

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



**1. Références :**

- i.R-3770-2011, C-UC-0019, pages 12-14
- ii.HQD-1, document 1, page 11

**Préambule :**

À la référence (i), UC a évalué que, sur une période de 20 ans, la valeur actualisée des revenus requis différentiels du projet IMA par rapport à un scénario de référence est positive, ce qui signifie que le projet IMA n'est pas rentable pour les clients du Distributeur.

(ii) *Le Distributeur propose que le client qui choisit d'exercer son option de retrait paie les coûts associés à sa demande par le biais de frais initiaux et de frais annuels de mesurage.*

**Demandes :**

- 1.1** Étant donné que les clients qui choisissent l'option de retrait paient déjà pour le service de lecture des compteurs du projet IMA, veuillez justifier qu'ils doivent payer un surplus pour l'installation d'un compteur différent et pour la lecture de ce compteur;

**Réponse :**

**À l'instar des autres options offertes par le Distributeur et prévues dans les CDSÉ, le coût supplémentaire occasionné par rapport à l'offre de référence doit être assumé par le client.**

**Par ailleurs, le Distributeur souligne qu'il ne reconnaît pas la véracité de l'affirmation faite par l'intervenant en préambule puisque tous les clients bénéficieront de l'efficacité générée par la lecture à distance des compteurs de nouvelle génération.**

- 1.2** Veuillez démontrer que ces clients ne paient pas en double pour le service de lecture de compteur.

**Réponse :**

**Voir la réponse à la question 1.1.**

**2. Références :**

- i.HQD-1, document 1, page 13
- ii.R-3770-2011, HQD-3, document 2, annexe A, page 1
- iii.R-3770-2011, HQD-3, document 2, page 13
- iv.R-3770-2011, HQD-1, document 1, page 13

**Préambule :**

La référence (i) mentionne pour le projet IMA : *compte tenu de l'ampleur du déploiement, le coût moyen pondéré par client pour chaque installation est de 39 \$.*

La référence (ii) présente le coût d'achat et d'installation des compteurs selon le scénario IMA, et la référence (iii) présente le nombre annuel de compteurs installés.

Le tableau ci-dessous montre que le coût moyen d'achat et d'installation de l'ensemble des compteurs est de 151 \$.

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	TOTAL
Compteurs achat et installation (M\$)	46,6	192,3	155,5	97,7	43,1	42,3	577,5
Nombre de compteurs(milliers)	330	1340	1097	647	207	203	3824
Coût moyen	141	144	142	151	208	208	151

Par ailleurs, la référence (iv) montre l'évolution du prix des compteurs de nouvelles générations de l'année 2005 à l'année 2009. Le prix de l'année 2009 est de 100 \$ et, dans le cadre des audiences du dossier R-3770 le Distributeur a mentionné que le prix s'est stabilisé depuis 2009.

On peut donc déduire que le prix d'installation moyen des compteurs est de 51 \$.

**Demande :**

- 2.1 Veuillez expliquer la différence entre le coût d'installation de 39 \$ de la référence (i) et le coût moyen d'installation déduit à partir des références (ii), (iii) et (iv).

**Réponse :**

**Le Distributeur ne peut confirmer le coût d'installation déduit par l'intervenante à partir des références (iii) et (iv). Par ailleurs, en plus de l'installation des compteurs par les employés du Distributeur et ceux du prestataire de services, les coûts présentés à ces références incluent notamment l'acquisition de l'ensemble des modèles visés par le projet et une contingence. Au contraire, le coût de 39 \$ ne couvre que l'installation du compteur.**

**3. Références :**

- i.R-3770-2011, HQD-7, document 3, page 5
- ii.HQD-1, document 1, page 13, ligne 4

**Préambule :**

La référence (i) répond à un engagement demandé par UC concernant la valeur des compteurs à recycler. Il est mentionné : *la valeur des compteurs à recycler est prise en compte dans le contrat conclu avec le prestataire de service d'installation. Cette valeur*

*n'est toutefois pas explicite et le Distributeur ne peut présumer de l'hypothèse prise par le prestataire.*

À la référence (ii), il est mentionné que les frais d'installation d'un compteur sont de 121,80 \$.

**Demandes :**

- 3.1 Veuillez préciser si les frais d'installation de 121,80 \$ prennent en considération la valeur du compteur à recycler. Veuillez justifier votre réponse.

**Réponse :**

**Non.**

- 3.2 Veuillez justifier pourquoi l'installation des compteurs de l'option de retrait ne peut être faite par les contractuels externes retenus pour 39.00\$ par compteur.

**Réponse :**

**Voir la réponse à la question 1.33.b de SÉ-AQLPA à la pièce HQD-3, document 8.**

**Par ailleurs, le crédit de 39 \$ correspond à la moyenne pondérée du coût des installations réalisées par le prestataire de services et de celles réalisées par les installateurs du Distributeur.**

- 3.3 Veuillez justifier pourquoi l'installation de compteurs qui puissent ne pas émettre d'onde n'a pas été prévue dans le contrat d'installation massive de compteurs confiée à une firme externe.

**Réponse :**

**Voir les réponses aux questions 1.33 et 1.34 de SÉ-AQLPA à la pièce HQD-3, document 8.**

4. **Références :** HQD-1, document 1, page 13, ligne 13

**Préambule :**

Selon la compréhension de UC, les valeurs présentées à la référence concernent uniquement l'installation des compteurs.

**Demandes :**

- 4.1 Veuillez préciser si le prix d'achat des compteurs du projet IMA est le même que celui des compteurs qu'il est prévu d'installer selon l'option de retrait.

**Réponse :**

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

- 4.2 Veuillez fournir la différence de prix entre les deux types de compteurs. Et justifier celle-ci.

**Réponse :**

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

- 4.3 Veuillez confirmer si le contrat pour l'achat des compteurs (option de retrait) est conclu .

**Réponse :**

**Voir la réponse à la question 1.2 du GRAME à la pièce HQD-3, document 5.**

- 4.4 Si oui y a-t-il eu diverses soumissions (par ex. provenant de plus d'un fournisseur) avant de décider du fournisseur, sinon pourquoi ?

**Réponse :**

**Voir la réponse à la question 1.2 du GRAME à la pièce HQD-3, document 5.**

- 4.5 Le fournisseur retenu est-il Landis & Gyr ?

**Réponse :**

**Non, mais Landis+Gyr pourrait être un fournisseur à la suite des éventuels appels d'offres. Voir la réponse à la question 1.2 du GRAME à la pièce HQD-3, document 5.**

- 4.6 Le prix convenu avec le fournisseur contient-il une réduction de prix pour une masse critique (certain nombre) de compteurs?

**Réponse :**

Voir la réponse à la question 1.2 du GRAME à la pièce HQD-3, document 5.

**4.7** Quand ces compteurs seront-ils disponibles?

**Réponse :**

**Les compteurs seront disponibles dès que le Distributeur aura procédé à leur intégration dans les systèmes de facturation et que les commandes auront été passées auprès du ou des fabricants retenus. Ce délai devrait être de 8 à 12 semaines.**

**4.8** Lors des appels d'offres pour le contrat des compteurs intelligents (projet LAD) le distributeur avait-il prévu à son appel d'offres qu'une portion des compteurs devait pouvoir ne pas émettre d'onde ? Sinon veuillez justifier pourquoi?

**Réponse :**

**Non. Au niveau des émissions de radiofréquences, le Distributeur exigeait que les compteurs respectent les lois et normes en vigueur.**

**Le Distributeur rappelle que la densité moyenne des émissions de radiofréquences des compteurs de nouvelle génération du projet LAD est 100 000 fois inférieure à la limite d'exposition établie par le Code de sécurité 6 de Santé Canada.**

**5. Référence :** HQD-1, document 1, page 17

**Préambule :**

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 mesurage 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 mesurage et les frais mensuels de mesurage 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.*

Selon cette modalité, le Distributeur connaît d'avance les clients qui choisissent l'option de retrait. Il pourrait donc en informer le prestataire de service d'installation.

Cependant, il appert que le Distributeur prévoit installer lui-même ces compteurs plutôt que d'avoir recours à l'installateur contractuel.

**Demandes :**

- 5.1 Veuillez indiquer si vous avez envisagé la possibilité de modifier le contrat conclu avec le prestataire de service d'installation de façon à inclure l'installation d'un certain nombre de compteurs de type différent de ceux du projet IMA. Justifier votre réponse.

**Réponse :**

**Voir les réponses aux questions 1.33 et 1.34 de SÉ-AQLPA à la pièce HQD-3, document 8.**

- 5.2 Dans ce contexte, veuillez démontrer que les frais d'installation de 121,80 \$ sont le minimum qu'il est possible d'obtenir.

**Réponse :**

**Les frais d'installation de 121,80 \$ représentent un coût moyen d'installation applicable à l'ensemble de la clientèle ayant un compteur sans transformation et sont fonction des temps réels d'installation. Par ailleurs, le Distributeur rappelle que les frais facturés aux clients adhérant à l'option de retrait seront mis à jour annuellement sur la base des coûts réels, de la même manière que ceux de toutes les options, dans le cadre des demandes tarifaires du Distributeur.**

**Voir également le complément de preuve à la pièce B-0013, HQD-01, document 2, page 4.**

**6. Références :**

- i.HQD-1, document 1, page 17
- ii.HQD-1, document 1, page 13

**Préambule :**

*Dans la référence (i), 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 mesurage 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 mesurage et les frais mensuels de mesurage 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.*

D'après le libellé de cet article, UC comprend que les modalités de l'option de retrait s'appliquent également pour une nouvelle habitation où il s'agit du premier compteur installé.

Par ailleurs, la référence (ii) mentionne :

*Compte tenu de l'ampleur du déploiement, le coût moyen pondéré par client pour chaque installation est de 39 \$.*

**Demandes :**

- 6.1** Veuillez indiquer si dans le cas d'une nouvelle habitation localisée à un endroit où il n'y a pas de déploiement massif, le coût d'installation d'un compteur de nouvelle génération serait de 39\$. Veuillez expliquer votre réponse.

**Réponse :**

**Dans ce cas, le coût d'installation d'un compteur de nouvelle génération, effectuée par les employés du Distributeur dans le cadre de leurs activités courantes, sera de 121,80 \$. Le montant de 39 \$ représente le coût d'installation dans le cadre du déploiement massif seulement. Voir le complément de preuve à la pièce B-0013, HQD-1, document 2, page 4.**

- 6.2** Sinon, veuillez indiquer quel serait le coût d'installation d'un compteur de nouvelle génération.

**Réponse :**

**Voir la réponse à la question 6.1.**

- 6.3** Veuillez indiquer si ce coût sera chargé au client ?

**Réponse :**

**Voir la réponse à la question 6.1.**

- 6.4** Veuillez indiquer s'il est plus difficile ou compliqué d'installer un compteur qui n'émet pas de radiofréquence ?

**Réponse :**

**Non. Voir le complément de preuve à la pièce B-0013, HQD-1, document 2, page 4.**

**7. Références :**

- i.HQD-1, document 1, page 14 et 15
- ii.HQD-1, document 1, page 18
- iii.R-3770-2011 HQD-7, document 8, page 5

**Préambule :**

La référence (i) présente l'évaluation du Distributeur concernant les frais de mesurage. Il obtient 201,96 \$ par année. Selon l'hypothèse du Distributeur, l'option de retrait serait choisie par 1% de la clientèle, soit 38,000 clients. Le coût total de la relève serait donc de 7,67 M\$.

À la référence (ii) il propose de modifier les Tarifs et conditions pour que ces coûts soient assumés par les clients qui choisissent l'option de retrait. Durant la rencontre technique, le Distributeur a mentionné qu'il applique le principe d'utilisateur-payeur.

La référence (iii) mentionne : *les gains relatifs aux interruptions et remises en service à distance ne sont pas calculés sur la base du nombre de ces interventions, mais sur la base des ressources qui seront libérées par région selon le rythme du déploiement du projet.*

*Durant la période 2012-2017, le projet LAD permettra au Distributeur d'effectuer l'interruption et la remise en service à distance, notamment des clients en recouvrement, générant des gains de 26 M\$ en masse salariale et, à compter de 2018, des gains récurrents de 10,5 M\$ par année. Le total des gains générés entre 2012 et 2031 correspond à une valeur actualisée de 96 M\$.*

À partir des informations de la référence (iii), on peut déduire que les valeurs actuelles indiquées aux Tarifs et conditions ne couvrent pas la totalité des coûts du Distributeur pour les opérations relatives aux interruptions et remises en service, occasionnant des pertes annuelles de plus de 10M\$. Ainsi, les clients qui provoquent ces opérations ne paient pas la totalité des coûts, ce qui indique que l'application du principe d'utilisateur-payeur ne serait pas absolue.

**Demande :**

- 7.1** Veuillez justifier l'application du principe utilisateur-payeur pour les clients qui choisissent l'option de retrait alors que ce principe n'est pas appliqué pour les opérations relatives aux interruptions et remises en service.

**Réponse :**

Les frais d'interruption (autrefois « frais de rétablissement ») ont fait l'objet de discussions à la Régie dans le cadre du dossier R-3535-2004 Phase 1. Ces frais n'ont jamais été représentatifs des coûts du Distributeur mais visaient surtout à être un incitatif pour que le client prenne une entente de paiement plutôt que de se rendre à l'interruption. Le Distributeur ne souhaitait pas que ces frais reflètent les coûts réels, compte tenu qu'en général, la clientèle visée connaît déjà des difficultés financières. De surcroît, ces frais pourraient s'ajouter à des créances difficiles à recouvrer.

Par ailleurs, le Distributeur ne reconnaît pas les affirmations des intervenants faites en préambule.

**8. Référence :** HQD-1, document 1, page 8, lignes 12-13

**Préambule :**

Le Distributeur affirme que les compteurs qui seront installés chez les clients qui choisissent l'option de retrait ne seront pas de type électromécanique.

**Demandes :**

**8.1** Veuillez préciser si les compteurs choisis ont un affichage numérique facile à lire.

**Réponse :**

**Oui.**

**8.2** Si oui, avez-vous envisagé de privilégier l'auto-relève afin de diminuer la fréquence des lectures par le Distributeur?

**Réponse :**

Le Distributeur souligne l'importance de la relève des compteurs. Il est nécessaire d'obtenir des relevés justes et précis, compte tenu de l'impact sur la facturation des clients. Le risque d'erreurs de lecture et les conséquences qui en découleraient ne permettent pas au Distributeur de considérer l'autorelève.

Voir également les réponses à la question 6.a de l'ACEF de l'Outaouais à la pièce HQD-3, document 2 et à la question 2.3 du GRAME à la pièce HQD-3, document 5.

- 8.3** Veuillez indiquer quel serait le coût de limiter le nombre de lectures par le Distributeur à 4 au lieu de 6.

**Réponse :**

**La proposition du Distributeur est de maintenir six lectures par année afin de pas bouleverser les pratiques actuelles. La proposition du Distributeur vise à maintenir l'actuelle qualité du service à ses clients et répondre aux attentes de la Régie de maintenir la fréquence de relève à 60 jours, tel qu'exprimé dans la décision D-2001-60 aux pages 34 et 35.**

- 8.4** Le Distributeur a-t-il examiné et pris en considération d'acquérir une autre technologie que celle du compteur choisi, à titre de compteur non communicant.

**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.**

- 8.5** Le Distributeur a-t-il examiné et pris en considération, par exemple, le compteur choisi par Hydro One en Ontario qui permet la « mise en arrêt » et la « mise en marche » des radiofréquences?

**Réponse :**

**Voir la réponse à la question 1.14.b de SÉ-AQLPA à la pièce HQD-3 document 8.**

**9. Références :**

- i. HQD-1, document 1, page 11, lignes 21-23
- ii. HQD-2, document 2, page 5, réponse à l'engagement no. 2

**Préambule :**

Le Distributeur anticipe des coûts pour la relève qu'il justifie partiellement dans sa preuve en référence (i) avant de les ventiler davantage en référence (ii).

*« 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. »*

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

*répartis sur l'ensemble du territoire québécois.»*

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

**Demandes :**

- 9.1** Quels postes seront mobilisés dans le but d'effectuer la lecture des compteurs n'émettant pas de radiofréquences ? À combien sont-ils estimés ?

**Réponse :**

**TABLEAU R-9.1 : POSTES MOBILISÉS  
POUR LA LECTURE DES COMPTEURS**

Titre	Nombre
<b>Chefs</b>	<b>4</b>
<b>Commis</b>	<b>9</b>
<b>Conseillers</b>	<b>4</b>
<b>Releveurs</b>	<b>45</b>

- 9.2** Comment sont établis les standards en matière de lecture et en quoi seront-ils affectés par la mise en place de nouveaux compteurs n'émettant pas de radiofréquences ? Expliquer et justifier votre réponse.

**Réponse :**

**Les standards pour déterminer le coût de relève d'un client sont :**

**« Le temps moyen de relève X le taux horaire au coût complet »**

**Le temps moyen est basé sur l'historique des temps de relève et le taux horaire sur les coûts réels.**

**Actuellement, à quelques exceptions près (clients en télémesure et télélecture), le releveur se déplace d'un endroit à l'autre de façon séquentielle, c'est-à-dire que les clients adjacents sont visités l'un après l'autre.**

**Avec une hypothèse d'option de retrait à 1 %, cela signifie nécessairement que le temps moyen ne sera plus le même car la distance entre deux lectures (deux clients) sera forcément beaucoup plus grande.**

- 9.3 Veuillez expliquer ce qu'entend le Distributeur par « transposition » des standards et coûts moyens pour la relève des compteurs des clients qui adhéreront à l'option de retrait.

**Réponse :**

**Par transposition, le Distributeur entend l'utilisation des standards et coûts moyens actuels comme base pour l'estimation du coût de relève des clients ayant choisi l'option de retrait.**

- 9.4 Pour quelles raisons les standards et coûts moyens pour la relève de compteurs ne peuvent être « transposés » pour la relève des compteurs des clients qui adhéreront à l'option de retrait ?

**Réponse :**

**Voir la réponse à la question 9.2.**

- 9.5 Quelle est l'actuelle distribution géographique des bureaux de relève sur le territoire couvert par le Distributeur ?

**Réponse :**

**Les releveurs sont basés dans 75 bureaux d'affaires répartis à travers la province.**

- 9.6 Veuillez indiquer et justifier quels coûts seront révisés annuellement et combien coûtera cette révision.

**Réponse :**

**Voir la réponse à la question 5.5 de l'UMQ à la pièce HQD-3, document 11.**

- 9.7 Veuillez justifier et détailler de quelle manière le Distributeur détermine les coûts réels relatifs à l'option de retrait.

**Réponse :**

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

**10. Références :**

- i. R-3770-2011, HQD-1, document 6, page 6, ligne 1
- ii. R-3770-2011, pièce A-0104, volume 3, page 53 et 56

**Préambule :**

Dans la référence (i), le Distributeur offre son estimation de la volumétrie et base celle-ci sur son expérience et de ce qu'il définit comme « refus » en audience (ii) dans le cadre des projets-pilotes.

*« Le Distributeur estime à un maximum de 1 % les clients qui pourraient refuser l'installation des compteurs de nouvelle génération ».*

*« [...] on a certaines statistiques qui ont été tirées de ces projets-pilotes qu'on pourra fournir également, sur les refus.*

*« Il y a une première réaction ou le client ne veut pas qu'on change le compteur [...] l'adresse nous est signalée et quelqu'un de mon équipe appelle le client [...] une discussion s'engagerait avec le client pour comprendre les motifs [...] une fois que la décision est maintenue, c'est à ce moment –là que c'est un refus ferme.»*

**Demandes :**

- 10.1** Le Distributeur a-t-il une idée précise du nombre de clients souhaitant se prévaloir de l'option de retrait?

**Réponse :**

**Les statistiques recueillies dans le cadre des projets-pilotes permettent d'estimer que moins de 1 % de la clientèle désirera adhérer à l'option de retrait. En effet, avec près de 20 000 compteurs installés dans le cadre de ces projets, seulement 0,3 % des clients ont signalé ou maintenu leur intention ne pas avoir de compteur de nouvelle génération, et ce, alors même qu'aucuns frais relatifs à ce retrait n'avaient encore été évoqués. Ce résultat est comparable avec ceux des autres distributeurs ayant offert une option de retrait.**

**Par ailleurs, le Distributeur rappelle que les frais facturés aux clients adhérant à l'option de retrait seront mis à jour annuellement sur la base des coûts réels, de la même manière que ceux de toutes les options, dans le cadre des demandes tarifaires du Distributeur.**

- 10.2** Sinon, veuillez expliquer et justifier comment l'extrapolation des statistiques recueillies dans le cadre des projets-pilotes témoignerait de la robustesse de l'estimation.

**Réponse :**

Voir la réponse à la question 10.1.

- 10.3** Le Distributeur a-t-il, dans son estimation, considéré les refus implicites, par exemple, un client n'ouvrant pas la porte de son domicile ou n'offrant pas l'accès à l'installation du compteur de lecture à distance?

**Réponse :**

Les situations pour lesquelles le compteur n'était pas accessible au moment du passage de l'installateur étant multiples, il serait erroné de présumer qu'elles indiquent des refus d'installation potentiels.

L'estimation de 1 % est basée sur l'expérience du Distributeur et celle des autres entreprises offrant ou prévoyant offrir une option de retrait. De plus, rien n'indique que les clients qui ont maintenu un refus durant les projets-pilotes soient ceux qui vont éventuellement demander l'installation d'un compteur n'émettant pas de radiofréquences. Certains clients n'ayant pas communiqué avec le Distributeur pourraient refuser l'installation d'un compteur de nouvelle génération, tandis que certains clients ayant signifié leur désaccord pourraient, à la lumière des nouvelles informations mises à leur disposition, décider d'opter pour un compteur de nouvelle génération.

Les frais initiaux et les frais 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 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.

- 10.4** Hydro-Québec envisage-t-elle d'effectuer un projet-pilote et / ou un sondage auprès de sa clientèle sur l'option d'installation d'un compteur n'émettant pas de radiofréquences? Sinon, pour quelles raisons?

**Réponse :**

Non. Le Distributeur ne l'envisage pas puisque pour être valable, les questions posées par un tel sondage devraient être mises en contexte et inclure les éléments du plan de communication relatifs à



**l'information au client sur l'absence de risque posé par les compteurs de nouvelle génération et sur les bénéfices liés au nouveau compteur.**

**11. Références :**

- i. R-3770-2011, pièce A-0115, page 200-201
- ii. R-3770-2011, HQD-1, document 1, lignes 13-14

**Préambule :**

L'actuel parc de compteurs est composé de 800 000 compteurs électroniques émettant des radiofréquences dans une proportion de 0,25 pour 50 pour les compteurs IMA.

*« On parle des 800 000 compteurs là, dont on a dit qu'ils émettaient des radiofréquences [...] avec une densité moyenne de point vingt-cinq (0,25) par rapport à 50 »*

*« Le remplacement massif des compteurs sera fait par régions géographiques et de façon accélérée sur cinq ans. »*

**11.1** Compte tenu qu'il s'agisse d'une option de retrait de compteurs dit « communicants », le Distributeur peut-il spécifier si cette option s'appliquera sur les 800 000 compteurs à communication par radiofréquences unidirectionnelles déjà installés ?

**Réponse :**

**Les compteurs communicants dits « de première génération » sont couverts par l'option de retrait. Tous les clients qui respectent les conditions préalables prévues à l'option y ont droit, en tout temps.**

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

**12. Référence :** R-3770-2011, pièce C-SCFP-FTQ-0013

**Préambule :**

Le Syndicat des employés de techniques professionnelles et de bureau d'Hydro-Québec a déposé, le 27 octobre 2011, le « Rapport Omnibus » comprenant un sondage sur la perception à l'égard des nouveaux compteurs à distance d'Hydro-Québec et réalisé par la firme *Léger Marketing*.

**Demandes :**

- 12.1** Les résultats du sondage mentionné en rubrique indiquent que 48% des Québécois se disent en désaccord avec le projet d'Hydro-Québec, soit de remplacer tous les compteurs électriques du Québec par des compteurs LAD. Par ailleurs, le Distributeur indique que seulement 1% à 2% de ses clients se prévaudraient de l'option de retrait. Veuillez concilier la différence entre ces chiffres.

**Réponse :**

**L'objectif du sondage effectué par l'intervenant était de cerner la perception de la population face au projet LAD à la suite de sa campagne de publicité négative. Voir les notes sténographiques du 4 avril 2012, volume 12, aux pages 269 à 286, du dossier R\_3770-2011. Il est par conséquent difficile d'établir un lien entre ces résultats et un éventuel taux de participation à l'option de retrait.**

**Voir également les réponses aux questions 10.1 et 10.4.**

- 12.2** Dans l'éventualité où un plus grand nombre de clients prévus par le Distributeur optaient pour l'option de retrait et que ce nombre aurait pour impact de modifier à la hausse les coûts du déploiement du projet LAD, comment sera traité le dépassement de coût ?

**Réponse :**

**Le Distributeur considère que cette question devrait être traitée dans le cadre du dossier R-3770-2011.**

**Par ailleurs, le Distributeur rappelle que les frais facturés aux clients adhérant à l'option de retrait seront mis à jour annuellement sur la base des coûts réels, de la même manière que ceux de toutes les options, dans le cadre des demandes tarifaires du Distributeur.**

- 12.3** Le Distributeur a-t-il examiné et pris en considération la possibilité d'effectuer un sondage sur l'ensemble du territoire couvert par le projet LAD ou une partie du même territoire afin d'évaluer le nombre de client qui aimerait se prévaloir de l'option de retrait? Sinon, pourquoi ?

**Réponse :**

**Voir la réponse à la question 10.4.**

- 12.4** Si oui, veuillez préciser les modalités d'un tel sondage.

**Réponse :**  
**Sans objet.**

**13. Références :** HQD-1, document 1, page 6, lignes 1-2

**Préambule :**

Hydro-Québec adresse son offre d'installation d'un compteur n'émettant pas de radiofréquences uniquement aux clients résidentiels.

*«Le Distributeur présente une option relative à l'installation d'un compteur n'émettant pas de radiofréquences pour les clients résidentiels. »*

**Demandes :**

**13.1** Veuillez préciser ce que le Distributeur entend par « clients résidentiels ».

**Réponse :**

**Bien que l'option de retrait vise principalement les clients résidentiels, elle est offerte aux clients qui rencontrent les conditions préalables, ce qui comprend, outre les clients aux tarifs D, DT et DM, la majorité des clients au tarif G.**

**13.2** Qu'en est-il des autres catégories de client du Distributeur ?

**Réponse :**

**Voir la réponse à la question 13.1.**

**13.3** Veuillez préciser de quelles manières le Distributeur entend traiter les demandes qui pourraient provenir des petits clients commerciaux, les travailleurs indépendants, ?

**Réponse :**

**Les clients qui rencontrent les conditions d'admissibilité et qui souhaitent exercer l'option de retrait doivent en faire la demande auprès du Distributeur.**

**13.4** Veuillez spécifier de quelles manières le Distributeur entend traiter les demandes qui pourraient provenir d'établissements scolaires, de garderies, écoles, etc.

**Réponse :**

**Voir la réponse à la question 13.3.**

**13.5** Veuillez décrire de quelles manières le Distributeur entend traiter les demandes qui pourraient provenir d'établissements visés par la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (par ex. cliniques, hopitaux, pavillons d'accueil, etc.).

**Réponse :**

**Voir la réponse à la question 13.3.**

**14. Référence :**

- i. HQD-1, document 1, page 9, lignes 23 et 24
- ii. HQD-2, Document 2, page 17

**Préambule :**

Hydro-Québec adresse son offre d'installation d'un compteur n'émettant pas de radiofréquences uniquement aux clients alimentés à la tension 120/240 monophasée et spécifie dans son engagement subséquent que les clients dont la puissance est facturée seront exclus pour cause de limite technique.

*«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. »*

*«La limite fixée d'une installation électrique d'au plus 200 A monophasée permet au Distributeur d'offrir une option de retrait à près de 95% de ses clients, dont la très grande majorité des clients au tarif G.»*

**Demandes :**

**14.1** La clientèle alimentée à la tension 120/240 monophasée est-elle uniquement résidentielle ? Sinon, veuillez décrire les divers types de clientèles visées?

**Réponse :**

**Voir la réponse à la question 13.1.**

**14.2** Est-ce qu'on doit comprendre à la lecture de la preuve (ref. engagement no. 8) que tout client ayant une installation électrique d'au plus 200 A monophasée aura accès à l'option de retrait, qu'il soit résidentiel ou non ?

**Réponse :**

**Oui, si le client rencontre les autres conditions d'admissibilité.**

**15. Référence :** HQD-1, document 6, page 1, ligne 8

**Préambule :**

Le Distributeur mentionne les articles 12.3 et 13.1 relativement aux conditions d'accès *sine qua non* à l'installation de lecture et soulève notamment l'interruption de service comme conséquence possible d'un défaut à cet effet.

*« Il est également prévu que le client doit donner accès à Hydro-Québec à la propriété desservie, notamment pour effectuer la relève des compteurs (art. 13.1). Le défaut de donner cet accès à Hydro-Québec peut mener à une interruption de service (art. 12.3). »*

**Demandes :**

**15.1** Veuillez clarifier ce que le Distributeur entend par « manque d'accès » et « défaut d'accès ». Veuillez entre autre décrire les démarches effectuées par le Distributeur avant qu'il ne conclue au « manque\défaut d'accès ».

**Réponse :**

**Le Distributeur considère qu'il n'a pas accès au compteur lorsqu'il n'est pas en mesure d'accomplir les interventions sur l'appareillage de mesurage parce que le compteur est intérieur ou que les normes ne sont pas respectées.**

**Pour que le Distributeur conclue à une difficulté d'accès, il faut que des modifications soient nécessaires pour permettre à l'installateur d'accéder à l'appareillage de mesurage, ou que soit constaté le défaut du client (ou du propriétaire) de poser les gestes nécessaires à rendre l'accès possible. Le Distributeur demande alors au client de procurer l'accès en apportant les ajustements requis.**

**15.2** Veuillez spécifier combien de clients furent interrompus pour cause de défaut d'accès au cours des deux (2) dernières années.

**Réponse :**

**Les systèmes du Distributeur ne permettent pas le recensement de cas d'interruptions pour cause de défaut d'accès. Toutefois, ces cas sont exceptionnels.**

**15.3** Dans les trois (3) projets-pilotes réalisés, veuillez préciser combien de défauts d'accès ont été rencontrés.

**Réponse :**

La participation des clients aux trois projets-pilotes était sur une base volontaire. Il n'y a donc pas eu d'interruption de service pour motif de défaut d'accès, puisque le Distributeur n'avait pas prévu appliquer les articles 12.3 et 13.1 des CDSÉ en cette matière.

Voir également les réponses aux engagements n° 9 (complémentaire) et 59 à la pièce B-0121, HQD-7, document 10 du dossier R-3770-2011 et les notes sténographiques de l'audience du 21 mars 2012, volume 4, du dossier R-3770-2011, page 12, pour les statistiques de refus d'installation.

**15.4** Parmi les défauts d'accès dans le cadre des projets-pilotes, combien ont mené à l'interruption de service ?

**Réponse :**

Voir la réponse à la question 15.3.

**15.5** Combien de défaut d'accès étaient dus au refus d'avoir un compteur IMA ;

**Réponse :**

Voir la réponse à la question 15.3.

**15.6** Des frais ont-ils été imputés à tous les clients qui suite à une interruption de service pour cause de défaut d'accès ont finalement été remis sous tension, sinon justifier ?

**Réponse :**

Sans objet.

**16. Référence :**

- i.HQD-1, document 1, page 10, lignes 25 à 29 et page 11, lignes 1 à 3
- ii.HQD-2, document 2, page 9, réponse à l'engagement n° 4

**Préambule :**

Le Distributeur transmet son inquiétude quant à l'utilisation de l'option de retrait de certains clients dans le but de se soustraire aux actions de recouvrement considérant le

nombre de tentatives d'interruption infructueuse (référence (ii)) pour cause d'un « défaut d'accès ». Dans la référence (i), Hydro-Québec souligne qu'il n'y a aucun risque de voir un client payant sa facture d'électricité de façon régulière, perdre son admissibilité à l'option de retrait.

*« 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. »*

*« En 2011, 20 365 tentatives d'interruption ont été infructueuses par manque d'accès au compteur. »*

*« Il est également prévu que le client doit donner accès à Hydro-Québec à la propriété desservie, notamment pour effectuer la relève des compteurs (art. 13.1). Le défaut de donner cet accès à Hydro-Québec peut mener à une interruption de service (art. 12.3). »*

**Demandes :**

- 16.1** Veuillez expliquer et justifier en quoi les clients ayant reçu un avis d'interruption présentent un risque de non paiement ?

**Réponse :**

**Au moment où il reçoit un avis d'interruption, le client n'a toujours pas payé les sommes dues malgré la réception de la facture pour de l'électricité déjà consommée ainsi que la réception d'un avis de rappel et de l'avis de retard. Ceci représente un minimum de 61 jours après l'envoi de la facture initiale, délai à l'intérieur duquel le client a déjà reçu deux rappels de sa facture en souffrance.**

**De plus, à l'intérieur de la période de 61 jours, le client a toujours la possibilité de contacter le Distributeur afin de conclure une entente de paiement. Le Distributeur souligne le sérieux de l'avis d'interruption puisqu'il s'agit de l'ultime moyen dont il dispose afin de faire pression sur un client pour que celui-ci règle sa dette ou conclut une entente de paiement.**

- 16.2** Si un client affiche un bon dossier depuis six (6) mois, en quoi représente-t-il un risque supplémentaire ? Justifier.

**Réponse :**

**Le Distributeur ne peut pas évaluer le niveau de risque d'un client sur une période de seulement six mois. Les CDSÉ (articles 9.1 et 9.6) accordent vingt-quatre mois au Distributeur pour ce faire.**

- 16.3** Si le dossier de paiement d'un client est à jour au moment de sa demande de retrait en quoi représente-t-il un risque accru ? justifier.

**Réponse :**

**Voir les réponses aux questions 16.1 et 16.2.**

- 13.3** Le Distributeur a-t-il considéré d'imposer une condition moins restrictive, par exemple, en exigeant que les comptes dus par le client désirant exercer l'option soit en mis à jour avant l'exercice de cette option ?

**Réponse :**

**Le Distributeur a examiné cette possibilité mais l'a rejetée parce qu'il désire gérer le risque futur de non-paiement et non régler un dossier en recouvrement.**

- 17. Référence :** HQD-1, document 6, page 9, ligne 22

*« 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 ou il est contrôlé par une autre personne ».*

**Demande :**

- 17.1** Veuillez illustrer votre propos pour fins de compréhension des circonstances envisagées ici.

**Réponse :**

**Si l'accès à l'appareillage de mesurage est contrôlé par une personne autre que le client, il appartient à ce dernier de prendre les mesures nécessaires afin de procurer cet accès au Distributeur.**

**18. Références :**

- i. HQD-1, document 1, page 7, lignes 16 à 19
- ii. HQD-1, document 1, page 11, lignes 4 et 5



iii. HQD-1, document 1, annexe, page 21, note de bas de page (2)

**Préambule :**

Le Distributeur affirme qu'à l'heure actuelle, aucun Distributeur canadien n'a offert d'option de retrait et que dans les juridictions américaines où on l'offre, la pratique usuelle est de faire payer l'utilisateur souhaitant se faire installer un compteur n'émettant pas de radiofréquences.

*« L'option que constitue un mesurage à l'aide d'un compteur non communiquant 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 »*

*« À l'heure, 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. »*

*« Un sondage a indiqué que 2,7% des répondants étaient favorables à l'offre d'une option de retrait. Le nombre de clients qui se prévaudront réellement de cette option sera selon toute vraisemblance bien inférieur. »*

**Demandes :**

**18.1** Le Distributeur a-t-il actualisé son balisage des options de retrait approuvée et en opération depuis le 14 mars 2011 ? Si oui, a-t-il découvert un distributeur contrevenant aux pratiques usuelles d'utilisateur-payeur ?

**Réponse :**

**Voir la réponse à la question 13.b de l'ACEF de Québec à la pièce HQD-3, document 3.**

**18.2** Connaissez-vous les conditions des programmes d'option de retrait des distributeurs énumérés dans le balisage, en annexe de la preuve ?

**Réponse :**

**Les conditions connues du Distributeur sont celles contenues à l'annexe de la pièce B-0006, HQD-1, document 1.**

**18.3** Sur quoi le Distributeur se base-t-il pour estimer que l'hypothèse de pénétration des clients de Pacific Gas & Electric (PG&E) souhaitant l'option de retrait sera en deçà du 2,7% de clients sondé ?

**Réponse :**

**PG&E elle-même souligne que cette estimation est probablement surestimée. Voir le chapitre 2C de la preuve écrite de PG&E dans son dossier 11-03-014 (« Application of Pacific Gas and Electric Company**

*for approval of modifications to its Smartmeter program ») déposé pour examen par la CPUC.*

**18.4** Combien y-a-t-il de distributeurs canadiens qui envisage cette option?

**Réponse :**

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

**18.5** Chez combien de Distributeur canadien une option de retrait ou l'accès pour un client à un compteur sans radio fréquence est-elle en ce moment en discussion? Et du côté Américain ?

**Réponse :**

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

**19. Référence :** HQD-1, document 1, page 9, lignes 9 et 10

**Préambule :**

Dans sa demande, le Distributeur stipule en que les clients souhaitant se prévaloir de l'option de retrait n'auront aucune explication à fournir quant aux raisons qui motivent leur décision.

*« [...] le Distributeur estime qu'il n'est pas souhaitable qu'il ait à examiner les motivations de ses clients qui exercent l'option de retrait ».*

**Demandes :**

**19.1** Le Distributeur a-t-il analysé et/ou dressé un portrait des divers motifs pour lequel des clients pourraient vouloir exercer cette option ?

**Réponse :**

**Le Distributeur ne demande aucune justification de la part du client qui souhaite se prévaloir de l'option de retrait. Le Distributeur n'a donc pas à dresser la liste ou analyser les motifs amenant les clients à refuser l'installation d'un compteur de nouvelle génération.**

**19.2** Sinon, pourquoi ?, Si oui, Veuillez décrire l'ensemble des situations particulières en vertu desquelles les clients pourraient vouloir exercer l'option de retrait. Veuillez également décrire la démarche suivie par le Distributeur pour obtenir et colliger ces informations.

**Réponse :**

**Voir la réponse à la question 19.1.**

**19.3** Quelles sont les motivations rencontrées lors des projets-pilotes ? Veuillez les énumérer et les quantifier.

**Réponse :**

**Lors des projets-pilotes, 29 refus d'installation ont été enregistrés<sup>1</sup>. De ce nombre, 20 refus ont été communiqués au Distributeur au moyen d'une lettre-type disponible sur Internet qui mentionne plusieurs motifs, dont l'accès à des données personnelles et confidentielles, la sécurité de ces données et les craintes pour la santé. Les 9 autres refus d'installation proviennent de clients qui ont exprimé des craintes pour leur santé.**

**Voir également les notes sténographiques de l'audience du 21 mars 2012, volume 4, du dossier R-3770-2011, page 12.**

**19.4** Le Distributeur est-il en accord avec l'affirmation qu'il existe des personnes qui sont électro-sensibles et dont la santé est affectée par les radiofréquences ?

**Réponse :**

**Le Distributeur ne demande aucune justification du client qui souhaite se prévaloir de l'option de retrait et n'a donc pas à se prononcer sur l'affirmation des intervenants.**

**Le Distributeur réitère 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.**

**20. Référence :** HQD-1, document 2, page 3, lignes 12 à 20

**Préambule :**

Durant la rencontre technique, le Distributeur a mentionné qu'il applique le principe d'utilisateur-payeur dans le cadre de l'installation d'un compteur n'émettant pas de

---

<sup>1</sup> Les 29 refus d'installation sont constitués de 12 refus fermes et de 17 refus qui n'ont pas été atténués. Voir la pièce HQD-7, document 4 du dossier R-3770-2011.

radiofréquences. Or, le Distributeur mentionne qu'il procède à l'installation d'un compteur de nouvelle génération sans frais pour tout nouveau titulaire de l'abonnement.

*« Lorsque le Distributeur reçoit un avis de déménagement de la part d'un client ayant exercé l'option de retrait, il procède à l'installation d'un compteur de nouvelle génération sans frais pour le nouveau titulaire de l'abonnement. Il en va de même lorsque le propriétaire d'un immeuble locatif devient titulaire de l'abonnement, ou encore lorsqu'un local est laissé vacant ou que le service est interrompu. »*

**Demandes :**

**20.1** Qu'advient-il de du compteur IMA lorsque le Distributeur procède à l'installation d'un compteur n'émettant pas de radiofréquences ?

**Réponse :**

**Le compteur sera retourné au bureau d'affaires le plus proche et sera utilisé ultérieurement dans la région.**

**20.2** Qu'advient-il du compteur n'émettant pas de radiofréquences lorsque le Distributeur procède à l'installation d'un compteur de nouvelle génération ?

**Réponse :**

**Voir la réponse à la question 3.1 du GRAME à la pièce HQD-3, document 5.**

**20.3** Qui paye pour l'achat et l'installation d'un compteur IMA, lorsque un logement "refus" devient un logement "pas de refus" -- suite à un déménagement (vente, ou nouveau locataire), ou simplement qu'on change d'idée?

**Réponse :**

**Le coût du compteur et celui de son installation font partie de l'offre de référence du Distributeur et sont inclus dans les tarifs.**

**21. Référence :** R-3770-2011, pièce A-0104, volume 3, page 68

**Préambule :**

Monsieur Georges Abiad affirma en audience qu'il n'y aurait aucun impact sur le projet relativement aux demandes d'installation d'un compteur n'émettant pas de

radiofréquences là où le client faisant la demande se situe à proximité d'un regroupement de compteurs.

« Question [Me Sicard] : une personne pourrait arriver avec un papier médical et vous dire voici ; il y a cinq ou six compteurs qui sont dans ma cuisine ou dans ma salle de jeux, il faut que vous les enleviez [...] avez-vous pensé à ça ? »

« Réponse [M. Daniel Richard] : Oui, pour savoir si on y a pensé, oui, mais comme vous le disait maître Hébert, je pense qu'on va en traiter de façon ces modalités fines là de déploiement de l'option de retrait, à savoir si quelqu'un peut se prévaloir lui de l'option de retrait de tous ceux qui vivent en communauté avec lui. »

**Demandes :**

**21.1** Veuillez expliquer et justifier de quelle façon le Distributeur entend traiter les demandes particulière d'option de retrait relativement à une situation de regroupement de compteurs à l'intérieur ou à proximité du logement / périmètre de l'individu faisant la dite demande.

**Réponse :**

**Voir les réponses aux questions 1.2.a et 1.2.b de SÉ-ALPA à la pièce HQD-3, document 8.**

**22. Références :**

- i. HQD-1, document 2, page 4, lignes 16 à 23
- ii. R-3770-2011, pièce A-0104. Volume 3, page 30

**Préambule :**

Le Distributeur souligne dans sa preuve (i) que le coût d'installation d'un compteur « intelligent » correspond à la moyenne pondérée du coût des installations réalisées. Or, en référence (ii), certaines municipalités ont exprimé leur volonté de se soustraire collectivement du projet d'installation des compteurs avec radiofréquences.

« 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 [...] les coûts associés à l'installation sont sensiblement plus bas compte tenu que des gains importants en temps et en efficacité sont réalisés du fait d'un déploiement massif »

« Il y a certains endroits où les municipalités ont demandé globalement d'être... de ne pas participer à l'installation des compteurs avec radiofréquences. »

**Demandes :**

**22.1** Veuillez préciser et justifier comment le Distributeur entend traiter les demandes des municipalités qu'il dessert et les demandes collectives pour le retrait des compteurs qui n'émettent pas de radiofréquences.

**Réponse :**

**La demande pour exercer l'option de retrait doit être faite par le client titulaire de l'abonnement.**

**22.2** Le Distributeur est-il en discussion avec les neuf (9) membres de l'Association des Redistributeurs d'électricité du Québec (AREQ) relativement au projet LAD et de l'exercice de l'option de retrait?

**Réponse :**

**Le Distributeur n'est pas en discussion avec les membres de l'AREQ relativement à ces deux dossiers.**

**23. Références :**

- i. HQD-1, document 1, page 17
- ii. HQD-2, document 2, page 13

**Préambule :**

En référence (i), 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 mesurage 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 mesurage et les frais mensuels de mesurage 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.*

Dans l'engagement no. 6 de la référence (ii), le Distributeur justifie sa décision d'imposer un délai de 30 jours avant l'installation d'un compteur n'émettant pas de radiofréquences.

*« 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. »*

**Demandes :**

**23.1** Veuillez expliquer et justifier ce que le Distributeur entend par «délai raisonnable».

**Réponse :**

**Le Distributeur prévoit faire l'envoi d'un avis au client avant le déploiement massif, notamment pour éviter de procéder à l'installation d'un compteur de nouvelle génération chez un client qui souhaite adhérer à l'option de retrait. Le délai de 30 jours octroyé au client est jugé suffisant pour lui permettre d'aviser le Distributeur de son intention d'adhérer à l'option de retrait.**

**Voir également la réponse à la question 2.c de l'ACEF de l'Outaouais à la pièce HQD-3, document 2.**

**23.2** Illustrez à quoi correspond une cadence de déploiement acceptable pour le Distributeur.

**Réponse :**

**Le Distributeur considère que la cadence de déploiement proposée est acceptable puisqu'elle permet notamment de concrétiser rapidement les gains d'efficience et de rencontrer les objectifs de pérennité.**

**Par ailleurs, le Distributeur est d'avis que cette question devrait être traitée dans le cadre du dossier R-3770-2011.**

**23.3** Dans le cadre d'un refus avant l'installation d'un compteur « non-communicant », qu'advient-il si le délai de 30 jours ne peut être respecté ?

**Réponse :**

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

**23.4** Dans le cadre d'un refus après l'installation d'un compteur de nouvelle génération, quelles seront les modalités d'adhésion de la clientèle du Distributeur à l'option de retrait ?

**Réponse :**

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

**23.5** Pourquoi Hydro-Québec ne prévoit pas offrir sur une base annuelle le choix de l'option de retrait à ses clients ?

**Réponse :**

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

**24. Référence :**

- i. HQD-1, document 1, page 12, lignes 23-24
- ii. HQD-1, document 1, page 15, lignes 9-10

Dans la référence (i), le Distributeur propose des frais initiaux liés à l'installation du compteur n'émettant pas de radiofréquences. En référence (ii), Hydro-Québec souhaite imposer des frais pour les six (6) lectures annuelles. Le coût total pour l'utilisateur serait, à l'année de l'adhésion à l'option de retrait, de 299,96 \$ et de 201,96 \$ pour les années subséquentes.

« *Le Distributeur propose des frais initiaux de 98 \$* ».

« *Sur la base du maintien de la pratique actuelle du Distributeur correspondant à six (6) lectures de compteur par année, les frais annuels de relève sont de 201,96 \$* ».

**Demandes :**

**24.1** Comment Hydro-Québec entend-il rendre l'option de retrait accessible, sur le plan financier, à sa clientèle à faibles revenus ?

**Réponse :**

**Voir la réponse à la question 6.b de l'ACEF de Québec à la pièce HQD-3, document 3.**

**24.2** En contexte de précarité économique, il se pourrait que des *ménages à budget modeste* qui payent leurs factures de manière régulière n'aient pas la capacité financière de se prévaloir de l'installation de compteurs n'émettant pas de radiofréquences. Comment le Distributeur entend traiter les demandes de ces ménages ? Justifier votre réponse.

**Réponse :**

**Voir la réponse à la question 6.b de l'ACEF de Québec à la pièce HQD-3, document 3.**