

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

Référence pour les prochaines demandes : *HQD-1, Document 1 DEMANDE DE MODIFICATION DES TARIFS ET CONDITIONS DE DISTRIBUTION D'ÉLECTRICITÉ RELATIVE À UNE OPTION D'INSTALLATION D'UN COMPTEUR N'ÉMETTANT PAS DE RADIOFRÉQUENCES, 2012-03-14*

(page 5) « Les compteurs de nouvelle génération sont fiables et sécuritaires et ne comportent aucun risque, tant pour la santé que pour le respect de la vie privée des clients »

(p. 9) « Rappelons que les compteurs de nouvelle génération sont sécuritaires. D'une part, les compteurs ont été approuvés par Mesures Canada, ce qui atteste de l'exactitude des données de mesurage. D'autre part, Santé Canada et le Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) ont respectivement émis un avis indiquant que les « compteurs intelligents » ne présentent pas de risque pour la santé et qu'aucune mesure de précaution n'est requise. Par ailleurs, les compteurs respectent très largement les normes d'émissions en vigueur. Dans ce contexte, l'option de retrait est un choix personnel du client. »

D.1) Qu'entendez-vous par aucun risque pour la santé et la vie privée ? Prouvez-nous que ce risque pour la santé est strictement nul, de même pour la vie privée ? Prouvez-nous que les normes actuelles de santé Canada sont établis sur la base d'un risque nul, plutôt que sur la base d'un risque minimal ou acceptable ?

Réponse :

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.

Les données qui transitent sur le réseau IMA sont en tout temps chiffrées à l'aide de clefs personnalisées et d'un algorithme de chiffrement, conformes aux recommandations du National Institute of Standards and Technology (NIST). L'analyse de sécurité effectuée par Lofty Perch, une firme externe spécialisée dans ce domaine, n'a soulevé aucune préoccupation sur la qualité des mesures de sécurité du système IMA, qu'elle considère efficaces et robustes. Voir la section 3 de la pièce B-0072, HQD-4, document 13 du dossier R-3770-2011.

(p. 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. »

D.2) Prouvez-nous que la crainte d'exposition aux RF est le seul motif pour lesquels les clients pourraient refuser l'installation d'un compteur de nouvelle génération ? Sinon énoncé nous les autres motifs pouvant amener les clients à refuser l'installation d'un tel compteur ?

Réponse :

Voir la réponse à la question 1.

Voir également les réponses à la question 19.3 de UC-RNCREQ à la pièce HQD-3, document 10 et aux questions 3.5 et 3.6 de l'UMQ à la pièce HQD-3, document 11.

(p. 5) « 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. Au Canada, certains clients manifestent leur opposition, mais aucune entreprise de services publics n'offre l'option d'installation d'un compteur n'émettant pas de radiofréquences.»

D.3) Indiquez-nous s'il y a des démarches en instance au Canada en vue de faire approuver une option de retrait ? Indiquez-nous dans les cas où l'implantation des réseaux IMA est dictée par la loi, si la loi interdit explicitement l'option de retrait où si cela demeure une option ouverte ?

Réponse :

À sa connaissance, seul le Distributeur a fait des démarches en vue de faire approuver une option de retrait au Canada.

Le Distributeur ne possède pas de données de balisage lui permettant de répondre à la seconde question.

(p. 6-7) « 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'inscrit 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. Le Distributeur soumet que l'ensemble de la clientèle n'a pas à supporter les coûts supplémentaires occasionnés par les clients qui optent pour un compteur autre que celui qui constitue l'offre de base du Distributeur.»

D.4.a) Justifiez en quoi le service de base est lié à un choix technologique et à certains types d'équipements, plutôt qu'aux fonctionnalités ou processus mêmes (tels que le mesurage, la facturation etc.) ?

Réponse :

Voir la réponse à la question 1.a de l'ACEF de l'Outaouais à la pièce HQD-3, document 2.

D.4.b) Justifiez la correspondance que vous faites entre offre de base et service de base ?

Réponse :

Voir la réponse à la question 4.a.

D.4.c) Indiquez-nous votre référence légale de service de base ?

Réponse :

Il n'y a pas de référence légale à l'expression « service de base ». Cependant, à titre d'analogie, l'offre de référence est définie à l'article 3.1 des CDSÉ comme étant la « proposition faite au requérant pour alimenter une installation électrique, dont le contenu est déterminé par Hydro-Québec ».

(p. 7) « Par exemple, la demande de service en souterrain et la ligne de relève sont des options dont le coût supplémentaire est assumé par le requérant. »

D.5) Indiquez-nous si les coûts d'installation et d'entretien du réseau souterrain de l'île de Montréal sont à la charge des clients de l'île de Montréal ou si ces coûts sont partagés, en partie à tout le moins, par l'ensemble de la clientèle de la province de Québec ou encore assumés en partie par les contribuables montréalais et québécois ?

Réponse :

Compte tenu de la configuration du réseau, l'alimentation en souterrain constitue l'offre de référence pour certains secteurs de la Ville de Montréal et de la Ville de Québec. Dans les autres cas, les CDSÉ prévoient des montants spécifiques pour l'exploitation et l'entretien futurs des équipements qui font l'objet d'une contribution de la part du requérant d'une demande d'alimentation en souterrain.

(p. 7) « La Régie a également codifié le principe du demandeur-payeur à l'article 15.5 des CDSÉ, en vertu duquel les coûts des travaux ou interventions après la mise sous tension initiale de l'installation électrique sont facturés à celui qui demande ou occasionne ces interventions ou travaux. »

D.6.a) Indiquez-nous si les coûts des interventions après la mise sous-tension sont toujours assumés pleinement par les clients individuels ? Par exemple dans le cas du débranchement et du rebranchement, quelle est la proportion des coûts qui est assumée par les clients individuels qui en font l'objet ? Le cas échéant quelle est la justification pour ne pas charger la totalité des coûts ?

Réponse :

L'article 15.5 des CDSÉ prévoit notamment ce qui suit :

« Lors d'interventions ou de travaux sur les équipements d'Hydro-Québec, subséquents à la date de mise sous tension initiale de l'installation électrique du client, celui qui demande ou occasionne ces interventions ou travaux doit en payer le coût [...]. »

Pour toute demande de modification de branchement, de débranchement, de réfection des joints de raccordement ou de mise sous tension, le coût minimal de l'intervention correspond aux « frais de mise sous tension » prévus aux tarifs d'électricité pour les heures régulières de travail d'Hydro-Québec [...]. »

La disposition prévoit donc que celui qui demande ou occasionne les interventions ou travaux paie la totalité des coûts.

D.6.b) Dans le cas des MFR (ménages à faible revenu) indiquez-nous si la Régie a déjà reconnu la piste de solution de ne pas charger de frais administratifs et autres à ces clients ?

Réponse :

Non.

Les modalités de l'option de retrait sont les mêmes pour l'ensemble de la clientèle, y compris les frais applicables.

Dans le cours normal de ses affaires, le Distributeur propose des ententes de paiements adaptées à la clientèle à faibles revenus et qui respectent leur capacité de payer. Elles s'appliquent à la facture totale des clients, incluant les frais relatifs à l'option de retrait.

(p. 7) « L'option de retrait tarifée sur la base des coûts supplémentaires qu'elle occasionne est considérée comme une option aux frais du demandeur. Ainsi, les clients qui exercent l'option de retrait seront facturés par le Distributeur pour les coûts supplémentaires liés à l'installation du nouveau compteur et ceux reliés à la relève manuelle de leur compteur. »

(Annexe, p. 21) note 5) Les coûts pouvant être reliés à l'IMA sont assumés par l'ensemble des clients.

D. 7.a) : Indiquez-nous si les clients qui demandent l'option de retrait bénéficieront d'un crédit associés aux charges d'investissement et d'exploitation du réseau IMA, du fait qu'ils n'utilisent pas l'infrastructure IMA ni les services associés à l'infrastructure IMA ?

Réponse :

Non.

Par ailleurs, le Distributeur souligne que les clients qui choisiront d'adhérer à l'option de retrait bénéficieront des gains attribuables à l'IMA grâce à l'impact favorable qu'ils auront sur les tarifs.

D. 7.b) Sinon justifiez sur la base du principe de l'utilisateur-payeur le fait que vous ne créditez-pas les clients qui n'utilisent pas pas le réseau IMA ni ne profitent de ses fonctionnalités ?

Réponse :

Voir la réponse à la question 7.a.

D.7.c) Dans la mesure où la note 5) ne s'applique qu'au cas de PG&E, est-ce à dire que pour NV Energy et Central Maine Power, les coûts pouvant être reliés au réseau IMA ne sont pas refilés intégralement aux clients qui se prévalent de l'option de retrait ?

Réponse :

Non. La note 5 aurait dû également apparaître pour NV Energy et Central Maine Power.

(p. 8) « 3.1. Solution technique retenue
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 compteur électronique non communicant déjà approuvé par Mesures Canada et homologué selon les normes du Distributeur. »

D.8.a) Avez-vous évalué l'option technique et les coûts associés, d'installer des compteurs intelligents, permettant les mêmes fonctionnalités que les compteurs intelligents à RF, mais reliés à H.Q. par fil, câble ou fibre optique ?

Réponse :

Voir les réponses aux questions 3.2.1, 3.2.2 et 3.2.3 du ROÉÉ à la pièce HQD-3, document 7.

D.8.b) Indiquez-nous si vous avez envisagé la possibilité de poser un écran protecteur devant ou derrière le compteur intelligent à RF, afin d'empêcher (ou limiter les émissions) les ondes de pénétrer dans les lieux de résidence et ainsi sécuriser les clients qui sont préoccupés par ces émissions ?

Réponse :

Non. Le Distributeur rappelle que 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.

D.8.b) Si oui présentez-nous les détails et coûts de ces autres choix technologiques que vous avez évalué, sinon justifiez pourquoi vous n'avez pas considéré ces autres options en nous indiquant si ces options peuvent être appliquées dans d'autres juridictions ?

Réponse :

Voir les réponses aux questions 3.2.1, 3.2.2 et 3.2.3 du ROÉÉ à la pièce HQD-3, document 7.

(p. 8) « 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. »

D.9.a) Indiquez-nous pourquoi dans le scénario de référence du projet LAD (R-3770-2011) vous pouviez-conserver les compteurs électromécaniques encore plusieurs années ?

Réponse :

Dans le scénario de référence, les compteurs électromécaniques sont remplacés graduellement en fonction des lots à risque, contrairement au scénario de déploiement qui s'effectue par zones géographiques. La taille des lots demeurerait suffisante pour justifier de les maintenir en service pendant quelques années. La nouvelle norme de Mesures Canada sur l'échantillonnage, qui entrera en vigueur en 2014, a été prise en considération.

D.9.b) Indiquez-nous pourquoi vous ne pouvez pas laisser en place les compteurs électromécaniques qui conservent une durée de vie résiduelle de plusieurs années, ou encore remplacer les compteurs électromécaniques qui ont atteint leur durée de vie utile, par des compteurs électromécanique plus jeunes ?

Réponse :

Voir la réponse à la question 7.a de l'ACEF de l'Outaouais, à la pièce HQD-3, document 2.

D.9.b) Indiquez-nous quel est le nombre de compteurs électromécaniques qui seront retirés dans le cadre du projet LAD, et qui n'auront pas atteint une durée de vie de 15 ans ? de 20 ans ? Quelle est la durée de vie résiduelle moyenne de ces compteurs ?

Réponse :

Voir la réponse à la question 7.a de l'ACEF de l'Outaouais à la pièce HQD-3, document 2.

D.9.c) Indiquez-nous quelle est la proportion des compteurs défectueux qui sont réparés plutôt que directement mis au rebut ?

Réponse :

Tous les compteurs électromécaniques défectueux sont systématiquement mis au rebut et les composantes, le cas échéant, sont recyclées.

D.9.d) Indiquez-nous pourquoi vous ne pouvez pas constituer une banque de compteurs électromécaniques, disposant d'une durée de vie résiduelle acceptable, pour remplacer les compteurs électromécaniques qui s'avèreraient défectueux dans le futur ?

Réponse :

Voir la réponse à la question 7.a de l'ACEF de l'Outaouais à la pièce HQD-3, document 2.

(p. 9) « Ainsi, un client pourra exercer son option de retrait sans avoir à fournir de justification. Toutefois, par souci d'équité envers l'ensemble de la clientèle, les coûts et frais découlant de l'exercice de cette option doivent être assumés par les clients qui l'exercent. Ces pratiques sont généralement observées dans les juridictions qui offrent une telle option. »

D. 10) Qu'entendez-vous par « Ces pratiques sont généralement observées », y-a-t-il des cas où les coûts et frais sont assumés partiellement ou intégralement par l'ensemble de la clientèle ? Rencontre t'on des exceptions au principe de l'utilisateur-payeur dans certaines juridictions pour des motifs humanitaires ou sociaux ?

Réponse :

Le Distributeur a constaté que ce principe est appliqué dans la très grande majorité des juridictions qui ont implanté une option de retrait, à l'exception du Vermont.

(p. 9) « Aucune action supplémentaire ne sera entreprise par le Distributeur afin d'obtenir les accès nécessaires. Il appartient donc au client d'obtenir cet accès dans l'éventualité où il est contrôlé par une autre personne.

- Réponse à l'engagement no. 7 en HQD-2 doc. 2.

D.11.a) Actuellement quelle action supplémentaire pose HQD pour avoir accès au compteur afin d'effectuer la relève ou pour remplacer un compteur défectueux ou pour installer un compteur intelligent à RF ?

Réponse :

Pour la relève des compteurs à énergie, si le compteur est inaccessible, le releveur laisse une carte d'autorelève. Cette carte ne peut être utilisée que pour les compteurs à énergie qui ne se trouvent pas dans une chambre de compteurs.

De plus, à la suite d'un certain nombre de tentatives infructueuses pour obtenir un relevé réel, différentes actions peuvent être entreprises, notamment des appels téléphoniques, l'envoi de lettres et la prise de rendez-vous.

Quant aux compteurs à puissance, compte tenu des difficultés que peut engendrer une estimation de la puissance et que le volume est très limité, les démarches pour obtenir un relevé réel, bien que très similaires à celles pour les compteurs à énergie, sont réalisées beaucoup plus rapidement.

Le Distributeur n'a pris aucune action supplémentaire pour installer des compteurs de nouvelle génération puisque cette installation a été faite dans le cadre des projets-pilotes. Dans le cadre de ses opérations courantes, lorsqu'il doit remplacer un compteur défectueux, le Distributeur prend entente avec le client. Il est très rare qu'il doive se rendre jusqu'à l'interruption, tel que le prévoient les CDSÉ, puisqu'il parvient généralement à régler les problèmes d'accès.

D.11.b) Dans la mesure où HQD doit avoir accès au compteur pour la relève, HQD peut-elle faire coïncider la relève et le cas échéant le remplacement du compteur par un compteur non émetteur ?

Réponse :

Puisque l'organisation des charges de travail des intervenants mesurage est planifiée selon des critères différents de la charge des intervenants relève, cet arrimage ne peut être fait.

La charge de travail relève est récurrente. Elle est divisée afin de permettre une facturation de la consommation du client pour une période se situant aux environs de 60 jours pour les clients bimestriels. Cette uniformité de la période de facturation fait que le Distributeur répartit la charge de travail d'un releveur en 40 cycles sur une période de 2 mois (6 lectures par année). Cette charge de travail journalière représente 7 heures de travail et permet peu de prises de rendez-vous. Ainsi, dans la majorité des cas, ce n'est que sur place que le releveur verra si l'installation est accessible.

(p. 9) « Le Distributeur souhaite limiter l'option de retrait aux clients alimentés à la tension 120/240 monophasée et pour lesquels la puissance n'est pas facturée. »

et réponse à l'engagement no. 8, en HQD-02 doc. 2 (révisé 2/05/2012)

D.12.a) Indiquez-nous quelle est la proportion des garderies, écoles et hôpitaux et des blocs appartements qui ne sont pas alimentés en 120/240 monophasée, de même indiquez-nous le nombre de logements visés par les blocs appartements qui seraient exclus ?

Réponse :

Le Distributeur ne dispose pas de cette information.

D.12.b) Est-ce que cette condition d'éligibilité à l'option de retrait est toujours aussi imposée dans les autres juridictions qui offrent l'option de retrait ?

Réponse :

Le Distributeur ne dispose pas de cette information.

(p. 10) « 3.3.3. *Pas d'avis d'interruption de service dans les 24 derniers mois*
Compte tenu de cette situation, les clients ayant reçu un avis d'interruption dans les 24 derniers mois présentent un risque suffisamment élevé de non-paiement pour justifier que l'option de retrait ne leur soit pas offerte. »

D.12.a) Comparez les frais exigés du client lorsqu'il adhère à l'option de retrait versus les frais qu'HQD lui exige en cas de débranchement/rebranchement et justifiez sur cette base quel serait le niveau d'incitatif à demander l'option de retrait pour éviter le paiement de sa facture ?

Réponse :

Les frais d'interruption sont facturés lorsque le client a été interrompu à la suite du non-paiement de sa facture. Ainsi, indépendamment du fait que ces frais soient moins élevés que ceux relatifs à l'option de retrait, le Distributeur estime que les clients ayant reçu un avis d'interruption présentent un risque élevé de non-paiement. Cette condition préalable est donc nécessaire à l'exercice de l'option de retrait afin de ne pas nuire aux interventions que le Distributeur doit effectuer aux fins du recouvrement des sommes qui lui sont dues.

D.12.b) Indiquez-nous le délai et les coûts supplémentaires de débranchement/rebranchement entre le cas d'un compteur non émetteur et le cas d'un compteur intelligent à RF ?

Réponse :

Le Distributeur ne modifie pas son processus de recouvrement avec le projet LAD. L'interruption du service se fera selon les CDSÉ actuelles (article 12.6), soit après le délai de 8 jours francs suite à l'envoi de l'avis d'interruption. Après le règlement de la facture, dans la majorité des cas, le rétablissement se fera dans un délai de 24 heures.

L'installation de compteurs de nouvelle génération permettra d'effectuer l'activité d'interruption et de remise en service sans qu'un déplacement des employés soit nécessaire.

(p. 11) « À l'heure actuelle, aucun distributeur canadien n'a offert d'option de retrait à ses clients et il en est de même de la très grande majorité des distributeurs américains. En fait, seuls trois distributeurs américains offrent présentement une option de retrait approuvée par leur organisme de réglementation, soit Pacific Gas & Electric (PG&E) en Californie, NV Energy au Nevada et Central Maine Power (CMP). D'autres entreprises envisagent également d'offrir des options de retrait, mais celles-ci ne sont pas encore approuvées par leur organisme de réglementation. Il s'agit notamment de DTE Energy au Michigan, Georgia Power en Géorgie, Naperville en Illinois, de même que Green Mountain Power (GMP) et Central Vermont Public Service (CVPS). Dans le cas des autres distributeurs en Californie (Southern California Edison et San Diego Gas & Electric), le régulateur ne leur impose pas, pour le moment, l'offre d'une option de retrait. »

D.13.a) Indiquez-nous s'il y a des démarches initiées aux Canada pour faire approuver une option de retrait et si oui quelles sont les conditions proposées ?

Réponse :

Voir la réponse à la question 3.

D.13.b) Indiquez-nous par qui et à quel moment a été réalisé le balisage, et si depuis la réalisation du balisage, de nouveaux cas d'option de retrait ont été autorisés aux USA et avec quelles conditions ?

Réponse :

Le balisage du Distributeur n'a pas été mis à jour. Toutefois, le Distributeur sait que depuis le 14 mars 2012, des options de retrait ont été autorisées en Californie par la California Public Utilities Commission (CPUC) pour les distributeurs californiens, soit San Diego Gas & Electric (SDG&E) et Southern California Edison (SCE). La CPUC a retenu les mêmes conditions que celles appliquées chez PG&E.

Par conséquent, à la connaissance du Distributeur, la pratique la plus répandue est de faire payer le demandeur souhaitant se faire installer un compteur n'émettant pas de radiofréquences.

D.13.c) Pour les entreprises qui envisageaient demander une option de retrait quelles étaient les conditions proposées ?

Réponse :

Lors de la réalisation du balisage, les autres entreprises qui envisageaient d'offrir des options de retrait proposaient les conditions suivantes :

- **Green Mountain Power et Central Vermont Public Service : conserver le compteur électromécanique moyennant des frais mensuels de 10 \$US (proposition des distributeurs).**
- **DTE Energy (Michigan) : ensemble des conditions à définir à l'exception du fait que les coûts relatifs à cette option seront totalement alloués aux clients qui choisiront d'y avoir recours (demandée par le Michigan Public Service Commission).**
- **Georgia Power (Géorgie) : conserver le compteur électromécanique sans aucuns frais additionnels (option demandée par le Sénat).**

(p. 11- à 2) «Le Distributeur juge essentiel que la méthode employée pour le calcul des coûts qui seront facturés aux clients soit simple et facilite leur révision annuelle. À cet effet, le Distributeur propose des frais basés sur les temps moyens pour le déplacement, l'installation et la relève des compteurs ainsi que le

traitement de la demande par le service à la clientèle. Cette méthode est semblable à celle utilisée pour d'autres frais de nature similaire, comme les frais de mise sous tension et les frais d'inspection (art. 15.5 CDSÉ et art. 12.5 des *Tarifs et conditions du Distributeur*). La méthode utilisée est celle du coût complet. Le taux horaire d'un installateur comprend, outre le coût de déplacement et de réalisation des travaux, l'équipement qui lui est nécessaire, tels que les outils de travail et le véhicule, de même qu'une partie des frais correspondant aux activités de soutien nécessaires à la réalisation des travaux².

Les coûts complets sont établis sur la base des données au 31 mars 2012³, selon les mêmes postes budgétaires que ceux utilisés pour l'établissement du coût complet des employés métiers-route⁴...

Dans le but de traiter l'ensemble des clients d'une façon juste et équitable, le Distributeur a établi les frais initiaux conformément à la méthode prévue à l'article 17.1 des CDSÉ, soit :

Dans les autres cas, ou lorsque le coût des travaux ne peut être entièrement calculé selon ce qui est prévu précédemment, le coût des travaux correspond à l'estimation d'Hydro-Québec calculée selon la somme des éléments suivants, conformément à la grille de calcul du coût des travaux de l'annexe VI des présentes conditions de service :

(...)

2° le coût de la main-d'oeuvre et de l'équipement pour effectuer les travaux et se transporter, obtenu par le produit des taux horaires et des heures requises;...

(p. 13) « Coûts d'installation du compteur

Temps moyens d'installation : 0,87

Taux horaire au coût complet au 31/03/2012 : 140 \$

Total 121,80 \$...

HQD propose de soustraire le coût moyen prévu pour l'installation des compteurs de nouvelle génération (soit 39 \$) du montant facturé au client pour l'installation d'un autre type de compteur.

Coût installation net ; 82,80\$»

(p. 1/3) « 1Le Distributeur estime que les aspects du processus administratif du traitement de la demande doivent également être facturés au client. »

(p. 14) « Coût du traitement de la demande par clientèle

Temps de traitement de la demande par le service à la clientèle 0,12 heure

Taux au coût complet d'un représentant au 31 mars 2012 123 \$

Total 14,76 \$ »

(p. 14) « Relève de ces compteurs (201,96 \$, soit pour 6 relèves)

Développements informatiques pour traiter les demandes de retrait et leur facturation (3,61\$).

Ainsi, les coûts annuels proposés tiennent compte de six relevés par année et sont évalués à un montant de 206 \$, comme détaillé dans les prochaines sections. »

(p. 15) « Frais de relève (unitaire) dans le cadre de l'option de retrait

Temps moyen de relève 0,34 heure

Taux horaire au coût complet au 31 mars 2012 99 \$

Total 33,66 \$...

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. »

- Réponse à l'engagement no. 2, en HQD-02 doc. 2

- Réponse à l'engagement no. 3, en HQD-02 doc. 2 « Le coût de chaque jour de travail est de 994 \$, soit 142 \$ au taux horaire à coûts complets pour une durée de 7 heures. »

- Présentation du 25/04/2012, page 10 ; Détail du taux horaire à couts complets

- Présentation du 25/04/2012, pages 11-12 ; Frais initiaux et frais annuels

- Référence : cause R-3776-2011, document HQD-7 doc. 9, p. 3 : le taux horaire moyen de prestation aux investissements est de 113\$ (111\$ excluant le coût de retraite).

D. 14.a) Veuillez comparer les taux horaires ainsi établis et justifiez les écarts par rapport au taux horaire moyen de prestation aux investissements, en détaillant de manière comparable le taux de prestation aux investissements ci-haut indiqué ?

Réponse :

Le taux de prestation représente les coûts directement liés au service rendu. À ces coûts directs, le Distributeur ajoute une juste part des coûts indirects, conformément aux encadrements de l'entreprise. Le tableau R-14.A présente les composantes du taux à coût complet :

TABLEAU R-14.A :

Taux de prestation de travail*	Installateur 103 \$	Releveur 69 \$
<u>plus coûts indirectement contributifs :</u>		
Ententes client-fournisseur	14 \$	13 \$
Pilotage et encadrement VPR	6 \$	5 \$
Frais corporatifs	4 \$	4 \$
Amortissement et taxes	6 \$	3 \$
Rendement	6 \$	4 \$
Total - Coûts indirects	36 \$	30 \$
Taux à coût complet*	140 \$	99 \$

* Les données sont arrondies au dollar près.

D.14.b) Veuillez détailler et expliciter votre méthode de calcul et votre calcul des temps moyens de travail requis pour l'installation des compteurs et pour la relève.

Réponse :

Voir le complément de preuve à la pièce B-0013, HQD-1, document 2, page 4 (temps moyen pour l'installation des compteurs) et la réponse à la question 10.a de l'ACEF de l'Outaouais (temps moyen pour la relève).

D.14.c) Indiquez-nous si le crédit de 39\$ en coût d'installation des nouveaux compteurs inclut le coût de traitement pour l'installation du compteur intelligent ? Sinon quel est le coût de ce traitement ?

Réponse :

Le crédit de 39 \$ ne contient pas d'éléments relatifs au traitement de l'installation puisqu'il ne fait suite à aucune demande du client.

D.14.d) pour fin de comparaison indiquez-nous le coût (unitaire) moyen actuel de la relève des compteurs électromécaniques actuels, ainsi que le coût (unitaire) moyen actuel et historique de remplacement des compteurs.

Réponse :

Les coûts moyens actuels de relève et de remplacement des compteurs ne peuvent être transposés au déploiement massif ou à l'option de retrait. Voir la page 4 du complément de preuve à la pièce B-0013, HQD-1, document 2 et la réponse à l'engagement n° 2 à la pièce B-0017, HQD-2, document 2, page 5.

Le coût unitaire moyen 2012 pour l'ensemble des compteurs lus en relève manuelle (électromécaniques et électroniques) est de l'ordre de 15 \$ par année.

Quant aux coûts historiques de remplacement des compteurs, voir la réponse à l'engagement n° 16 à la pièce HQD-3, document 2 du dossier R-3770-2011.

D.14.e) Indiquez-nous en quoi les équipements informatiques déjà en place ne peuvent permettre la facturation ultérieure à partir du mesurage des compteurs associés à l'option de retrait, dans la mesure où ils permettent déjà de faire la facturation à partir du mesurage équivalent (annuel) des compteurs actuellement en place ?

Réponse :

Pour permettre la facturation à partir des données des compteurs associés à l'option de retrait, les équipements informatiques déjà en place nécessitent des investissements, notamment, dans le renouvellement des serveurs qui les supportent, leur maintenance, leur évolution, leur support et leurs licences. De plus, plusieurs processus devront être dédoublés. Ainsi, si le Distributeur veut obtenir, par exemple, une lecture ad-hoc, il doit prévoir et maintenir deux processus.

D. 14.f) Indiquez-nous quels seraient les coûts unitaires d'installation, de traitement de la demande, de mesurage et de TI , et les frais demandés , si le taux d'adhésion à l'option de retrait était soit de 0,5% soit de 2% ?

Réponse :

Les frais initiaux et mensuels de mesurage reflètent les coûts prévus du Distributeur sur la base des coûts réels reflétés dans le taux horaire à coût complet selon des temps moyens d'intervention, sur l'hypothèse, au présent dossier, d'un taux d'adhésion de 1 %. Cette méthode de calcul est conforme aux principes reconnus dans les CDSÉ. Le Distributeur rappelle que ces frais seront mis à jour, de la même manière que ceux de toutes les options, à l'occasion des demandes tarifaires annuelles du Distributeur. Une variation du taux d'adhésion aurait davantage d'impact sur les frais mensuels de mesurage que sur les frais initiaux advenant un changement dans la situation réelle par rapport à l'hypothèse retenue.

D.14.g) Dans la mesure où les coûts sont fortement dépendants du taux d'adhésion qu'entend faire HQD pour évaluer le plus précisément possible le taux d'adhésion à l'option de retrait ?

Réponse :

Voir la réponse à la question 14.f.

D. 14.h) Nous comprenons qu'HQD intègre dans la base tarifaire le coût du compteur, qu'il soit intelligent ou associé à l'option de retrait, veuillez préciser l'écart de coût entre un compteur intelligent et un compteur associé à l'option de retrait, et justifiez pourquoi vous ne créditez pas cet écart de coût au client qui demande l'option de retrait ?

Réponse :

Voir la réponse à l'engagement n° 1 à la pièce B-0017, HQD-2, document 2.

Par ailleurs, l'écart de coût associé au compteur ne pourrait pas être crédité puisque le coût du compteur n'est pas inclus dans les frais prévus à l'option de retrait. Voir également la réponse à la question 7.a.

(p. 17) « 4. NOUVELLES DISPOSITIONS

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.»

D.15.a) par compteur vise t-on ici uniquement les compteurs intelligents à émission de radiofréquence ? cela vise-t-il le remplacement intérimaire de compteurs électroniques émettant des radiofréquence dans les zones non encore visé par projet LAD ?

Réponse :

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

D.15.b) Dans quelle proportion les compteurs actuels seront remplacés par des compteurs intelligents à RF, dans avis de la part d'HQD ?

Réponse :

Le projet LAD du Distributeur prévoit le remplacement de l'ensemble du parc de la clientèle visée par des compteurs de nouvelle génération.

D.15.c) Comprenons nous bien que le droit d'option de retrait sera limité dans le temps aux trois phases du projet LAD, et qu'après l'option de retrait ne sera plus applicable ?

Réponse :

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

D.15.d) Indiquez-nous si cette période de validité du droit de retrait s'applique dans les autres juridictions où l'option de retrait est permise, où si cela est spécifique à HQD ?

Réponse :

Le Distributeur ne dispose pas de cette information.

(p. 17) « 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 mesurage qu'elle détermine »

D.16.a) Indiquez-nous si HQD a l'intention de remplacer systématiquement les compteurs associés à l'option de retrait par des compteurs intelligents à RF, dans les cas où les clients visés, feraient l'objet d'un avis d'interruption ?

Réponse :

Les conditions préalables à l'exercice de l'option de retrait seront appliquées par le Distributeur.

(p. 17-18) 4.2. Nouveaux frais au chapitre 12 des Tarifs et conditions d'HQD
g) Frais initiaux de mesurage (98\$)
h) Frais mensuels de mesurage (17\$, soit 204\$ par an)

D. 17) Veuillez justifiez les écarts entre les coûts des services évalués précédemment et les frais que vous souhaitez être chargés aux clients demandant l'option de retrait ?

Réponse :

Les frais proposés reflètent les coûts relatifs à l'option de retrait.

(page 21, Annexe)

D.18.a) Dans le cas de Central Maine pourquoi l'installation du compteur n'est-elle pas incluse dans les frais fixes et pourquoi les TI et SALC ne sont pas inclus dans le calcul des frais mensuels ?

Réponse :

Une erreur s'est glissée dans le balisage déposé en annexe à la pièce HQD-1, document 1. La ligne « Base de coûts – Frais fixes » aurait dû se lire « coût du compteur et installation » comme pour NV Energy et Pacific Gas & Electric.

Le Distributeur ne dispose pas des informations requises pour répondre à la seconde partie de la question.

D.18.b) Justifiez les différences de frais fixes et mensuels, plus faibles pour PG&E et Central Maine, relativement aux frais que veut charger HQD à ses clientèles souhaitant se prévaloir de l'option de retrait ?

Réponse :

Le Distributeur ne connaît pas le détail du calcul des frais proposés par PG&E et Central Maine Power.

Il est à noter que les frais présentés pour PG&E ne couvrent pas la totalité des coûts afférents. Ces frais sont toutefois temporaires. Il est prévu que la CPUC procédera à un examen plus détaillé des coûts de l'option dans une seconde phase du dossier et ajustera en conséquence les frais exigibles.

D.18.c) Indiquez-nous pourquoi Central Maine peut contrairement à HQD offrir un compteur IMA radio off ? Qu'est-ce qui justifie le frais fixe de 20\$ dans ce cas ? Est-ce que PG&E et NV Energy offre l'option de compteur IMA radio off ?

Réponse :

Le Distributeur ne dispose pas d'informations lui permettant de dire pourquoi Central Maine Power offre une option de compteur « radio off » ni comment ont été établis les frais fixes exigés. Voir les réponses aux questions 5.1 et 5.2 du GRAME à la pièce HQD-3, document 5.

D.18.d) Dans le cas de PG&E pourquoi le CPUC procédera t-elle à un examen plus détaillé des coûts de l'option dans une seconde phase du dossier de l'option de retrait ?

Réponse :

Le Distributeur ne dispose d'informations lui permettant de dire pourquoi le CPUC procédera ainsi.

Référence pour les prochaines demandes : *HQD-1, Document 2 Complément de preuve d'HQD, 16/04/2012*

« Par ailleurs, le client qui souhaite exercer l'option de retrait doit en faire la demande auprès du Distributeur chaque fois qu'il demande un abonnement pour une nouvelle adresse et payer les frais applicables. »

- Réponse à engagement no. 6, HQD-2 doc. 2 « 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. »

D. 19.a : Indiquez-nous si un client pourra demander le remplacement d'un compteur émetteur, après 30 jours de son installation, considérant le libellé que vous proposez à l'a. 10.4 (HQD-1 doc. 1, page 17) « *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.* »

Réponse :

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

D.19.b) Suite à un déménagement, HQD procédera-t-elle systématiquement au remplacement du compteur non émetteur par un compteur intelligent à RF ?

Réponse :

Oui, le Distributeur installera un compteur de nouvelle génération.

Voir le complément de preuve à la pièce B-0013, HQD-1, document 2, page 3.

D.19.c) Dans la mesure où un compteur intelligent à RF a déjà été installé depuis plus de 30 jours, si un client demande son retrait par un compteur émetteur, justifiez le fait qu'HQD créditerait le coût d'installation du compteur intelligent à RF pour établir les frais initiaux du client se prévalant de l'option de retrait ? Indiquez-nous si dans ce cas l'ensemble de la clientèle assumerait une partie des coûts associés à l'installation d'un nouveau compteur non communiquant ?

Réponse :

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

(page 4) « Le temps requis pour l'installation d'un compteur non communicant découle du fait que ce type d'intervention s'effectuera ponctuellement à la demande du client, dans le cadre des interventions courantes reliées au mesurage effectuées par le Distributeur. »

D.20.a) Est-ce que le remplacement du compteur, par un compteur non communicant, sera effectué à lors de la phase de relève (mesurage) ? Qui chez HQD effectuera l'installation du compteur et qui effectuera la relève ?

Réponse :

Les installateurs mesurage disposent des mêmes facilités d'accès que les releveurs (clés, par exemple). L'installateur réalise une relève du compteur retiré avant son remplacement.

Voir également la réponse à la question 11.b.

D.20.b) Indiquez-nous combien de releveurs seront maintenus en emploi par HQD pour effectuer la relève des compteurs non communicants et si ces releveurs effectueront d'autres tâches pour remplir leur horaire ? De même ces releveurs seront-ils des employés permanents ou temporaires ? Quel sera leur salaire moyen ?

Réponse :

Selon le scénario du Distributeur, 45 releveurs seront requis.

En considérant que le temps de déplacement prendra une place prépondérante dans une journée de travail régulière et que l'organisation des tournées de relève se fera dans l'optique d'optimiser les 7 heures de travail, il n'y aura pas de temps alloué afin d'effectuer l'exécution d'autres tâches qui ne sont pas en lien avec la relève de compteurs.

Selon les besoins opérationnels, comme dans la situation actuelle, le Distributeur pourra avoir à son emploi des releveurs temporaires ou permanents.

Le salaire du releveur rencontrera les normes de la convention collective en vigueur.

DDR en lien avec les réponses aux engagements (HQD-2 doc. 2, 30/04/2012) :

Réponse à engagement 1 : « 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.... 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. »

Rép. à l'engagement no. 2 « 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. »

Aussi présentation du 25/04/2012, p. 8 « Coût abordable »

D. 21 : est-ce qu'HQD a déjà procédé à la recherche et la vérification des prix des compteurs non communicants associé à l'option de retrait et si oui peut-elle nous confirmer que le compteur non communicant reviendra plus cher que les compteurs électroniques actuellement utilisés et si oui par quel ordre de grandeur ? Encore sur la base de l'expérience passé en ce qui a trait à l'acquisition des différents types de compteurs, quel serait l'écart de coût d'acquisition envisageable pour l'acquisition de 36 000 compteurs non communicants, relativement aux compteurs électroniques actuels ?

Réponse :

Voir la réponse à l'engagement n° 1 à la pièce B-0017, HQD-2 document 2.