

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

CONDITIONS PRÉALABLES

Question 1

Références :

- (i) HQD-1, Document1, p. 9
- (ii) HQD-1, Document1, p. 10

Préambule :

À la référence (i), le Distributeur indique :

« En application de l'article 13.1 des CDSÉ, le Distributeur doit avoir accès au compteur au moment de l'installation de l'appareillage de mesurage et pour effectuer la relève des compteurs. 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. »

À la référence (ii), le Distributeur indique :

« 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.

L'une des fonctionnalités qui sera implantée dans le projet LAD est celle qui permet l'interruption et la remise en service à distance de l'alimentation électrique. Considérant que le nonaccès 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.

L'avis d'interruption est l'étape finale, avant l'interruption de service, d'un processus de recouvrement qui permet au client de remédier à ses retards de paiements à de nombreuses occasions, notamment par la conclusion d'une entente de paiement avec le Distributeur. 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. Le Distributeur souligne que l'avis d'interruption de service n'est transmis au client résidentiel qu'après l'expiration d'un délai de 15 jours francs suivant un avis de retard, lui-même ne pouvant être transmis qu'une fois le délai de paiement de 21 jours écoulé. Il n'y a donc aucun risque que quelques jours de retard de paiement empêchent un client d'être admissible à l'option de retrait. »

Questions :

1.1 Veuillez indiquer si les conditions de service d'électricité garantissent au titulaire d'un compteur un droit d'accès à celui-ci. Le cas échéant, veuillez indiquer l'article des CDSÉ duquel découle ce droit.

Réponse :

L'article 13.1 des CDSÉ prévoit que « L'accès à l'appareillage de mesurage est une condition préalable à la livraison de l'électricité à un client. » Le client doit prendre les moyens nécessaires pour assurer cet accès au Distributeur.

1.2 Veuillez indiquer si, à la connaissance du Distributeur, le titulaire d'un compteur se voit garantir un tel droit d'accès en vertu de quelque autre loi ou règlement. Le cas échéant, veuillez indiquer la loi ou le règlement et l'article concerné.

Réponse :

L'article 7 de la Loi sur l'inspection de l'électricité ou du gaz prévoit qu'un propriétaire ou un occupant client d'une entreprise de service d'électricité doit donner accès à ce fournisseur d'électricité afin d'inspecter, d'enlever ou de remplacer l'appareillage de mesurage, et ce, à toute heure raisonnable.

1.3 Veuillez justifier le fait d'exiger d'un client qu'il obtienne accès à son compteur s'il ne dispose d'aucun droit d'accès garanti par ailleurs.

Réponse :

En vertu de l'article 13.1 des CDSÉ, l'accès au compteur est une condition préalable à la livraison de l'électricité.

Le Distributeur ajoute que l'emplacement du compteur est déterminé par le requérant. Dans le mesure où cet emplacement respecte les normes applicables, le Distributeur n'intervient pas dans le choix de l'endroit où est situé un compteur.

1.4 Veuillez indiquer si le Distributeur a procédé à une évaluation du coût qu'il devrait encourir s'il devait lui-même obtenir l'accès aux compteurs visés par l'option de retrait plutôt que de faire porter cette responsabilité par les clients. Si oui, veuillez indiquer le coût estimé. Si non, veuillez justifier le fait d'exiger cette condition sans avoir d'abord évalué les coûts liés à cette problématique.

Réponse :

Le Distributeur n'a pas procédé à l'évaluation des coûts qui seraient liés à l'obtention de l'accès. Par ailleurs, quels que soient ces coûts, le Distributeur estime qu'il serait inéquitable que ceux-ci soient supportés par l'ensemble de la clientèle afin de permettre à un client d'exercer une option.

1.5 Veuillez confirmer que le Distributeur devra obtenir lui-même l'accès pour installer un compteur de nouvelle génération lorsque l'option de retrait sur un compteur prendra fin (pour cause de déménagement ou autre).

Réponse :

L'installation des compteurs de nouvelle génération s'inscrit dans la mission de base du Distributeur, laquelle est assujettie aux CDSÉ et notamment à leur article 13.1.

JUSTIFICATION DES COÛTS

Question 2

Références :

- (i) B-0006, section 3.5.
- (ii) R-3535-2004, pp. 21 et 22.
- (iii) B-0010, p. 1.

Préambule :

À la référence (i), le Distributeur calcule un frais initial de mesurage qui est basé sur le coût d'installation d'un compteur isolé. Ce coût n'inclut pas la réinstallation éventuelle d'un compteur communicant.

À la référence (ii), le Distributeur indique :

« 4.2 Coûts de l'intervention

L'intervention « interruption – rétablissement » du Distributeur consiste à :

- analyser le dossier du client pour s'assurer que le défaut de paiement est valide ;
- se rendre sur les lieux et interrompre l'alimentation ;

- analyser le dossier du client pour s'assurer que le client a réellement remédié aux conditions ayant cours lors de l'interruption notamment, qu'il a payé le solde dû ou qu'il a convenu d'une entente de paiement avec le Distributeur ;
- se rendre sur les lieux et remettre sous tension l'installation électrique. » (Nous soulignons)

À la référence (iii), le Distributeur indique :

« Il importe de préciser que la proposition du Distributeur s'appuie sur des principes déjà reconnus par la Régie, à savoir la facturation d'une option par rapport au service de base et la neutralité tarifaire d'une telle option pour l'ensemble de la clientèle. »

Questions :

- 2.1 Dans le cas du calcul du coût d'une intervention « interruption – rétablissement », le Distributeur calcule le coût d'interrompre le service et de rétablir la situation initiale. Comment le Distributeur justifie-t-il le fait de ne pas prendre en compte le coût de réinstallation d'un compteur de nouvelle génération suite au départ d'un client s'étant prévalu de l'option de retrait?

Réponse :

Les frais d'interruption applicables dans les cas de recouvrement ne sont pas représentatifs du coût réel de l'intervention, mais se veulent un coût dissuasif. Voir à cet égard la section 4 de la pièce HQD-1, document 7 du dossier R-3535-2004 Phase 1.

Le coût d'installation d'un compteur de nouvelle génération faisant partie des activités de base du Distributeur et compte tenu que ce coût est inclus dans les tarifs, aucuns frais ne seront facturés au client qui adhèrera à l'option de retrait pour l'installation éventuelle d'un compteur de nouvelle génération.

- 2.2 Le Distributeur a-t-il considéré la possibilité d'inclure un tel coût au frais initial? Sinon pourquoi?

Réponse :

Le Distributeur ne l'a pas considéré.

- 2.3 Le Distributeur a-t-il considéré la possibilité d'appliquer un frais final au client ayant demandé l'option de retrait lorsque celui-ci déménage? Sinon pourquoi?

Réponse :

Le Distributeur ne l'a pas considéré. Le Distributeur a cherché à ce que le client qui adhère à l'option de retrait ait des frais qui soient raisonnables, c'est pourquoi il a choisi d'exclure ces coûts.

2.4 Relativement aux compteurs visés par l'option de retrait, combien de déménagements le Distributeur a-t-il traités en 2009? En 2010? En 2011?

Réponse :

Le tableau R-2.4 présente le nombre de déménagements pour les années 2009, 2010 et 2011 pour les installations monophasées d'au plus 200 A :

**TABLEAU R-2.4 : NOMBRE DE DÉMÉNAGEMENTS
(INSTALLATIONS MONOPHASÉES D'AU PLUS 200 A)**

2009	2010	2011
585 610	612 593	618 420

2.5 Quel est le nombre total de compteurs éligibles à l'option de retrait pour l'année 2011?

Réponse :

Aucun compteur n'était éligible à l'option de retrait en 2011 ni jusqu'à ce jour puisque cette option n'était pas offerte par le Distributeur.

Toutefois, dans le cadre des projets-pilotes, près de 20 000 compteurs de nouvelle génération ont été installés. Environ 95 % d'entre eux répondent à la 2^e condition préalable du nouvel article 10.4 des CDSÉ, soit une installation électrique monophasée et d'au plus 200 A. Quant à la 3^e condition préalable du même article, soit l'absence d'avis d'interruption au cours des 24 derniers mois, le Distributeur n'a pas effectué ces vérifications dans le cadre des projets-pilotes.

Question 3

Référence :

- (i) HQD-2, Document 2, p. 17
- (ii) R-3770-3012, NS du 29 mars 2012, p. 189.
- (iii) HQD-1, Document1, p. 11.

- (iv) R-3535-2004, HQD-1, Document 5, p. 10.
- (v) Conditions de service d'électricité (en vigueur le 8 avril 2011), p. 41.

Préambule :

À la référence (i), le Distributeur indique :

« 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. »

À la référence (ii), le Distributeur indique :

« Q. [312] Si vous en enlevez un et vous en remplacez... vous en mettez un autre à la place, c'est-à-dire ça vous en fait un de moins à acheter à radiofréquence et un de plus à acheter qui n'émet pas de radiofréquence. Donc, ça devrait être le...

R. On ne le voit pas comme ça, nous. On voit qu'éventuellement, sur le pot là ou sur la durée de vingt (20) ans, on va finir par tout installer des... on va toujours installer de l'IMA parce que le jour où le client qui avait fait une option de retrait aujourd'hui déménage ou il ne veut plus ou quelqu'un prend sa place, bien, on va retourner mettre un compteur de nouvelle génération, on ne mettra pas... Ça fait que, ça, c'est un inventaire à côté là, les compteurs... les compteurs qui font partie de l'option de retrait là. » (Nous soulignons)

À la référence (iii), le Distributeur indique :

« 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. »

À la référence (iv), le Distributeur indique :

« 2.1.1 Le coût des matériaux

Ce coût correspond à la valeur monétaire moyenne provinciale de l'article en fonction des politiques d'achat du Distributeur. À cette valeur sont ajoutés les frais d'administration, soit les frais d'acquisition, d'entreposage, de gestion des inventaires ainsi que le coût du matériel mineur. »

Questions :

3.1 Relativement aux références (i) et (ii), veuillez confirmer la compréhension de la FCEI à l'effet que l'option de retrait amènera le Distributeur à maintenir une valeur d'inventaire de compteur plus importante que si elle n'était pas offerte.

Réponse :

Compte tenu de l'offre de l'option de retrait, le Distributeur devra maintenir un stock de compteurs qui seront utilisés par une minorité de clients. Toutefois, il compte s'approvisionner en compteurs non communicants selon ses besoins uniquement, afin de ne pas maintenir de stocks inutiles. Ainsi, l'option de retrait aura un impact négligeable sur la valeur d'inventaire des compteurs du Distributeur.

3.2 Veuillez justifier de ne pas tenir compte du coût des matériaux dans le calcul du coût de mesurage.

Réponse :

Les matériaux requis pour l'installation d'un compteur sont les mêmes, qu'il s'agisse d'un compteur de nouvelle génération ou d'un compteur pour l'option de retrait. L'option de retrait ne génère donc pas de coûts additionnels à cet égard.

3.3 Outre le coût des matériaux et le coût de la main-d'œuvre, veuillez indiquer si l'option de retrait entraîne des impacts au niveau des autres éléments de coûts mentionnés à l'article 17.1 des CSDÉ.

Réponse :

Non.

Balisage

Question 4

Référence :

- (i) HQD-1, Document 1, p. 20.

Questions :

4.1 Le balisage indique que la *Base de coût – Frais fixes* pour PG&E est « Coût du compteur et installation initiale » (nous soulignons). Le balisage indique que la *Base de coût – Frais fixes* pour NV Energy est « Coût du compteur et installation ». Veuillez expliquer en quoi diffèrent ces deux bases de coûts.

Réponse :

Voir la réponse à la question 18.a de l'ACEF de Québec à la pièce HQD-3, document 3.

4.2 Veuillez indiquer si la base de coût pour NV Energy inclut la réinstallation d'un compteur communiquant lorsque l'option de retrait prend fin (pour cause de déménagement ou autre).

Réponse :

Le Distributeur ne dispose pas de cette information.

4.3 Veuillez indiquer si une ou plusieurs des entreprises identifiées dans le balisage effectué par le Distributeur ont inclus le coût de réinstallation d'un compteur communicant dans leur option de retrait.

Réponse :

À la connaissance du Distributeur, les organismes réglementaires ayant approuvé les options de retrait pour les distributeurs mentionnés à l'annexe de la pièce HQD-1, document 1 n'ont pas approuvé de coût de réinstallation d'un compteur communicant lorsqu'un client choisit de mettre fin à une option de retrait.

4.4 Le balisage identifie les éléments suivants dans la base de coûts des frais mensuels : relève manuelle, TI, tests, formation, SALC. Veuillez confirmer que la proposition du Distributeur n'inclut pas de coûts liés aux tests, à la formation ou au processus SALC.

Réponse :

Tous éléments du balisage mentionnés sont inclus dans la proposition du Distributeur, comme en fait foi le tableau R-4.4.

TABLEAU R-4.4

Relève manuelle	Inclus dans les frais annuels
TI	Inclus dans les frais annuels
Tests	Inclus dans les frais annuels
Formation	Inclus dans les frais annuels
SALC	Inclus dans les frais initiaux

4.5 Pour chacun des éléments de coûts mentionnés à la question 4.4, veuillez justifier de ne pas en tenir compte dans le calcul des frais de mesurage.

Réponse :

Sans objet.

Coût d'installation d'un compteur de nouvelle génération

Question 5

Référence :

- (i) HQD-1, Document 2, p. 4.

Préambule :

À la référence (i), le Distributeur indique :

« Le coût d'installation d'un compteur de nouvelle génération, dans le cadre du déploiement massif, correspond à la moyenne pondérée du coût des installations réalisées par le prestataire de service au prix convenu à son contrat et au coût des installations des compteurs à énergie réalisées par les installateurs du Distributeur. »

Questions :

5.1 Veuillez confirmer que les cas qui seront retournés par Capgemini seront en général des cas plus complexes que ceux réalisés par Capgemini.

Réponse :

Capgemini installera majoritairement des compteurs standards et quelques compteurs spéciaux. Les cas retournés au Distributeur ne seront pas dus à la complexité technique de l'installation électrique mais surtout à son accessibilité, soit essentiellement ceux pour lesquels :

- **l'installateur n'aura pas eu accès au compteur (à cause notamment de l'absence du client, d'une clôture verrouillée ou d'un dégagement insuffisant) ;**
- **une modification est requise par le client pour rendre l'installation du compteur sécuritaire ou conforme.**

5.2 Selon le Distributeur, n'est-il pas probable que la proportion de cas complexes parmi les gens qui souhaitent se prévaloir de l'option de retrait soit plus importante que dans la population en général.

Réponse :

Non. Dans la mesure où l'option de retrait est un choix formulé par le client, le Distributeur estime que ce dernier collaborera à l'installation de l'appareillage de mesurage. Par ailleurs, la complexité d'une installation n'est pas nécessairement liée à la localisation du compteur (intérieur ou extérieur).

5.3 Dans l'affirmative, veuillez justifier d'utiliser un coût moyen basé sur l'ensemble des compteurs plutôt que sur un sous-ensemble de cas plus complexes?

Réponse :

Sans objet.

Coût unitaire d'installation de la charge de travail retournée par Capgemini

Question 6

Référence :

- (ii) HQD-2, Document 2, p. 11.

Préambule :

À la référence (i), le Distributeur indique :

« 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.

(...)

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. »

Questions :

6.1 Veuillez confirmer que les cas qui seront retournés par Capgemini seront en général des cas plus complexes que ceux réalisés par Capgemini.

Réponse :

Voir la réponse à la question 5.1.

6.2 Veuillez confirmer que les cas qui seront retournés par Capgemini seront également des cas plus complexes que la moyenne des remplacements de compteurs réalisés par le Distributeur dans le cours normal de ses activités.

Réponse :

Voir la réponse à la question 5.1.

6.3 Veuillez expliquer comment le temps de travail a été établi pour les compteurs du modèle 1 retournés par Capgemini.

Réponse :

Voir la réponse à l'engagement n° 5 à la pièce B-0017, HQD-2, document 2.

6.4 Veuillez faire la démonstration que le temps de travail utilisé reflète bien le niveau de complexité des cas retournés par Capgemini.

Réponse :

Voir les réponses aux questions 5.1 et 6.3.

6.5 Si le temps de travail est basé sur les données historiques du Distributeur, veuillez indiquer quel traitement a été appliqué à ces données afin d'obtenir un temps de travail représentatif de la complexité de ces installations.

Réponse :

Voir les réponses aux questions 5.1 et 6.3.

6.6 Veuillez indiquer si le prix unitaire d'installation du Distributeur prend en compte les démarches administratives et légales parfois requises pour accéder au compteur.

Réponse :

Non.

6.7 Veuillez indiquer le coût complet moyen d'interruption d'un client en 2011, incluant les visites infructueuses, les démarches administratives et légales, ainsi que tout autre coût découlant du besoin d'interrompre un client.

Réponse :

Voir la section 4.2 de la pièce HQD-1, document 7 du dossier R-3535-2004 Phase 1.