

**RÉPONSES D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION
AUX ENGAGEMENTS NUMÉROS 1 À 8**

Engagement n° 1 :

Veillez fournir la différence de prix (en pourcentage) entre le compteur de nouvelle génération et le compteur non communicant de l'option de retrait. (Demandé par l'UC-RNCREQ)

Réponse à l'engagement n° 1 :

Le coût des compteurs est une composante confidentielle des contrats. Le Distributeur ne peut divulguer des informations qui permettent de calculer ou de déduire ce coût. Toutefois, le coût du compteur non communicant offert dans le cadre de l'option de retrait est du même ordre de grandeur que celui du compteur communicant (de première génération) présentement installé par le Distributeur. Lors de l'audience du 22 mars 2012¹, le Distributeur a souligné que le coût de ce compteur communicant de première génération est d'environ la moitié de celui du compteur de nouvelle génération.

Le Distributeur souligne en outre que le prix des compteurs est tributaire du volume acheté. L'option de retrait requerra l'achat d'un nombre relativement restreint de compteurs non communicants, ce qui se reflétera inévitablement sur leur prix.

¹ Pièce A-0108, Notes sténographiques du 4 avril, volume 12, p. 10.

Engagement n° 2 :

Veillez ventiler le calcul des coûts de relève de 201.96 \$. (Demandé par l'UMQ)

Réponse à l'engagement n° 2 :

Les standards et coûts moyens pour la relève de compteurs des 3,8 millions de clients du Distributeur ne peuvent être transposés dans l'établissement des coûts pour la relève des compteurs des clients qui adhéreront à l'option de retrait.

Le Distributeur a estimé ses besoins en main-d'œuvre et matériel pour effectuer la relève manuelle des clients adhérant à l'option de retrait, afin d'en déterminer le coût total. Les éléments considérés sont, notamment, les suivants :

- **releveurs ;**
- **commis ;**
- **chefs ;**
- **véhicules et déplacements ;**
- **micro-ordinateurs de mains et autre matériel ;**
- **espaces de bureau ;**
- **équipement informatique relatif à la relève.**

En s'appuyant sur sa longue expérience et son expertise, le Distributeur a pu établir un temps moyen de relève (0,34 heure), sur lequel le taux à coût complet (99 \$) a été appliqué. Ce temps moyen repose sur l'hypothèse qu'environ 36 000 clients (soit 1 % de la clientèle admissible) choisira d'adhérer à l'option de retrait et que ces clients seront repartis sur l'ensemble du territoire québécois. Le Distributeur a procédé à des analyses de vraisemblance de ses hypothèses, lesquelles ont permis de confirmer les résultats obtenus.

Le Distributeur souligne par ailleurs que les coûts relatifs à l'option de retrait seront révisés annuellement sur la base des coûts réels.

Engagement n° 3 :

Veillez ventiler le calcul des frais liés aux technologies de l'information de 650 000 \$ et le calcul du montant de 3,61 \$ pour la première année (pièce B-0006, HQD-1, document 1, page 15). (Demandé par la FCEI)

Réponse à l'engagement n° 3 :

La nouvelle mesure exceptionnelle que constituerait l'option de retrait engendrerait des coûts additionnels liés au développement technologique nécessaire au suivi des demandes, notamment à :

- l'envoi de lettres et la gestion des retours de formulaires d'option de retrait ;
- la modification des systèmes d'information clientèle ;
- l'ajustement des services Web et téléphoniques ;
- la modification des systèmes de facturation ;
- la gestion du système des ordres de travail et des interventions sur le terrain.

Ce développement nécessitera l'équivalent de 650 jours-personnes de travail, répartis de la façon suivante :

- analyse : 80 jours ;
- développement : 320 jours ;
- essais : 120 jours ;
- mise en service et support : 70 jours ;
- gestion : 60 jours.

Le coût de chaque jour de travail est de 994 \$, soit 142 \$ au taux horaire à coûts complets pour une durée de 7 heures.

Quant au montant de 3,61 \$ annuel par client, il correspond au coût total amorti linéairement sur 5 ans (130 000 \$ par an) réparti sur une volumétrie projetée d'environ 36 000 clients exerçant l'option de retrait.

Engagement n° 4 :

Veillez fournir le nombre de situations sur les 50 000 interruptions de service en 2011 où, à divers degrés, il y a eu une difficulté d'accès au compteur. (Demandé par OC)

Sous réserve de la confidentialité de l'information, veuillez fournir, pour les 24 derniers mois, le nombre d'avis d'interruption de service, le nombre d'interruptions de service effectives et le nombre d'ententes de paiement conclues consécutives à un avis d'interruption pour les clients résidentiels. (Demandé par l'UC-RNCREQ)

Réponse à l'engagement n° 4 :

En 2011, 20 365 tentatives d'interruption ont été infructueuses par manque d'accès au compteur. De plus, environ 2 500 des 50 649 interruptions ont dû être effectuées à un endroit autre que le point de livraison en raison de l'impossibilité d'accéder au compteur.

Le tableau E-4 présente le nombre d'avis d'interruption, d'interruptions effectives et d'ententes de paiement pour 2010 et 2011.

TABLEAU E-4 : Portrait des avis d'interruption, interruptions effectives et ententes de paiement en 2010 et 2011

	2010	2011
Avis d'interruption	109 653	141 627
Interruptions	36 010	50 649
Ententes de paiement	174 108	202 173

Le Distributeur souligne que seulement environ 183 000 clients différents ont reçu un avis d'interruption au cours de ces deux années.

Enfin, le Distributeur n'est pas en mesure de fournir le nombre d'ententes de paiement consécutives à l'envoi d'un avis d'interruption.

Engagement n° 5 :

Veillez fournir le prix unitaire d'installation du Distributeur pour les zones 1 et 2 des 6 % de compteurs retournés par Capgemini. Si cette information n'est pas disponible car confidentielle, indiquer comment ont été estimés les coûts d'installation des compteurs retournés par Capgemini. (Demandé par la FCEI)

Réponse à l'engagement n° 5 :

Les prix unitaires d'installation de la charge retournée par Capgemini sont inclus dans les hypothèses du Distributeur déposées à l'appui du scénario IMA présenté dans le cadre du dossier R-3770-2011. Ce prix unitaire tient compte de l'expérience du Distributeur et d'une pondération du temps de travail selon le type de compteur. L'information détaillée est confidentielle puisqu'elle permettrait de calculer des frais qui sont sous contrat.

Le Distributeur confirme que les temps standards utilisés pour l'installation des compteurs dans le cadre du présent dossier sont les mêmes que ceux utilisés pour les installations du Distributeur dans le cadre du déploiement massif, en tenant compte du type de compteur.

Engagement n° 6 :

Veillez indiquer comment le Distributeur entend traiter les cas où le client accepte l'offre de base puis, après le délai de 30 jours prévu, change d'idée et souhaite exercer l'option de retrait. (Demandé par l'ACEF de l'Outaouais)

Veillez indiquer si l'article 10.4 devrait être modulé, et si oui comment, de façon à tenir compte des clients qui changeraient d'idée après 30 jours. (Demandé par la Régie)

Réponse à l'engagement n° 6 :

Le Distributeur juge que le délai de 30 jours est raisonnable. Il rappelle la nécessité d'encadrer le délai dans lequel un client peut exercer l'option de retrait, et ce, afin de maintenir une cadence de déploiement efficiente et optimisée.

Engagement n° 7 :

Veillez expliquer la pertinence de la condition préalable d'avoir accès à l'appareillage de mesure de l'article 10.4 compte tenu des articles 12.8 et 13.1. (Demandé par la Régie)

Réponse à l'engagement n° 7 :

L'article 13.1 des CDSÉ prévoit que le Distributeur et ses représentants doivent avoir accès à l'appareillage de mesure pour effectuer diverses interventions, liées notamment à la relève, l'inspection et l'installation de l'appareillage. Les interventions prévues à l'article 13.1 des CDSÉ le sont à l'initiative du Distributeur, soit par obligation, comme pour la relève des compteurs ou l'échantillonnage, soit dans le cadre de ses opérations courantes. Il s'en suit que, dans certains cas, le Distributeur doit déployer des efforts importants afin d'obtenir l'accès à son appareillage de mesure. Tel que prévu à l'article 12.3 des CDSÉ, le défaut pour le client de fournir cet accès pourra résulter en une interruption de service.

De plus, dans certains cas, le client ne contrôle pas l'accès à l'appareillage de mesure. Dans ces cas, l'article 12.8 des CDSÉ prévoit que le Distributeur doit informer préalablement le propriétaire de l'installation ou son mandataire de son intention d'interrompre le service en raison du nonaccès.

Au contraire, l'option de retrait sera exercée à l'initiative d'un client du Distributeur. À cet effet, d'une part le Distributeur ne souhaite pas s'immiscer dans la relation entre un client qui serait locataire et son propriétaire et, d'autre part, le Distributeur ne veut pas encourir de frais supplémentaires afin d'obtenir l'accès qui lui permettrait d'installer un compteur non communicant. Ainsi, le Distributeur estime qu'il est de la responsabilité du client voulant exercer l'option de retrait de fournir cet accès au Distributeur et d'entreprendre toutes les démarches requises auprès de tiers pour ce faire.

L'inclusion au texte des CDSÉ de l'obligation du client de s'assurer de l'accès au compteur comme condition préalable à l'exercice de l'option de retrait permet d'éviter toute ambiguïté à cet égard et de rendre claires les conditions pour toutes les parties à la seule lecture de l'article pertinent des CDSÉ.

Engagement n° 8 :

Veillez donner les éléments justifiant la limite fixée d'une installation électrique d'au plus de 200 A (sans puissance). (Demandé par la Régie)

Réponse à l'engagement n° 8 :

Le Distributeur souhaite offrir l'option de retrait, une mesure exceptionnelle, afin de répondre aux demandes reçues par certains de ses clients à ce effet. Or, aucune demande ne provient de clients dont la puissance est facturée.

La limite fixée d'une installation électrique d'au plus 200 A monophasée permet au Distributeur d'offrir une option de retrait à près de 95 % de ses clients, dont la très grande majorité des clients au tarif G. Cette limite est nécessaire puisque dans le cas d'une installation électrique triphasée, ou celui d'une entrée électrique monophasée de plus de 200 A, la puissance est facturée. Or, pour ces installations, les CDSÉ prévoient un relève mensuelle. De plus, cette limite technique permet au Distributeur de réduire considérablement le nombre de modèles de compteurs nécessaires, de même que l'achat d'une masse critique de compteurs pour chaque lot et la constitution d'un stock de sécurité.