sur la base du principe de
18 l'utilisateur payeur. À titre illustratif, si un client émet un ou plusieurs chèques
19 sans provision suffisante, il fera supporter au Distributeur des frais de
20 recouvrement pour chaque chèque sans provision. Dans un tel cas,
21 l'ensemble des clients ne doivent pas être pénalisés par le non respect, par
22 certains clients, des obligations liées au contrat d'abonnement, et ce d'autant
23 plus lorsque les attitudes ou comportements de ces derniers causeraient des
24 coûts supplémentaires au Distributeur. Par le maintien des frais de services, le
25 Distributeur évite ainsi à l'ensemble de sa clientèle certains coûts de
26 recouvrement, de traitement et de suivi additionnels qui exercent des
27 pressions à la hausse sur l'ensemble des tarifs.

- 1 • **Incitatif au respect des obligations** : les frais de service de nature
2 administrative doivent être aussi vus comme des incitatifs à respecter les
3 conditions de paiement ou le contrat d'abonnement. Notamment, les frais
4 d'administration sur la facture d'électricité et les frais pour chèque sans
5 provision suffisante permettent de répondre à ces objectifs. Dans ce même
6 esprit, les frais d'ouverture de dossier de 50 \$, comparativement aux frais de
7 gestion de dossier de 20 \$, visent à inciter les clients actuels à bien s'identifier
8 lors d'un changement d'adresse et à maintenir un même dossier. Ces frais
9 favorisent une affectation efficiente des ressources puisqu'ils contribuent à
10 éliminer la surutilisation qui peut se produire en cas de gratuité ou de bas prix.
11 En ce sens, le lien entre les frais facturés et les coûts du service n'est donc
12 pas essentiel dans l'établissement du niveau de ces frais. Ces coûts peuvent
13 cependant fournir une référence pour juger du caractère raisonnable des frais.

2 DESCRIPTION DES FRAIS DE SERVICE DE NATURE ADMINISTRATIVE

2.1 Bref historique

14 C'est en 1987, lors de l'adoption du *Règlement sur les conditions de fourniture de*
15 *l'électricité n° 411*, que la majorité des frais liés au service d'électricité ont été
16 introduits. Historiquement, l'ensemble des conditions de fourniture de l'électricité et
17 les frais liés à celles-ci étaient prévues dans un seul règlement relatif aux conditions
18 de fourniture de l'électricité. Les frais de gestion et d'ouverture de dossier, les frais de
19 raccordement permanent et les frais spéciaux de branchement pour réseaux
20 autonomes⁵ n'étaient pas inclus à ce moment et il a fallu attendre la révision du
21 *Règlement n° 411* et son remplacement par le *Règlement n° 634* en 1996 pour que
22 ces frais soient introduits. À cette époque, l'application des frais d'ouverture et de

⁵ L'examen des frais de raccordement permanent et les frais spéciaux de branchement fera partie de la cause R-3535-2004 .

1 gestion de dossier s'est largement inspirée des pratiques observées chez d'autres
2 entreprises de services publics au Québec et visait à réduire l'impact tarifaire associé
3 à des coûts découlant des comportements ou du non respect des obligations du
4 client.

5 De même, par la révision de 1996, les conditions normatives ont été dissociées des
6 frais qui y sont associés afin d'en permettre une évolution distinctes en fonction des
7 règles alors en vigueur :

- 8 • les conditions d'application associées aux frais de service sont prévues dans
9 le *Règlement n° 634*,
- 10 • les frais dans leurs aspects tarifaires sont définis dans le règlement tarifaire⁶.

11 En ce sens, la révision des frais dans leurs aspects tarifaires vient donc compléter la
12 révision des conditions de service effectuée dans le cadre du dossier sur les
13 conditions de services de l'électricité R-3439-2000.

2.2 En chiffres

14 Sur la période 2001-2004, les revenus annuels du Distributeur provenant des frais de
15 service de nature administrative sont approximativement de 40 M\$ tel qu'il apparaît
16 au tableau 2. Les frais d'abonnement au service d'électricité représentent en
17 moyenne 36 % des revenus des frais de nature administrative tandis que ceux reliés
18 aux conditions de vente représentent 64 % de ces revenus.

⁶ Aux *Tarifs d'électricité* depuis le 1^{er} avril 2004.

TABLEAU 2
REVENUS DU DISTRIBUTEUR PROVENANT
DES FRAIS DE SERVICE DE NATURE ADMINISTRATIVE (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 vente 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
Total	42,9	40,4	42,4	38,6

1 Ces revenus figurent aux rubriques suivantes du coût de distribution et des services à
2 la clientèle⁷ :

- 3 • Les frais de gestion et d'ouverture de dossier ainsi que les frais d'administration
4 applicables aux factures sont enregistrés à la rubrique «facturation externe
5 émise».
- 6 • Les intérêts versés sur les dépôts figurent à la rubrique «autres charges
7 directes».

8 Les frais pour chèque retourné pour provision insuffisante sont inclus dans la rubrique
9 «récupération de coûts».

⁷ Tel que présenté à la pièce HQD-5, document 3 du dossier R-3492-2002 – Phase 2.

2.3 Comparaison avec les autres distributeurs

1 L'application de frais de service de nature administrative constitue une pratique
2 courante dans le domaine des services publics. Certes, le niveau de ces frais varie
3 largement d'un distributeur à un autre tel qu'en témoigne le balisage figurant à
4 l'annexe 1. Plusieurs facteurs peuvent expliquer ces écarts. Entre autre, les données
5 de balisage ne permettent pas de savoir quels coûts ont été pris en compte, quelle
6 portion de ces coûts est recouvrée ou non par les tarifs, quels processus sont
7 impliqués ou quelles fins sont poursuivies au travers de l'imposition des divers frais. Il
8 faut donc être très prudent dans la comparaison des données de balisage. À tout le
9 moins, ce balisage fournit des indications qui permettent au Distributeur de se
10 positionner face aux pratiques observées dans le marché canadien.

3 FRAIS CONCERNANT L'ABONNEMENT AU SERVICE D'ÉLECTRICITÉ

11 Deux types de frais peuvent être facturés aux clients lors d'une demande pour obtenir
12 le service de l'électricité : les frais d'ouverture de dossier et les frais de gestion de
13 dossier.

3.1 Définition des frais d'ouverture et de gestion de dossier

14 Les opérations d'ouverture et de gestion de dossier consistent à :

- 15 • créer un dossier pour un client, en y consignant tous les renseignements
16 relatifs à l'utilisation de l'électricité et aux caractéristiques des installations
17 électriques ;
- 18 • modifier les caractéristiques de l'abonnement en cas de déménagement ;
- 19 • confirmer par écrit à chacun des clients les caractéristiques de l'abonnement ;
- 20 • s'il y a lieu, procéder à la relève de compteur et à l'émission d'une facture
21 finale lors d'un déménagement.

1 Ainsi, le traitement d'une demande d'abonnement (ouverture ou gestion de dossier)
2 implique l'intervention de plusieurs unités administratives du Distributeur.

3 Les frais d'ouverture et de gestion de dossier ont été introduits aux règlements
4 n° 634 et tarifaire en 1996. Le montant de ces frais est déterminé à l'article 288 des
5 *Tarifs d'électricité*. Depuis leur introduction, les frais de 50 \$ pour l'ouverture d'un
6 dossier et de 20 \$ pour la gestion d'un dossier n'ont pas été modifiés. Le niveau de
7 ces frais était à l'origine aligné sur les frais d'ouverture et de gestion de dossier
8 facturés par Bell Canada et Vidéotron.

9 Les frais d'ouverture et de gestion de dossier sont définis à l'article 6 du règlement
10 n° 634. Les conditions de l'article 6 s'énoncent comme suit :

11
12 **« Si le demandeur a été un client d'Hydro-Québec, au cours des cinq**
13 **(5) années qui précèdent la date de la demande pour le service**
14 **d'électricité, ou si au moment de sa demande, il fournit une facture**
15 **attestant qu'il a été client d'un réseau municipal ou coopératif de**
16 **distribution de l'électricité au Québec, au cours des cinq (5) années qui**
17 **précèdent la date de la demande pour le service d'électricité, il doit payer**
18 **les frais de gestion de dossier prévus au règlement tarifaire.**

19 **Si le demandeur n'a pas été un client d'Hydro-Québec, au cours des**
20 **cinq (5) années qui précèdent la date de la demande pour le service**
21 **d'électricité, ou s'il n'a pas été client d'un réseau municipal ou coopératif de**
22 **distribution de l'électricité au Québec au cours des cinq (5) années qui**
23 **précèdent la date de la demande pour le service d'électricité, il doit payer**
24 **les frais d'ouverture de dossier prévus au règlement tarifaire. Ces**
25 **frais sont exigibles à la date visée au premier alinéa de l'article 16 », soit à**
26 **la date de début de l'abonnement.**

1 Toutefois, selon l'article 14.1 du règlement n° 634, les propriétaires responsables
2 entre deux locations ne sont pas tenus de payer ces frais. Tel que stipulé à cet
3 article, « le propriétaire qui accepte de devenir le titulaire de l'abonnement pour un
4 logement ou un local laissé vacant est exempté du paiement des frais prévus à
5 l'article 6 ». Cette exemption a pour but d'inciter le propriétaire à prendre la
6 responsabilité du local vacant et ainsi, d'éviter des interventions du Distributeur pour
7 l'enlèvement du compteur.

3.2 Description des frais d'abonnement

8 Le tableau 3 décrit l'évolution des frais d'abonnement de 2001 à 2004. Tel qu'il appert
9 à ce tableau, les revenus provenant de la facturation de ces frais sont stables aux
10 alentours de 15 M\$ par année. Par ailleurs, 93,9 %⁸ de ces frais étaient attribuables à
11 l'ouverture ou la gestion de dossier de la clientèle résidentielle. Près de 70 % des
12 dossiers consistent en des activités de gestion et 30 % en des activités d'ouverture
13 de dossier. Les frais d'ouverture ou de gestion de dossier ne s'appliquent que dans
14 73 %⁹ des emménagements étant donné notamment l'exemption des propriétaires
15 responsables entre locations prévue à l'article 14.1 du *Règlement n° 634*.

⁸ Voir R-3492-2002 – Phase 2, HQD-8, document 3, tableau 28.

⁹ Soit le rapport entre le nombre de frais facturés et le nombre d'emménagements.

**TABLEAU 3
FRAIS D'ABONNEMENT
POUR LES ANNÉES 2001 À 2004**

	2001 réel	2002 réel	2003 réel	2004 projeté
Frais facturés (M\$)				
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
Nombre de Frais facturés				
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
Revenu moyen par emménagement	30 \$	29 \$	29 \$	29 \$
Nombre d'emménagements	696 309	692 478	696 722	Non disponible

1 Les revenus provenant de la facturation de ces frais sont restés relativement
 2 constants sur la période. Cette stabilité s'explique par le rythme de croissance annuel
 3 du nombre d'emménagements autour de 4 000 par année. De plus, les 40 000
 4 nouveaux branchements enregistrés en 2003 n'ont résulté qu'en 3 500 branchements
 5 additionnels par rapport à 2002. Le revenu moyen du Distributeur par
 6 emménagement (ouverture ou gestion de dossier) s'élève à près de 29 \$.

3.3 Coûts d'ouverture et de gestion de dossier

7 Il est important d'insister sur le fait que le reflet des coûts du service n'est pas
 8 essentiel à l'établissement du niveau des frais d'ouverture et de gestion d'un dossier.
 9 Les coûts pour rendre le service constituent une référence pour évaluer le caractère
 10 raisonnable de ces frais.

11 Étant donné la nature des opérations liées à l'ouverture et à la gestion d'un dossier,
 12 les coûts de traitement sont reflétés dans plusieurs activités associées à la gestion
 13 des abonnements (réponse téléphonique, relève et facturation) qu'il est difficile de
 14 dissocier.

1 En effet, les structures comptable et informationnelle actuelles du Distributeur rendent
2 impossible la distinction entre les coûts intrinsèques à l'ouverture d'un dossier et ceux
3 relatifs à sa gestion. Cependant, il est possible de se référer au coût moyen des
4 interventions d'ouverture et de gestion de dossier pour juger du caractère raisonnable
5 de ces frais.

6 Le coût moyen des activités d'ouverture et de gestion des dossiers est illustré au
7 tableau 4. Il s'appuie sur les données de l'année 2003, soit l'année la plus récente
8 pour laquelle des données sont disponibles. En 2003, les coûts du Distributeur pour
9 ces activités sont évalués à 28,1 M\$. Sur une base unitaire, le coût moyen par
10 emménagement (gestion / ouverture) s'élève à 40 \$¹⁰.

¹⁰ Soit 28,1 M\$/696 722 emménagements.

TABLEAU 4
COÛTS DES ACTIVITÉS D'OUVERTURE ET DE GESTION DES DOSSIERS (M\$)
ANNÉE 2003

Activités		Hypothèses retenues		Coûts
	Coûts ¹¹			
Réponse téléphonique	141,1	• Part de l'activité affectée	19,2%	27,1
Relève de compteurs sans télémesure	55,5	• Part de déménagements nécessitant une relève spéciale	9 %	
		• Déménagements	617 268	0,1
Facturation	21,1	• Envoi de la facture finale lors de déménagements	617 268	0,4
		• Envoi de la confirmation des caractéristiques d'abonnement lors d'emménagements	696 722	0,5
Total				28,1

1 Le coût moyen (pour l'ouverture et la gestion de dossier) étant de 40 \$, le Distributeur
 2 juge raisonnable de maintenir le niveau actuel de frais d'ouverture et de gestion de
 3 dossier à 50 \$ et 20 \$ respectivement.

3.4 Distinction entre frais d'ouverture et frais de gestion

4 Une bonne identification du client facilite la mise à jour de son dossier et évite des
 5 recherches coûteuses qui seraient assumées par l'ensemble de la clientèle. En ce
 6 sens, la différence de 30 \$ entre les frais de gestion (20 \$) et les frais d'ouverture
 7 (50 \$) contribue à réduire les coûts du recouvrement de comptes finaux et constitue
 8 un incitatif pour que les clients existants veuillent indiquer leur ancienne adresse au
 9 Distributeur lors d'un déménagement.

¹¹ Voir R-3492-2002 – Phase 2, HQD-8, document 3, tableaux 14 et 15. Les coûts de prestation figurant dans ces tableaux ont été ajustés pour tenir compte des revenus d'Hydro-Solution de 3,8 M\$ (soit 3,4 M\$ dans l'activité Réponse téléphonique et 0,4 M\$ dans Facturation) et des coûts de télémesure associés au programme d'établissement des profils de consommation de 4,3 M\$.

1 La nature différente des interventions contribue également à justifier la différence
2 entre les montants facturés. Lors de la création du dossier d'un nouveau client, le
3 Distributeur procède notamment à la cueillette des renseignements exigibles. À cette
4 occasion, il fournit aux clients des renseignements sur les différents services offerts
5 par le Distributeur tels la facturation et le paiement par Internet, les modes de
6 versements égaux, etc. Ces tâches se distinguent ainsi de l'emménagement d'un
7 client existant. En effet, dans le cas d'un déménagement, le Distributeur n'a qu'à
8 mettre à jour les renseignements déjà en sa possession. Le Distributeur ayant déjà
9 communiqué les conditions de services et les informations sur les différents services
10 offerts à sa clientèle, peu de renseignements sont généralement demandés par la
11 clientèle existante lors d'un déménagement. Finalement, le montant de frais
12 d'ouverture de dossier de 50 \$ constitue un incitatif essentiel pour encourager un
13 client existant à communiquer son changement d'adresse.

14 En outre, les deux niveaux de frais se comparent à ceux facturés par Bell Canada et
15 Vidéotron (voir l'annexe 1), soit les deux entreprises de services publics qui ont servi
16 de référence pour fixer initialement les frais d'ouverture et de gestion de dossier.

3.5 Sommaire

17 Le statu quo quant aux frais d'ouverture et de gestion de dossier assure une
18 continuité pour les clients par rapport à la situation actuelle. Il consiste à :

- 19 • maintenir les modalités d'application des frais de gestion et d'ouverture de
20 dossier pour respecter le principe de traitement juste et uniforme de
21 l'ensemble de la clientèle et limiter les impacts tarifaires ;
- 22 • conserver le niveau des frais d'ouverture de dossier à 50 \$ et de gestion de
23 dossier à 20 \$;
- 24 • maintenir la distinction entre les frais d'ouverture et de gestion de dossier afin
25 d'inciter les clients existants à communiquer leur changement d'adresse et de

1 refléter les différences entre les interventions requises dans l'une ou l'autre
2 des demandes d'abonnement au service électrique.

4 FRAIS CONCERNANT LES CONDITIONS DE VENTE D'ÉLECTRICITÉ

3 Les frais de nature administrative ayant trait aux conditions de vente de l'électricité
4 comprennent :

- 5 • le taux applicable aux dépôts ;
- 6 • les frais d'administration applicables aux factures ;
- 7 • les frais pour chèque retourné par une institution financière pour provision
8 insuffisante.

4.1 Taux applicable aux dépôts

9 Le taux applicable aux dépôts est prévu à l'article 291 des *Tarifs d'électricité*. Il sert à
10 établir le remboursement d'intérêts sur les dépôts perçus par le Distributeur pour
11 couvrir le risque de crédit de la clientèle.

4.1.1 Conditions d'exigence de dépôts et de remboursement d'intérêts

12 Les articles 78 à 81 du *Règlement n° 634* déterminent les conditions de prise de
13 dépôts et de remboursements d'intérêts sur ces dépôts. Voici les conditions
14 relatives à l'exigence de dépôts et au remboursement d'intérêts ¹² :

15

16 « 78. Pour un abonnement à des fins d'usage domestique et sous
17 réserve de l'article 20 de la Loi sur le mode de paiement des services
18 d'électricité et de gaz dans certains immeubles (L.R.Q., c. M-37),
19 Hydro-Québec peut exiger un dépôt en argent ou une garantie de
20 paiement d'un client qui, au cours des 24 mois qui précèdent la demande

¹² Conditions en vigueur depuis février 2003, suite à la décision D-2001-259 de la Régie.

1 *de dépôt ou de garantie, s'est prévalu des dispositions de la Loi sur la*
2 *faillite et l'insolvabilité (L.R.C., 1985, ch. B-3) ou qui a reçu l'avis de retard*
3 *mentionnant l'éventualité d'une interruption de service prévu à l'article*
4 *96.2.*

5
6 *79. Pour tout nouvel abonnement à des fins d'usage autre que*
7 *domestique, un dépôt en argent ou une garantie peut être requis, sauf*
8 *pour les abonnements suivants:*

9 *1° l'abonnement du client qui ne constitue pas un risque suite à une*
10 *évaluation effectuée par Hydro-Québec en fonction des critères*
11 *généralement reconnus dont notamment et non limitativement : le nombre*
12 *d'années en affaires, l'expérience des gestionnaires, l'historique de*
13 *paiement, le secteur d'activités ;*

14 *2° l'abonnement d'un organisme public visé à l'annexe II¹³ ;*

15 *3° l'abonnement d'une institution financière visée à l'annexe II¹⁴ ;*

16 *4° l'abonnement grande puissance ;*

17 *5° l'abonnement pour un immeuble visé par la Loi sur le mode de*
18 *paiement des services d'électricité et de gaz dans certains immeubles ;*

19 *6° l'abonnement pour une demande de branchement temporaire pour un*
20 *chantier de construction ;*

21 *7° l'abonnement pour la vente à forfait d'électricité lorsqu'il y a une faible*
22 *consommation d'électricité, tels les cabines téléphoniques et les appareils*
23 *de câblodistribution directement reliés au réseau d'Hydro-Québec ;*

¹³ Annexe II du règlement n° 634.

¹⁴ Annexe II du règlement n° 634.

1 8° l'abonnement dont la demande de modification ne vise qu'un
2 changement de l'adresse de service du client ;

3 9° l'abonnement du client qui, pendant les 24 mois qui précèdent la date
4 de sa demande, a payé à échéance les factures d'électricité pour ses
5 autres abonnements à des fins d'usage autre que domestique ;

6 10° l'abonnement du client qui est une personne physique, qui pendant
7 les 24 mois qui précèdent la date de sa demande a payé à échéance les
8 factures d'électricité pour ses autres abonnements à la condition qu'il n'y
9 ait pas de facturation de la puissance pour ce nouvel abonnement.

10 Hydro-Québec peut aussi exiger un dépôt en argent ou une garantie de
11 paiement d'un client qui, au cours des 24 mois qui précèdent la date de sa
12 dernière facture, n'a pas payé à échéance au moins une facture
13 d'électricité pour l'abonnement dont il est ou était titulaire.

14 80. Tout dépôt ou garantie visé aux articles 78 et 79 ne peut excéder une
15 somme égale à la facturation estimée la plus élevée pour la puissance et
16 l'énergie, toutes taxes incluses, pour deux (2) mois consécutifs à l'intérieur
17 des 12 mois qui suivent la date de la détermination du montant du dépôt
18 ou de la garantie.

19
20 **81. Tout dépôt en argent porte intérêt, pour les 12 mois qui suivent le**
21 **1^{er} avril d'une année, selon le taux applicable aux dépôts prévu au**
22 **règlement tarifaire.**

23
24 L'intérêt se calcule au 31 mars de chaque année et il est payable avant le
25 1^{er} juin de chaque année ; si le dépôt est remboursé, l'intérêt se calcule
26 jusqu'à la date du remboursement et il est payable à cette date. ».

4.1.2 Établissement et justification du taux d'intérêt applicable aux dépôts

1 Conformément à l'article 291 des *Tarifs d'électricité*, le taux applicable est le
2 suivant :

3 *« Le taux appliqué est le taux fixé au 1^{er} avril de chaque année sur les*
4 *certificats de dépôt garanti d'un an de la Banque nationale du Canada ».*

5 Le taux d'intérêt retenu par le Distributeur pour le remboursement des dépôts se
6 compare au taux que le client aurait pu obtenir dans les institutions bancaires au
7 Québec pour un placement d'un an. À ce titre, les certificats de dépôt garanti d'un an
8 sont considérés comme un bon indicateur du rendement d'un placement d'un an.

9 Le Distributeur s'est également assuré d'offrir un taux concurrentiel à ses clients. Les
10 taux de la Banque nationale du Canada sont retenus comme référence puisqu'il s'agit
11 d'une banque à charte d'importance dont le siège social est situé au Québec. De
12 plus, étant donné la grande concurrence qui prévaut dans les institutions bancaires, il
13 y a peu d'écart entre les taux offerts par les différentes institutions tel qu'illustré à
14 l'annexe 2.

15 Historiquement, la date du 1er avril avait été fixée en lien avec l'entrée en vigueur du
16 Règlement no 411. Cette date n'a pas été modifiée par la suite. Une date fixe
17 demeure essentielle à l'établissement du taux d'intérêt applicable aux dépôts autant
18 pour les clients que pour le Distributeur. Cette date sert de référence pour les clients
19 et facilite la gestion pour le Distributeur. À titre indicatif, le tableau 5 présente les
20 dépôts et les intérêts versés de 2001 à 2004.

TABLEAU 5
HISTORIQUE DES DÉPÔTS ET DES INTÉRÊTS SUR DÉPÔTS

	2001 (réel)	2002 (réel)	2003 (réel)	2004 (projeté)
Montant de dépôts en argent (M\$) au 31 décembre de chaque année	37,0	36,7	37,5	Non disponible
Intérêts versés sur dépôts (M\$)	1,2	0,6	0,6	0,6
Taux applicable aux dépôts au 1 ^{er} avril de chaque année	3,3 %	1,3 %	2,0 %	1,05 %

1 Depuis 2002, le Distributeur verse annuellement 0,6 M\$ d'intérêts sur les dépôts à
2 ses clients.

4.1.3 Sommaire

3 En résumé, le taux applicable aux dépôts devrait être maintenu pour les raisons
4 suivantes :

- 5 • Le taux des certificats de dépôt garanti d'un an est un bon indicateur du
6 rendement d'un placement que ferait un client sur une année.
- 7 • Les taux des institutions financières sont très compétitifs et la Banque
8 nationale du Canada offre des taux aussi compétitifs que toute autre institution
9 financière au Québec.
- 10 • Un taux fixe à une date précise constitue une référence adéquate pour la
11 clientèle.

4.2 Frais d'administration applicables aux factures d'électricité

4.2.1 Conditions d'application

12 L'article 90 du règlement n° 634 prévoit que des frais d'administration s'appliquent
13 lorsque le client ne paie pas sa facture d'électricité à échéance. Il stipule :

1 « 90. Le client doit payer toute facture, en dollars canadiens, dans les 21
2 jours de la date de facturation. Si le 21^e jour tombe un jour où les services
3 à la clientèle d'Hydro-Québec sont fermés, l'échéance est reportée au
4 premier jour ouvrable suivant. Le défaut de payer à l'échéance entraîne
5 des frais d'administration sur l'arriéré, au taux applicable à la date de
6 facturation et calculé conformément aux **frais d'administration**
7 **applicables aux factures d'électricité prévus au règlement tarifaire.**
8 Chaque mois par la suite, Hydro-Québec applique à l'arriéré des frais
9 d'administration au taux applicable à la date de facturation précédente,
10 calculé conformément aux **frais d'administration applicables aux**
11 **factures d'électricité prévus au règlement tarifaire** et composé
12 mensuellement. »

13 Si à l'échéance de la facture le compte présente un arriéré, alors des frais
14 d'administration s'appliquent sur le solde dû depuis la date de facturation.

4.2.2 Établissement des frais d'administration

15 Selon l'article 291 des *Tarifs d'électricité*, le taux des frais d'administration est établi
16 selon les fourchettes de référence du taux annuel d'intérêt préférentiel de la Banque
17 nationale du Canada. Les fourchettes de référence permettent de suivre l'évolution
18 des marchés financiers tout en fournissant une référence stable pour la clientèle.
19 Compte tenu des taux d'intérêt bas, le taux mensuel de frais d'administration est
20 maintenu à 1,2 % depuis 1996.

21 Tel qu'il apparaît au tableau 2, les revenus provenant des frais d'administration
22 totalisent près de 28 M\$ en 2003 dont 81 % proviennent de la clientèle résidentielle et
23 19 % des clients de petite et moyenne puissance¹⁵.

¹⁵ Voir R-3492-2002 – Phase 2 – HQD-8, document 3, tableau 28.

4.2.3 Justification des frais d'administration

1 L'ensemble des entreprises consultées dans le balisage facture des frais
2 d'administration et le Distributeur ne fait pas exception. L'objectif visé par le
3 Distributeur par l'application de tels frais est double :

- 4 • ils servent d'incitatif à respecter les conditions de paiement, et ;
- 5 • la perception de ces frais permet au Distributeur d'absorber une partie du coût
6 du recouvrement et de couvrir le coût d'emprunt associé à l'arriéré. À titre
7 indicatif, les coûts de recouvrement sont évalués à environ 100 M\$¹⁶
8 annuellement. Les frais d'administration ont donc un objectif plus large que
9 celui de couvrir les coûts du Distributeur. Selon le Distributeur les frais
10 d'administration agissent davantage comme un incitatif à respecter l'obligation
11 de payer sa facture à échéance.

12 Dans l'évaluation du niveau des frais d'administration applicables aux factures
13 impayées, il est important de tenir compte des frais d'administration facturés par les
14 compagnies d'utilité publique et de service des télécommunications au Québec. En
15 effet, si le taux fixé est beaucoup plus bas que celui des autres compagnies, les
16 clients vont privilégier payer les factures de ces compagnies avant même de payer
17 leur facture d'électricité. Inversement un taux trop haut ne respecterait pas la capacité
18 de payer des clients. L'examen des taux facturés pour frais d'administration démontre
19 que ces taux varient entre 1,00 % par mois pour Bell Canada et 1,50 % par mois pour
20 Vidéotron, Gaz Métropolitain et Gazifère, tel qu'illustré à l'annexe 1. Depuis 1996, le
21 taux facturé par le Distributeur est resté constant à 1,2 % mensuellement car les taux
22 d'intérêt annuels se sont toujours situés à l'intérieur de la fourchette de référence
23 «7,99 % et moins».

¹⁶ Voir R-3492-2002 – Phase 2 – HQD-8, document 3, tableau 14.

1 Certes, la borne supérieure de la fourchette de référence «7,99 % et moins» peut
2 apparaître trop élevée par rapport au taux préférentiel actuellement en vigueur¹⁷.
3 Cependant, le Distributeur évalue que le taux actuel de 1,2 % mensuellement joue
4 pleinement son rôle d'incitatif et qu'il se compare adéquatement à celui des autres
5 entreprises de services publics au Québec. Il serait donc justifié de maintenir les taux
6 applicables aux fourchettes de référence.

7 Par ailleurs, la Banque nationale du Canada a été retenue comme référence pour les
8 mêmes raisons que celles invoquées à la section 4.1.2, c'est-à-dire qu'elle est une
9 banque à charte d'importance dont le siège social est situé au Québec. De plus, tel
10 qu'il appert à l'annexe 2, le taux préférentiel de la Banque nationale du Canada
11 équivaut à celui offert par les autres institutions financières.

4.2.4 Sommaire

12 Les conditions établissant le taux des frais d'administration devraient être maintenues
13 pour les raisons suivantes :

- 14 • L'échéance de 21 jours est raisonnable considérant que le Distributeur ne
15 facture qu'après avoir rendu le service d'électricité.
- 16 • Le taux des frais d'administration se compare aux autres entreprises de
17 services publics au Québec (annexe 1).
- 18 • La révision des fourchettes de référence ne serait pas à l'avantage de la
19 clientèle puisque d'une part, le taux des frais d'administration applicables au
20 seuil minimal se compare à celui des entreprises couvertes par le balisage et
21 d'autre part, une baisse du taux aurait pour conséquence de faire absorber
22 davantage de coûts de recouvrement par l'ensemble de la clientèle plutôt que
23 par la clientèle spécifique qui les occasionnent.

¹⁷ Selon l'annexe 2, le taux préférentiel offert par les différentes institutions financières était de 3,75% au 9 juin 2004.

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

1 Ces frais sont facturés par le Distributeur aux clients ayant effectué un paiement sans
2 provision suffisante.

4.3.1 Conditions d'application des frais

3 Selon l'article 90 du *Règlement n° 634*, « *si un chèque émis en règlement d'une*
4 *facture d'électricité est retourné par une institution financière pour provision*
5 *insuffisante, le client paie à Hydro-Québec les frais pour chèque retourné par une*
6 *institution financière pour provision insuffisante prévus au règlement tarifaire* ».

4.3.2 Niveau et justification des frais

7 Tel qu'illustré au tableau 2, les revenus générés par la facturation de ces frais de 10\$
8 par intervention représentent 0,3 M\$ annuellement sur la période 2001 à 2004.

9 Tout comme dans le cas des frais d'administration applicables à la facturation, les
10 frais pour chèque retourné pour provision insuffisante constituent une mesure
11 préventive qui incite le client à s'assurer qu'il a les fonds suffisants pour régler son
12 paiement.

13 De plus, le paiement de ces frais par les clients permet au Distributeur de recouvrer
14 les coûts de traitement des chèques sans provision suffisante, tels les frais bancaires
15 assumés, l'envoi d'une correspondance, le dédoublement d'encaissement. En cas de
16 provision insuffisante, les coûts que peut avoir à supporter le Distributeur sont très
17 variables. Ainsi, un chèque sans provision peut avoir pour conséquence de briser une
18 entente de paiement en cours. Ce bris d'entente peut ultimement enclencher les
19 étapes allant jusqu'à l'interruption de service selon l'article 96 du *Règlement n° 634*.

20 Dans d'autres circonstances, un client peut avoir fait un chèque sans provision avant
21 même l'échéance de sa facture et payer à nouveau sans que d'autres activités de
22 recouvrement ne soient nécessaires. Dans certains cas, le chèque sans fonds peut

1 permettre d'éviter des frais d'administration calculés à une date fixe. Il est donc
2 difficile pour le Distributeur d'identifier distinctement les coûts des activités découlant
3 d'un chèque sans provision.

4 Par ailleurs, le balisage effectué par le Distributeur indique que les autres
5 compagnies de services publics réclament des frais variant entre 11 \$ et 20 \$ pour
6 des chèques sans provision suffisante. Le Distributeur se compare donc
7 avantageusement avec les compagnies d'utilité publique et de service de
8 télécommunications et évalue les frais de 10 \$ comme suffisamment élevés pour agir
9 à titre d'incitatif pour le client. Il n'envisage donc pas proposer de modification au
10 niveau de ces frais.

4.3.3 Sommaire

11 En raison de l'incitatif au respect des conditions de paiement et par équité, les frais
12 pour provision insuffisante de 10 \$ devraient être maintenus.

ANNEXES

ANNEXE 1: RÉSUMÉ DU BALISAGE SUR LES FRAIS DE NATURE ADMINISTRATIVE

(Balisage effectué entre 2001 et 2003 avec consolidation des résultats fin 2003)

Types de frais	Référence HQ	Hydro-Québec	Manitoba Hydro	Énergie NB	BC Hydro	ATCO Group	Ottawa Hydro	Gaz Métro / Gazifère	Bell Canada/ Vidéotron
Frais d'ouverture de dossier	R n° 663, art. 298 R n° 634, art. 6	50\$	0\$	0\$	0\$	10\$	8,40\$ Inclus le coût d'ouverture d'un compte, de relevé du compteur et de modifications des dossiers.	0\$ <u>Gazifère :</u> 20\$	<u>Bell :</u> Résidentiel = 55\$ Commercial = 99\$ <u>Vidéotron :</u> Résidentiel = 80\$ Commercial = 200\$ sous réserve de conditions d'installation

Types de frais	Référence HQ	Hydro-Québec	Manitoba Hydro	Énergie NB	BC Hydro	ATCO Group	Ottawa Hydro	Gaz Métro / Gazifère	Bell Canada/ Vidéotron
Frais de gestion de dossier	R n° 663, art. 298 R n° 634, art. 6	20\$	0\$	34,96\$ sous réserve de conditions d'abonnement	10\$	10\$	8,40\$ (Lors de changement d'adresse)	0\$ Gazifère : 20\$ (Lors de changement d'adresse)	Bell : Résidentiel = 25\$ Commercial = 50\$ et plus selon type de ligne. Vidéotron : Résidentiel = 30\$ Commercial = 0\$
Frais pour chèque retourné par une institution financière pour provision insuffisance.	R n° 663, art. 301 R n° 634, art. 90	10\$	20\$	15\$	20\$	20\$	11\$	15\$ Gazifère : 13,50\$	Bell = 11,70\$ Vidéotron = 20,00\$

Types de frais	Référence HQ	Hydro-Québec	Manitoba Hydro	Énergie NB	BC Hydro	ATCO Group	Ottawa Hydro	Gaz Métro / Gazifère	Bell Canada/ Vidéotron
Taux applicable aux dépôts	R n° 663, art. 301 R n° 634, art. 81	Le taux fixé au 1 ^{er} avril de chaque année sur les certificats de dépôt d'un an de la Banque nationale du Canada. En 2004 = 1,05%	Le taux annuel de la dette à court terme déterminé par le "Public Utilities Board"	<u>Abonné usage domestique</u> : taux en vigueur sur les bons du Trésor du gouv. du Canada d'un an d'échéance. <u>Abonné usages Général et Industriel</u> : taux en vigueur des obligations du gouv. du Canada de deux ans d'échéance.	Le taux de dépôt fixé au 1 ^{er} janvier et au 1 ^{er} juillet de chaque année déterminé par la "B.C. Hydro's lead bank".	Le taux spécifié par "The Landlord and Tenant Act" de chaque année mais non inférieur à 2,5%.	Le taux fixé chaque année sur les comptes d'épargne d'un an de l'institution financière d'Ottawa Hydro ou par le "Board of Directors"	aucun dépôt requis <u>Gazifère</u> : Aucun dépôt requis	<u>Bell</u> : taux mensuel des comptes d'épargne de la Banque de Montréal. <u>Vidéotron</u> = aucun dépôt requis.

Types de frais	Référence HQ	Hydro-Québec	Manitoba Hydro	Énergie NB	BC Hydro	ATCO Group	Ottawa Hydro	Gaz Métro / Gazifère	Bell Canada/ Vidéotron
Frais d'administration applicables aux factures d'électricité	R n° 663, art. 301 R n° 634, art. 90	1,20 % par mois ¹ Selon les fourchettes de référence des taux d'intérêt préférentiels de la Banque nationale du Canada	1,25% par mois	1,50% par mois .	1,50% par mois .	1,00% par mois	1,50% par mois .	1,50% par mois <u>Gazifère</u> : 1,50% par mois	<u>Bell</u> = 1,00% par mois ² . ² Selon les fourchettes de référence du taux préférentiel de la Banque de Montréal <u>Vidéotron</u> = 1,50% par mois .
	Nombre de jours compris entre la date de facturation et la date d'échéance :								
		21	14	20 sauf Grandes entreprises : 30	21	13	16	12 jours ouvrables <u>Gazifère</u> : 15 jours	<u>30 jours</u> (Bell et Vidéotron)

**ANNEXE 2 :
TAUX PRÉFÉRENTIEL ET TAUX SUR LES CERTIFICATS
DE DÉPÔT GARANTI D'UN AN
en date du 8 ou 9 juin 2004**

INSTITUTIONS FINANCIÈRES	TAUX PRÉFÉRENTIEL ¹	TAUX CERTIFICAT DÉPÔT GARANTI UN AN ²
BANQUE CANADIENNE IMPÉRIALE DE COMMERCE	3,75	1,20
BANQUE DE MONTRÉAL	3,75	1,20
BANQUE LAURENTIENNE	3,75	1,20
BANQUE NATIONALE DU CANADA	3,75	1,20
BANQUE ROYALE DU CANADA	3,75	1,20
BANQUE SCOTIA	3,75	1,20
BANQUE TORONTO DOMINION	3,75	1,25
CAISSE CENTRALE DESJARDINS	3,75	1,25

¹ Source : Unité Trésorerie d'HQ, selon les contacts téléphoniques du 9 juin 2004

² Source : Internet (fiscalagents.com, scotiabank.com et desjardins.com)