

**RÉPONSES D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION  
À LA DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS N° 1  
DE L'ACEF DE L'OUTAOUAIS**



**Q .1**

**Référence :**

R-3770-2011, notes sténographiques du 2 février 2012, vol.1, page 7 (rencontre préparatoire).

[...] il y a des personnes qui ne sont pas du tout rassurées de se faire dire que ces appareils sont conformes aux normes canadiennes en matière d'émission de radiofréquences.

Alors, la Régie va devoir tenir compte de ce fait, là. Et il faut que le Distributeur trouve des solutions à cette problématique.

Ces solutions, sans vous dire quoi faire, le Distributeur, ça peut se situer au niveau de la façon de déployer le projet s'il était... évidemment s'il était autorisé, ou ça peut aussi se situer au niveau des conditions de service offertes aux personnes qui ne voudraient pas de compteurs émettant des radiofréquences. (Nous soulignons)

**Demandes :**

a) Dans le cadre de la demande de la Régie citée en référence, veuillez expliquer pourquoi, en détaillant et en élaborant au sujet des raisons sous-jacentes, le Distributeur n'a-t-il pas élaboré, ni mis de l'avant, ni proposé une ou des solutions qui auraient pour effet d'éviter d'imposer, à tous les clients, l'installation d'un compteur émettant des radiofréquences (compteur RF), en offrant, à tous ceux qui refusent un compteur RF, un modèle de compteur sans RF, ceci s'inscrivant dans le même projet ou la même offre et sans frais additionnels ?

**Réponse :**

**L'offre de référence (ou service de base ou offre de base) est celle déterminée par le Distributeur et qui s'applique à l'ensemble de la clientèle. Pour définir cette offre de référence, le Distributeur choisit les technologies les plus adéquates pour mener à bien ses activités de façon efficace et efficiente, y compris en matière de mesurage.**

b) Dans le cadre de la demande de la Régie citée en référence, veuillez expliquer pourquoi le Distributeur a-t-il élaboré et présente-il une solution qui a pour effet de taxer ceux qui refusent l'offre du Distributeur et qui préfèrent le maintien du *statu quo* ou, au plus, qui acceptent un nouveau compteur sans RF, en leur facturant au coût complet les dépenses associées à l'installation d'un nouveau compteur sans RF ?

**Réponse :**

**Les frais exigés dans le cadre de l'option de retrait ne constituent ni une taxe, ni une pénalité. Ils visent à faire supporter les coûts de cette option par les clients qui en bénéficient, plutôt que par l'ensemble de la**

clientèle. Par ailleurs, le Distributeur souligne que ces clients vont profiter des gains d'efficacité générés par l'implantation de la solution IMA par le biais des tarifs d'électricité applicables à l'ensemble de la clientèle.

**Le Distributeur rappelle que tous les compteurs actuels de la clientèle visée par le projet LAD devront être remplacés.**

**Q .2**

**Référence**

i. HQD-1, Document 1, page 17

«4.1.Nouvel article 10.4 des Conditions de service d'électricité

*Le Distributeur propose l'ajout d'un nouvel article dans les CDSÉ, l'article 10.4, qui codifie l'ensemble des modalités de l'option de retrait comme suit :*

**10.4.** *Le client peut choisir un appareillage de mesure sans émission de radiofréquences déterminé par Hydro-Québec. Ce client doit alors en faire la demande par écrit à Hydro-Québec et payer les frais initiaux de mesure et les frais mensuels de mesure prévus aux tarifs d'électricité pour chaque abonnement. Cette demande peut être faite dans les 30 jours de l'avis d'Hydro-Québec informant de l'installation du compteur ou, en l'absence d'avis, dans les 30 jours de l'installation du compteur.*

*Les conditions préalables suivantes s'appliquent au présent article:*

*1° Hydro-Québec a accès à l'appareillage de mesure; et*

*2° l'installation électrique du client est monophasée et est d'au plus 200A; et*

*3° le client n'a reçu aucun avis d'interruption de service en vertu des paragraphes 1° à 4° du second alinéa de l'article 12.3 au cours de 24 derniers mois;*

*Si un avis d'interruption de service est transmis par Hydro-Québec en vertu des paragraphes 1° à 4° du second alinéa de l'article 12.3 relativement à l'abonnement visé, Hydro-Québec peut, sans autre avis, procéder à l'installation de l'appareillage de mesure qu'elle détermine..».*

**Demandes :**

a) Veuillez confirmer que les conditions citées en référence, élaborées et suggérées par le Distributeur, répondent davantage à un souci de recouvrement chez le Distributeur,

plutôt qu'aux préoccupations des clients qui refusent de se voir imposer l'installation d'un compteur RF ou d'être contraints à vivre à proximité d'un compteur RF ?

**Réponse :**

**Le Distributeur est soucieux d'offrir une option de retrait qui réponde aux attentes exprimées par une minorité de clients et qui trouve application pour la très grande majorité de la clientèle. Le Distributeur est également soucieux d'offrir une option de retrait qui n'interfère pas dans les processus de recouvrement. Il considère que les étapes qui précèdent l'avis d'interruption offrent à sa clientèle toutes les facilités pour gérer le paiement de son compte et prendre les arrangements requis.**

**À l'instar de toute option proposée dans les CDSÉ, des conditions préalables de faisabilité sont associées à cette offre. Dans une optique de saine gestion du risque, le Distributeur estime nécessaire de refuser l'exercice de l'option de retrait pour la clientèle présentant un risque élevé de non-paiement.**

b) Veuillez préciser et expliquer la solution que le Distributeur propose pour les clients chez qui l'on a déjà installé un compteur RF, notamment dans le cadre d'un projet pilote, et qui demandent à ce que le compteur RF soit retiré et remplacé ?

**Réponse :**

**Les clients qui bénéficient d'un compteur de nouvelle génération installé dans le cadre des projets-pilotes pourront exercer l'option de retrait en présentant une demande en ce sens au Distributeur. Ils bénéficieront exceptionnellement du « crédit d'installation » puisque leur participation s'est faite dans un cadre où l'option de retrait ne leur était pas encore présentée. Voir la réponse à la question 1.1 de la Régie à la pièce HQD-3, document 1.**

c) Veuillez indiquer sur quoi s'est basé le Distributeur pour fixer le délai dans lequel il impose au client de faire une demande de retrait du compteur RF ?

**Réponse :**

**Voir la réponse à la question 1.1 de la Régie à la pièce HQD-3, document 1.**

**L'objectif du délai de 30 jours est de permettre l'installation du compteur non communicant dans le cadre du déploiement massif afin que les clients puissent profiter d'un coût d'installation moindre et bénéficier du crédit sur installation. Le délai de 30 jours correspond à**

**celui prévu pour l'expédition des avis pour le changement du compteur dans le cadre du déploiement massif.**

d) Quelle solution le Distributeur suggère-t-il, dans le cas des clients qui lui font parvenir une demande de retrait d'un compteur RF des mois ou des années après le délai de 30 jours prévu par le Distributeur ?

**Réponse :**

**L'adhésion à l'option de retrait n'est pas limitée dans le temps. Voir la réponse à la question 1.1 de la Régie à la pièce HQD-3, document 1.**

e) Dans le cas où la situation d'un ménage changeait ou évoluait au cours du temps, au-delà d'un délai de trente jours (par exemple, découverte d'une hypersensibilité d'un occupant aux RF ou arrivée d'un occupant additionnel hypersensible), comment le Distributeur justifierait-il ou justifie-t-il le refus de procéder au retrait du compteur RF ?

**Réponse :**

**L'adhésion à l'option de retrait n'est pas limitée dans le temps. Voir la réponse à la question 1.1 de la Régie à la pièce HQD-3, document 1.**

f) Veuillez indiquer si le non respect de la condition qui vise l'accès du Distributeur à l'appareillage de mesurage, pour un quelconque empêchement, entraînerait, purement et simplement, le rejet de la demande de retrait du compteur communicant. Veuillez expliquer.

**Réponse :**

**Le Distributeur ne peut procéder à l'installation du compteur non communicant s'il n'a pas accès à l'installation du client.**

**Le Distributeur agira de façon responsable et pourra prendre des arrangements raisonnables avec le client afin que celui-ci puisse exercer l'option de retrait.**

g) Veuillez expliquer en quoi les cas suivants justifient un rejet, par le Distributeur, d'une demande de retrait d'un compteur RF pour le remplacement par un autre sans radiofréquence, chez un client hypersensible aux radiofréquences, dans le cadre d'une solution visant à répondre aux préoccupations de certains clients en termes d'impact sur la santé :

- (i) durant les 24 derniers mois, le client n'a pas effectué un paiement et a reçu un avis d'interruption. Il a réussi tout de même à régler son différend

- avec le Distributeur avant l'entrée en application de l'opération d'interruption du service;
- (ii) durant les 24 derniers mois, le client n'a pas pu respecter son entente de paiement avec le Distributeur et il reçoit un avis d'interruption. Il a réussi tout de même à régler son différend avec le Distributeur avant l'entrée en application de l'opération d'interruption du service;
  - (iii) le client refuse de fournir à Hydro-Québec certains renseignements exigibles en vertu des conditions de service pour une demande d'abonnement ou autres et non pour un remplacement de compteurs;
  - (iv) le client refuse de fournir le dépôt ou toute autre garantie exigible en vertu des conditions de service pour une demande d'abonnement ou autres et non pour un remplacement de compteurs.

**Réponse :**

**Dans une optique de saine gestion du risque, le Distributeur estime nécessaire de refuser l'exercice de l'option de retrait pour la clientèle présentant un risque élevé de non-paiement. Voir la réponse à la question 2.a.**

**Q .3**

**Références :**

i. HQD-2, Document 1 - Présentation déposée à la rencontre technique du 24 avril 2012, page 3.

**Contexte de la demande** ALIMENTER L'AVENIR

L'offre de base du Distributeur :  
compteurs de nouvelle génération comme appareillage de mesurage

- Le Distributeur répond à la demande exprimée par la Régie, lors de la rencontre préparatoire du 2 février 2012 (R-3770-2011) et par certains clients
  - Offre d'une mesure exceptionnelle
  - Un compteur non communicant
- Les clients doivent se prévaloir d'une option de retrait pour y avoir accès
- Hydro-Québec est le seul distributeur au Canada à offrir une option de retrait

3 HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION

Nous encerclons en rouge.

ii. HQD-1, Document 1, page 6

*«L'implantation d'une IMA amène le changement des compteurs de tous les clients, de manière à ce que ces compteurs soient munis d'un dispositif de communication permettant leur lecture à distance par le biais d'un réseau maillé. Dans ce contexte, la demande de certains clients quant à l'installation d'un compteur sans émission de radiofréquences s'inscrira hors du service de base qu'offre le Distributeur à tous ses clients.*

*Ainsi, l'introduction d'une option de retrait pour le client constitue une nouvelle CDSÉ qui doit être approuvée par la Régie. Il en va de même pour les frais liés à une telle option de retrait ».* Nous soulignons

**Demandes :**

a) Veuillez indiquer à quoi se réfère ou sur quoi se base le Distributeur pour qualifier l'installation de compteurs RF comme étant l'offre de base et l'installation de compteurs non communicants comme étant une mesure exceptionnelle?

**Réponse :**

**Les CDSÉ définissent l'offre de référence comme étant une proposition faite au requérant pour alimenter une installation électrique. Or, une fois le projet LAD autorisé par la Régie, le Distributeur installera exclusivement des compteurs de nouvelle génération pour la clientèle visée et la relève des compteurs sera une activité automatisée. Le client qui souhaite substituer un compteur non communicant au compteur de nouvelle génération pourra le faire, sur une base exceptionnelle et à titre d'option qui se distingue de l'offre de référence.**

**Le Distributeur souligne que le client qui choisit d'adhérer à l'option de retrait profitera tout de même de l'impact favorable des gains d'efficacité sur les tarifs d'électricité.**

b) Veuillez justifier le caractère exceptionnel de l'offre de compteurs non communicants, alors que, selon la preuve au dossier, aucune justification n'est requise pour que le client demande un compteur non communicant;

**Réponse :**

**L'option de retrait revêt effectivement un caractère exceptionnel, en ce sens qu'elle constitue une exception par rapport à l'équipement standard du Distributeur et qu'à ce titre, elle génère des coûts supplémentaires puisqu'elle requiert la mise en place de processus distincts. Le Distributeur a toujours été maître de déterminer le type de compteur le plus approprié pour un abonnement. Par ailleurs, le choix**

**de ne pas demander de justification aux clients n'a pas d'impact sur le caractère exceptionnel de cette option.**

c) Pourquoi le Distributeur refuse-t-il de présenter ou de concevoir son offre comme constituant un choix entre un compteur RF ou un compteur n'émettant pas de radiofréquence ?

**Réponse :**

**L'offre de référence du Distributeur sera dorénavant l'installation d'un compteur de nouvelle génération parce qu'il s'agit d'une solution efficace pour l'ensemble de la clientèle. Ces deux offres ne sont pas équivalentes quant à leur impact puisque l'option de retrait requiert la mise en place de processus distincts et les coûts additionnels qui en découlent, par soucis d'équité envers les autres clients, doivent être supportés par le client qui en fait la demande. Voir la réponse à la question 1.a.**

**Q .4**

**Référence :** HQD-1, Document 1, page 5

*« Toutefois, le Distributeur est sensible au fait qu'une faible minorité de ses clients peut craindre l'exposition aux radiofréquences et refuser l'installation d'un compteur de nouvelle génération. Le phénomène se retrouve également dans d'autres juridictions nord-américaines où l'implantation d'un réseau IMA est annoncée ou en cours de réalisation ».*

**Demande :**

a) Veuillez confirmer que le problème d'acceptabilité sociale des compteurs RF ne relève pas seulement du risque d'exposition aux radiofréquences, mais également du refus, de la part de clients, que soient profilés leurs comportements de consommation électrique et de mettre en jeu des informations qui relèvent du domaine de la vie privée;

**Réponse :**

**Le Distributeur rappelle que l'option de retrait est une mesure exceptionnelle qui répond à la demande d'une minorité de sa clientèle. La proposition du Distributeur ne requiert aucune justification de la part du client. Le client peut donc, avec ou sans raison, adhérer à l'option de retrait.**

**Par ailleurs, le Distributeur rappelle que la solution proposée est sécuritaire et que les données qui transiteront sur le réseau sont**

**sécurisées. Voir la section 3 de la pièce B-0072, HQD-4, document 13 du dossier R-3770-2011.**

**Q .5**

**Référence :** HQD-1, Document-1, page 7

*«Avec le déploiement de l'IMA, la relève manuelle ne fera plus partie du service de base offert par le Distributeur. L'option que constitue un mesurage à l'aide d'un compteur non communicant doit donc être aux frais de celui qui en fait la demande. Il s'agit d'ailleurs de la pratique usuelle dans les juridictions où des distributeurs offrent une option de retrait (« opt-out »), tel qu'il appert plus amplement du balisage présenté en annexe ».*

**Demande :**

a) Veuillez expliquer pourquoi le Distributeur refuse de concevoir et de présenter son offre de sorte à ce que coexistent la relève manuelle et la relève automatique, alors que des clients ne sont pas rassurés de se faire dire que les compteurs RF sont conformes aux normes canadiennes en matière d'émission de radiofréquences et ne souhaitent pas qu'on leur impose la proximité d'un compteur RF ?

**Réponse :**

**La mise en place du réseau IMA implique que la relève des compteurs soit faite à distance, ce qui permet de générer des gains d'efficacité en relève qui profiteront à tous les clients. Cette solution est efficace pour l'ensemble de la clientèle et toute option qui s'en éloigne génère des coûts additionnels qui, par soucis d'équité face aux autres clients, doivent être supportés par le client qui en fait la demande.**

**Q .6**

**Référence :** HQD-1, Document-1, page 8

*«Afin de maintenir le niveau de service actuel offert aux clients, le Distributeur propose de conserver sa pratique d'effectuer la relève manuelle aux 60 jours. Les droits et obligations quant à la relève des compteurs et à la facturation demeureront donc inchangés. ».*

**Demandes :**

a) Veuillez expliquer les barrières au changement de la pratique actuelle de relève manuelle aux 60 jours;

**Réponse :**

**La lecture de compteur s'effectue aux fins de la facturation. Afin de maintenir la fréquence actuelle de facturation en concordance avec celle des relevés de consommation, le Distributeur souhaite maintenir la relève des compteurs aux 60 jours.**

**Le Distributeur souligne que cette fréquence de relève est conforme à la pratique et à la demande déjà exprimée par la Régie (D-2001-60, pages 33 et 34).**

b) Le Distributeur a-t-il consulté sa clientèle (par sondage ou autres moyens) pour étudier d'autres alternatives ou fréquences susceptibles de maintenir, voire d'améliorer la qualité du service de relève manuelle actuel et de réduire son coût ?

**Réponse :**

**Le Distributeur consulte régulièrement sa clientèle par le biais de divers moyens (sondages, groupes de discussion et autres). Il ressort de ces consultations que les clients souhaitent que leur facturation soit basée le plus possible sur leur consommation réelle, ce qui nécessite une relève régulière.**

c) Si la réponse est affirmative en (b), veuillez indiquer quelles alternatives ou fréquences ont été étudiées et précisez si la communication par le client (par téléphone ou par Internet) de sa consommation mensuelle au Distributeur en fait partie ;

**Réponse :**

**Voir la réponse à la question 6.b.**

**De plus, l'expérience du Distributeur a démontré que tout processus qui requiert l'intervention périodique et continue du client est plus complexe, difficile à stabiliser et très exigeant en matière de suivi.**

**Q .7**

**Référence :** HQD-1, Document-1, page 8

*«Pour s'assurer d'une juste facturation des clients, le Distributeur souligne l'importance que le compteur installé chez le client ayant choisi l'option de retrait soit un électronique non communicant déjà approuvé par Mesures Canada et homologué selon les normes du Distributeur. Ces compteurs ne comporteront pas de cartes de communication et leur disponibilité d'approvisionnement est assurée.*

**Réponses à la demande de renseignements n° 1  
de l'ACEF de l'Outaouais**

---

*Le Distributeur n'a pas retenu la possibilité de conserver des compteurs électromécaniques, et ce, pour plusieurs raisons :*

- Ils ont, pour la plupart, dépassé leur durée de vie comptable.
- Puisqu'ils ne sont plus fabriqués, le Distributeur ne peut s'assurer de leur approvisionnement.
- En cas de défectuosité, le Distributeur ne dispose pas des pièces nécessaires à leur réparation ».

**Demandes :**

a) Dans la mesure où le principe guidant le Distributeur dans l'allocation des coûts de l'option de retrait est celui de l'utilisateur-payeur, veuillez justifier le fait que le Distributeur refuse la possibilité de conserver en place les compteurs électromécaniques chez les clients qui ne voudraient pas d'un compteur RF et ce, au moins jusqu'à la fin de la durée de vie utile de ces compteurs ;

**Réponse :**

**Tous les compteurs installés pour fin de facturation doivent être scellés. Le sceau du compteur est valide pour une période de temps définie par Mesures Canada selon le type d'appareil. Afin que la durée du sceau soit prolongée, les compteurs doivent être échantillonnés après cette période initiale. Pour être échantillonné, un lot de compteurs doit rencontrer certains critères, notamment une taille minimale. Après le retrait de la quasi-totalité des compteurs électromécaniques, les lots résiduels ne seront plus de taille suffisante, ce qui entraînera le retrait obligatoire de tous les appareils.**

**Pour être en mesure de réutiliser les compteurs électromécaniques, il faudrait d'abord pouvoir récupérer des appareils d'un même type et dont l'année de fabrication est récente. Par la suite, les appareils devraient être triés, nettoyés, réétalonnés et recertifiés en vue d'apposer un nouveau sceau.**

**En supposant que le Distributeur soit en mesure de constituer un stock de réserve à partir des compteurs retirés, celui-ci ne viserait qu'un seul modèle de compteurs, qui de surcroît présenterait, à moyen terme, un problème d'approvisionnement.**

b) Veuillez confirmer que la stratégie du Distributeur de remplacer tous les compteurs actuellement en place par des compteurs RF aurait pour effet de placer les clients préoccupés par la protection de leur santé et qui souhaitent diminuer leur exposition aux radiofréquences dans une situation de *lock-in*, en leur imposant l'obligation de payer inutilement des frais, ceux-là ne voulant pas vivre à proximité d'un compteur RF ;

**Réponse :**

**Le Distributeur réitère que les compteurs de nouvelle génération ne présentent pas de risque pour la santé, tel que confirmé par Santé Canada et le Ministère de la Santé et des Services sociaux. La densité moyenne des émissions de radiofréquences des compteurs de nouvelle génération est 100 000 fois inférieure à la limite d'exposition établie par le Code de sécurité 6 de Santé Canada.**

**Quant aux frais proposés, ils reflètent les coûts engendrés par les clients qui choisiront d'adhérer à l'option de retrait.**

c) Veuillez expliquer comment ou par quel(s) moyen(s) le client ayant choisi l'Option peut-il vérifier et s'assurer que le compteur qu'on lui installe est bien non communicant et sans RF ;

**Réponse :**

**Le Distributeur envisage d'apposer une étiquette permettant d'identifier les compteurs non communicants. De plus, les premiers caractères de leur numéro d'identification permettront de distinguer les compteurs non communicants des compteurs de nouvelle génération.**

**Q .8**

**Référence :** HQD-1, Document-1, page 10

*«Le Distributeur considère important que l'option de retrait ne puisse être utilisée afin de se soustraire aux actions de recouvrement, plus spécifiquement à l'interruption de service (...) Considérant que le non-accès au compteur est un frein aux activités de recouvrement du Distributeur, l'option de retrait ne doit pas pouvoir être utilisée pour contourner les procédures en ce sens.».*

**Demandes :**

a) Veuillez indiquer, pour 2010 et 2011, le nombre d'avis d'interruption de service ayant été envoyés aux clients en difficulté de paiement ;

**Réponse :**

**Voir la réponse à l'engagement n° 4 à la pièce B-0017, HQD-2, document 2.**

b) Veuillez indiquer, pour 2010 et 2011, le nombre d'interruptions de service complétées telles que planifiées ;

**Réponse :**

**Voir la réponse à l'engagement n° 4 à la pièce B-0017, HQD-2, document 2.**

c) Veuillez indiquer, pour 2010 et 2011, le nombre d'interruptions de service n'ayant pas été complétées pour cause de difficultés d'accès aux compteurs ;

**Réponse :**

**Voir la réponse à l'engagement n° 4 à la pièce B-0017, HQD-2, document 2.**

**Q .9**

**Référence :** HQD-1, Document-1, page 13

Coûts d'installation du compteur		
Temps moyen d'installation	Taux horaire au coût complet au 31 mars 2012	Total
0,87 heure	140 \$	121,80 \$

« Le Distributeur a prévu de changer l'ensemble des compteurs de ses clients (à l'exception des clients au tarif de grande puissance) au cours des cinq prochaines années dans le cadre du projet LAD. Le Distributeur propose de soustraire le coût moyen prévu pour l'installation des compteurs de nouvelle génération du montant facturé au client pour l'installation d'un autre type de compteur. Compte tenu de l'ampleur du déploiement, le coût moyen pondéré par client pour chaque installation est de 39 \$, ce qui réduit donc les frais initiaux pour l'installation du compteur à un montant de 82,80 \$ par client et par abonnement. Ce frais de 82,80 \$ correspond donc au coût marginal d'installation d'un compteur non communicant dans le cadre du déploiement de l'IMA ».

Coût moyen d'installation du compteur non communicant	Coût moyen d'installation du compteur de nouvelle génération	Total
121,80 \$	(39 \$)	82,80 \$

**Demandes :**

a) Veuillez confirmer que le montant de 121.80 \$ et le temps moyen de travail (0.87 heure) comprennent le coût et le temps de désinstallation du compteur RF ayant été

**Réponses à la demande de renseignements n° 1  
de l'ACEF de l'Outaouais**

---

installé au préalable dans le cadre du programme de remplacement de masse des compteurs électromécaniques chez tous les clients du Distributeur, y compris chez les clients qui le refusent ou le refuseraient et qui « *ne sont pas du tout rassurés de se faire dire que ces appareils sont conformes aux normes canadiennes en matière d'émission de radiofréquences* » ;

**Réponse :**

**Le Distributeur confirme que le temps requis pour retirer un compteur existant est inclus dans le temps total d'installation d'un compteur, qu'il soit de nouvelle génération ou pas.**

b) S'il y a confirmation en (a), veuillez évaluer et justifier l'allocation de ce coût et du temps de désinstallation du compteur RF au client ayant choisi ou qui choisirait l'Option;

**Réponse :**

**Le temps d'installation d'un compteur implique nécessairement le retrait du compteur existant, qu'il soit un compteur de nouvelle génération ou tout autre type de compteur. Le type de compteur existant n'a aucun impact sur le temps ou la difficulté d'installation. Le temps requis pour la désinstallation n'ayant pas fait l'objet de calculs distincts, le Distributeur ne peut fournir de données précises à ce sujet.**

**Le Distributeur rappelle que même si le client choisissait de se prévaloir de l'option de retrait, le compteur existant ne pourrait être conservé, pour les raisons évoquées, notamment, en réponse à la question 7.a.**

c) S'il y a confirmation en (a), veuillez aussi déterminer les structures de ces coûts et du temps (en isolant le temps nécessaire à la désinstallation tout comme les autres composantes de temps et de coûts) ;

**Réponse :**

**Voir la réponse à la question 9.b.**

d) S'il y a infirmation en (a), veuillez indiquer qui assumerait les coûts et le temps de travail de désinstallation du compteur RF. Veuillez le justifier ;

**Réponse :**

**Sans objet.**

e) Comment le Distributeur peut-il justifier et comment justifie-t-il la rationalité d'une opération d'installation d'un compteur RF, dans un premier temps, suivi de la désinstallation du même compteur RF, dans un second temps et suite à la réception d'une demande de retrait dans une période de 30 jours, pendant la phase de remplacement de masse des compteurs électromécaniques ?

**Réponse :**

**Voir la réponse à la question 1.1 de la Régie à la pièce HQD-3, document 1 et également la réponse à la question 9.b.**

f) Veuillez élaborer sur cette notion de coût marginal d'installation d'un compteur non communicant par référence au même concept de la théorie économique ;

**Réponse :**

**À la page 13 de la pièce B-0006, HQD-1, document 1, le Distributeur utilise le coût marginal en lien avec l'analyse d'opportunité présentée dans le dossier R-3770-2011. Ainsi, le coût de 82,80 \$ pour l'installation des compteurs non communicants est un coût supplémentaire à la marge du coût prévu dans le cadre du déploiement massif. La récupération de ce coût au moyen des frais exigés pour l'option de retrait assure la neutralité de l'analyse d'opportunité.**

g) Veuillez donner le détail du coût moyen d'installation du compteur RF estimé à 39\$.

**Réponse :**

**Le coût moyen d'installation du compteur de nouvelle génération correspond à la moyenne pondérée du coût des installations réalisées par le prestataire de services et par le Distributeur dans le cadre du déploiement massif. Les données à la base du calcul provenant en partie d'informations contractuelles, le Distributeur ne peut fournir davantage de détails.**

**Q .10**

**Référence :** HQD-2, Document 2, page 5

*«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». Nous soulignons.*

**Demande :**

a) Veuillez présenter et expliquer les analyses de vraisemblance des hypothèses retenues par le Distributeur ainsi que les calculs qui ont permis d'obtenir le temps moyen de relève manuelle de compteur non communicant de 0,34 heure (ou 20 minutes) ;

**Réponse :**

**Afin d'arriver à une intervention standardisée basée sur des délais moyens, en fonction du nombre de demandes, le Distributeur a validé la vraisemblance du temps de relève moyen de 20 minutes en examinant :**

- **le temps de transport des équipes de mesurage ;**
- **le temps de lecture des documents spéciaux en relève de compteurs.**

**Q .11**

**Référence :** HQD-1, Document 1, page 15

*«Les coûts associés aux technologies de l'information sont occasionnés essentiellement par des développements informatiques requis pour permettre l'identification et le suivi des demandes lors de l'installation des compteurs, de même que l'intégration des nouveaux frais sur la facture d'électricité du client, évitant ainsi l'envoi de factures distinctes.*

*Les coûts de développement en technologie de l'information sont estimés à 650 000 \$.*

*Amortis sur une période de 5 ans, ces coûts représentent un montant de 3,61 \$ par client pour la première année.».*

**Demandes :**

a) Le Distributeur a-t-il procédé à une analyse comparative des coûts de ces deux alternatives en lien avec les frais des technologies de l'information soit, d'une part, la conservation du système actuel de facturation avec l'envoi de factures additionnelles et, d'une part, l'intégration des nouveaux frais sur la facture d'électricité du client ? ;

**Réponse :**

**Le Distributeur n'a pas procédé à une telle analyse. L'intégration des frais à la facture du client vise à simplifier la gestion des sommes à payer au Distributeur. Le maintien de deux systèmes parallèles de facturation serait complexe et inefficace.**

b) Dans l'affirmative, veuillez déposer cette analyse de sorte à ce qu'il y ait démonstration chiffrée ;

**Réponse :**  
**Sans objet.**

**Q .12**

**Référence :** HQD-1, Document 1, Annexe, page 21

**Demandes :**

a) Veuillez expliquer le rythme différent enregistré dans le déploiement des compteurs communicants entre NV Energy et Central Maine Power (48% vs 84%) ?

**Réponse :**  
**Le Distributeur ne dispose pas de cette information.**

b) Veuillez expliquer ce que l'on entend par Compteur IMA Radio off utilisé par CMP. Le compteur IMA peut-il être mis « ON » et comment ? Veuillez expliquer cette technologie;

**Réponse :**  
**Le Distributeur n'est pas en mesure de commenter cette technologie car la fonctionnalité proposée n'est pas encore disponible.**

c) Ligne *Base de coûts-Frais fixes* pour CMP : s'agit-il seulement du coût du compteur, sans les frais d'installation ? Veuillez préciser et expliquer pourquoi ;

**Réponse :**  
**Central Maine Power (CMP) offre deux possibilités au client, soit l'installation d'un compteur de nouvelle génération avec radio « off » et l'installation d'un compteur électromécanique. Dans le premier cas, CMP ne facture que le coût du compteur. Dans le second cas, CMP facture le coût du compteur et les frais d'installation.**

d) Note 2 : le questionnaire utilisé pour ce sondage traite-t-il seulement de l'acceptabilité du principe de l'option de retrait ou traite-t-il d'autres éléments, dont les modalités d'application de l'option ? Veuillez déposer les questions et les résultats de ce sondage.

**Réponse :**  
**Le Distributeur ne dispose pas de la liste des questions ni des résultats détaillés de ce sondage.**