

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

I. Fournisseur et durée de vie des compteurs non communicants

Demande :

1.1 La durée de vie du compteur électronique non-communicant diffère-t-elle des compteurs de nouvelle génération du projet LAD? Veuillez détailler.

Réponse :

Non, la durée de vie comptable des compteurs non communicants est la même que celle des compteurs de nouvelle génération, soit 15 ans.

1.2 Le Distributeur a-t-il déterminé qui sera le fournisseur des compteurs non-communicants?

Réponse :

Le Distributeur a des contrats valides avec des fournisseurs pour des produits homologués. Puisque les manufacturiers vont simplement retirer la carte émettant des radiofréquences, il sera possible de poursuivre les contrats et de bénéficier des prix déjà négociés.

II. Détails de l'option de retrait

Références :

i : HQD-1, doc 1, p.10, Section 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. »

ii : HQD-2, doc. 2, p.13, Réponse à l'engagement n° 6 :

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

iii : HQD-1, doc 1, p.9, Section 3.3.1. Accès au compteur

« 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. »

iv : HQD-1, doc 1, p.8, Section 3. Modalités de l'option de retrait

*« L'option de retrait sera offerte aux clients du Distributeur, sous réserve des modalités ci après décrites.
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. »*

Demande (Références i et ii)

2.1 Un client qui est exclu initialement de l'option de retrait pour un avis d'interruption doit-il attendre 24 mois pour être éligible à l'option de retrait ou est-il exclu définitivement considérant l'avis qu'il doit donner dans les 30 jours suivant l'installation du compteur?

Réponse :

Le client pourra exercer l'option de retrait lorsque pendant les 24 mois qui précèdent sa demande il n'aura reçu aucun avis d'interruption, en accord avec les modalités prévues à l'article 10.4 des CDSÉ. Donc, le client ne sera pas exclu définitivement.

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

Demande (Référence iii)

Selon l'article 13.1 des CDSÉ, le Distributeur doit avoir accès au compteur notamment pour effectuer la relève des compteurs. Cependant, de nombreux cas peuvent se présenter faisant en sorte que l'accès au compteur n'est pas possible en lien avec l'absence du client.

2.2 Le Distributeur a-t-il une politique générale de service et d'accommodement envers sa clientèle dans ces cas ?

Réponse :

Lorsque le Distributeur n'a pas accès au compteur en raison de l'absence du client, il communique avec celui-ci afin d'être en mesure de réaliser l'intervention nécessaire et, si requis, prendre rendez-vous.

Demande (Référence iv)

2.3 Le Distributeur propose de maintenir la relève aux 60 jours, occasionnant des frais mensuels de mesurage pour la clientèle de 17 \$ par mois (HQD-1, doc 1 page 18). Serait-il possible de prévoir un mode de relève différent, par carte à remplir par la clientèle, comme c'est le cas lors des déménagements ou lors de l'absence d'un client, ou par le biais du téléphone ou de la page client internet ?

Réponse :

Le Distributeur doit effectuer la relève de compteurs, aux fins de la facturation. Il est donc nécessaire d'obtenir des relevés justes et précis, compte tenu de l'impact sur la facture des clients. Le risque d'erreurs de lecture et les conséquences qui en découlent ne permettent pas au Distributeur de considérer l'autorelève.

Actuellement, la lecture par le client est acceptée lors d'un déménagement compte tenu du volume exceptionnel d'interventions que cela nécessite, généralement, sur une très courte période. Le Distributeur rappelle que l'autorelève n'est pas un mode de relève mais uniquement un palliatif à une impossibilité occasionnelle d'accéder au compteur.

Enfin, l'expérience du Distributeur a démontré que la gestion d'un processus où le client doit intervenir de façon périodique peut être complexe et coûteuse. Par exemple, le Distributeur devrait alors gérer les cartes d'autorelève non reçues dans les délais, recevoir les appels des clients, tout en minimisant les impacts sur les autres processus (notamment, la facturation).

2.4 Quelle est la position du Distributeur face à une telle variante dans l'option de retrait qui inclurait par exemple une vérification annuelle ou bi-annuelle de la concordance entre les données transmises par le client et sa consommation réelle pour les fins de facturation ?

Réponse :

Voir la réponse à la question 2.3.

2.5 De l'avis du Distributeur, à quel type de client pourrait-elle s'appliquer ?

Réponse :

Voir la réponse à la question 2.3.

III. Impact des déménagements sur l'option de retrait

Demandes

3.1 Si un client qui a exercé l'option de retrait déménage, pourra-t-il faire suivre son compteur électronique non communicant à son nouveau domicile ?

Réponse :

Non. Le compteur sera retourné au bureau d'affaires le plus proche et utilisé ultérieurement dans la région à des fins de remplacement, échantillonnage ou autre.

Le client qui déménage devra présenter une nouvelle demande afin d'exercer l'option de retrait. Si la demande respecte les conditions, le Distributeur installera un compteur non communicant au nouveau lieu de consommation.

Le Distributeur rappelle que le client défraie le coût d'installation de son compteur non communicant et non le coût du compteur lui-même.

3.2 Si oui, quels coûts lui seront facturés ?

Réponse :

Le client qui déménage et souhaite exercer l'option de retrait au nouveau lieu de consommation devra payer les « frais initiaux de mesurage ».

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

3.3 Pour les compteurs électroniques non communicants qui seront remplacé par des compteurs communicants (par exemple lors d'un déménagement), peuvent-ils être réinstallés ensuite chez d'autres clients suite à une demande de retrait?

Réponse :

Voir la réponse à la question 3.1.

3.4 Si oui, leur durée de vie est-elle affectée?

Réponse :

Les manufacturiers sont accrédités par Mesures Canada pour sceller les compteurs. Ces derniers sont donc scellés pour une période de temps définie par Mesures Canada et sont échantillonnés après cette période initiale. Pour qu'un lot de compteurs puisse être échantillonné, il doit rencontrer certains critères d'homogénéité, dont la durée d'utilisation du compteur. Pour ce faire, les compteurs doivent demeurer installés sur une même base pour au moins 70 % du temps écoulé depuis leur certification initiale. Si ce critère est rencontré, leur durée de vie ne sera pas affectée.

3.5 Si oui, avez-vous tenu compte des économies de réutilisation de ces compteurs dans le scénario des coûts pour l'option de retrait ?

Réponse :

Non, puisque le coût des compteurs n'est pas inclus dans les frais de l'option de retrait.

IV. Nombre d'adhérents potentiels à l'option de retrait

Préambule

Lors de la rencontre technique du 24 avril 2012, le Distributeur a précisé qu'il n'entendait pas faire de sondage auprès de ses clients pour évaluer le nombre d'adhérents potentiels à l'option de retrait. Cependant, dans le dossier R-3770-2011, quelques secteurs géographiques (municipalités, village, etc.) ont exprimé une certaine opposition quant à l'arrivée des compteurs intelligents.

Référence:

Site de la Régie de l'énergie, dossier R-3770-2011, Observations

<http://internet.regie-energie.gc.ca/DEPOT/WebPages/ProjectPhaseDetail.aspx?ProjectID=111&phase=1&Provenance=D>).

Demande

4.1 Le Distributeur est-il en mesure d'évaluer dans ces secteurs le nombre d'adhérents potentiels à l'option de retrait?

Réponse :

Le Distributeur réitère qu'il est confiant que seule une minorité de clients adhéreront à l'option de retrait lorsqu'elle sera autorisée par la Régie. Le Distributeur n'est toutefois pas en mesure d'évaluer le nombre d'adhérents potentiels réels à l'option de retrait, considérant notamment que les conditions de l'option ne sont pas encore arrêtées.

Par ailleurs, seul le client titulaire de l'abonnement pourra se prévaloir de l'option de retrait qui permet l'installation d'un compteur sans émission de radiofréquences.

Voir également la réponse à la question 14.g de l'ACEF de Québec à la pièce HQD-3, document 3.

Référence

Dossier R-3770-2011, Réponse à l'Engagement numéro 6

« Alors, on nous a expliqué qu'on voulait la comparaison entre ce qui avait été prévu et ce qui, dans les faits, avait été réalisé. Alors, je vais demander à monsieur Parent d'y répondre.

M. DENIS PARENT, 23 mars 2012, p. 10 :

R. Alors, je vais vous donner ce qui était prévu dans l'appel de propositions qui avaient été soumises aux soumissionnaires à Villeray. (...). Au niveau des

compteurs intérieurs, on annonçait seize mille neuf cent quarante-quatre (16 944) et on en a installé dix mille cent dix sept (10 117). (...) »

Préambule

Au dossier R-3770-2011, en réponse à l'engagement 6, lorsqu'il est question d'expliquer et de comparer les résultats obtenus du projet pilote de Villeray avec ceux prévus dans l'appel de propositions, M. Parent (23 mars 2012, p. 10) indiquait qu'au niveau des compteurs intérieurs, le Distributeur avait annoncé 16 944 et en a installé 10 117, soit 6 827 compteurs intérieurs de moins.

Demandes

4.2 Le Distributeur a-t-il évalué le risque que l'option de retrait soit exercée par plus de 1 % de sa clientèle lors des projets pilotes? Si oui, veuillez expliquer votre méthodologie et déposer vos résultats, selon votre clientèle urbaine et votre clientèle rurale ?

Réponse :

Voir la réponse à la question 14.f de l'ACEF de Québec à la pièce HQD-3, document 3.

4.3 Veuillez expliquer pourquoi le Distributeur n'a pas installé l'ensemble (16 944) des compteurs intérieurs dans le projet pilote Villeray, tel qu'il l'avait annoncé ?

Réponse :

Le projet-pilote s'est terminé le 23 janvier 2012 et il a permis de répondre à l'ensemble des questions pour lesquelles il avait été conçu.

4.4 Le Distributeur ne voit-il pas un lien entre la volonté de sa clientèle d'exercer l'option de retrait et ce qui semble avoir constitué des difficultés pour réaliser les installations intérieures ?

Réponse :

Non.

V Balisage

Référence

i : HQD-1, Document 1, Annexe, Page 21

« Projets IMA avec option de retrait approuvée et en opération (1)

Frais approuvés (initiaux/mensuels) : Central Maine Power (CMP)
Compteur électromécanique : 40 \$ entrée / 12 \$ mensuel, Compteur IMA radio
off : 20 \$ entrée / 10,50 \$ mensuel »

Demandes

5.1 Veuillez expliquer la différence entre les deux options de retrait citées pour la Central Maine Power (CMP), soit le compteur électromécanique et le compteur IMA radio off ?

Réponse :

Le Distributeur ne dispose pas des informations requises pour répondre à demande de l'intervenant. À la connaissance du Distributeur, aucun des grands fournisseurs de réseau maillé n'offre cette capacité de manière opérationnelle.

5.2 Plus précisément, veuillez préciser si la technologie retenue pour le « Compteur IMA radio off » comprend des compteurs permettant de mettre la radio émettrice à 'off' à distance ?

Réponse :

Voir la réponse à la question 5.1.

5.3 Pour quelle raison les deux options sont-elles offertes à la clientèle ?

Réponse :

Le Distributeur ne dispose pas de cette information.

5.4 Serait-il possible d'intégrer une telle technologie au projet IMA LAD, soit avoir des « compteurs IMA radio off » qui pourraient être lus à distance une fois par deux mois par exemple ?

Réponse :

Voir la réponse à la question 5.2.

5.5 Le Distributeur a-t-il examiné les autres technologies disponibles sur le marché pouvant réaliser de telles variantes pour l'option de retrait ?

Réponse :

Les leaders du marché ont répondu à l'appel de propositions pour l'IMA. Les conditions à rencontrer incluaient des cas d'utilisation réels, des technologies et des critères de performance bien précis dans plusieurs domaines, notamment le mesurage, les télécommunications, les logiciels (frontal d'acquisition), la sécurité et les services professionnels. L'appel de propositions était aussi ouvert à d'autres options qui auraient pu être d'intérêt (un réseau non maillé, par exemple).

Aucune des six propositions reçues n'incluaient l'offre de capacité de mise en dormance et de réactivation à distance de la carte de télécommunication.

L'option de retrait proposée par le Distributeur est basée sur un compteur électronique non communicant déjà disponible, approuvé par Mesures Canada et homologué par le Distributeur. Cette option de retrait est similaire à la plupart de celles présentement offertes ou examinées, compte tenu de l'état actuel de la technologie.