

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

1. Référence :

B-0006, HQD-1, document 1, page 7, lignes 20 à 24.

Préambule :

« 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. » (Nous soulignons)

Demande :

- 1.1** Veuillez indiquer si l'option de retrait pourrait entraîner, dans certains cas, des coûts supplémentaires liés à d'autres raisons que l'installation du nouveau compteur et la relève manuelle du compteur. Dans l'affirmative, veuillez décrire les cas et les raisons de même que les coûts supplémentaires qui s'y rattacheraient de façon détaillée.

Réponse :

L'option de retrait va imposer au Distributeur l'installation de compteurs de nouvelle génération lorsque le client déménage ou décide d'adhérer à l'offre de référence. Si l'installation n'est pas effectuée dans le cadre du déploiement massif, son coût sera alors de 137 \$ plutôt que de 39 \$.

Considérant les impacts positifs du passage aux compteurs de nouvelle génération sur l'ensemble de la clientèle, le Distributeur juge préférable de ne pas facturer des frais de désinstallation qui pourraient constituer un frein pour un client qui souhaiterait revenir à l'offre de référence.

Voir également la réponse à la question 2.3 de la FCEI à la pièce HQD-3, document 4.

2. Références :

- (i) B-0006, HQD-1, document 1, page 9, lignes 18 à 22;
- (ii) B-0006, HQD-1, document 1, page 17, section 4.1.

Préambule :

- (i) « En application de l'article 13.1 des CSDÉ, 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. »
- (ii) La section 4.1 présente le nouvel article 10.4 des Conditions de service d'électricité.

Demandes :

- 2.1** Veuillez décrire le processus qui sera appliqué par le Distributeur pour s'assurer d'avoir accès au compteur, suite à la demande d'un client, pour l'installation d'un compteur n'émettant pas de radiofréquences.

Réponse :

Le Distributeur informera le client qu'il doit avoir accès à l'appareillage de mesurage afin d'être en mesure de lui permettre d'exercer l'option de retrait.

- 2.2** Advenant que, malgré l'utilisation du processus décrit en réponse à la question 1.1, le client ne donne pas l'accès au moment préalablement convenu au compteur pour l'installation d'un compteur n'émettant pas de radiofréquences, veuillez indiquer la conséquence, monétaire ou autre, que subirait ledit client.

Réponse :

Le client ne pourra pas exercer l'option de retrait puisque le Distributeur ne sera pas en mesure d'installer le compteur non communicant tant qu'il ne disposera pas des accès requis. Le Distributeur ne prévoit pas exiger de frais supplémentaires.

- 2.3** Veuillez indiquer comment et après combien de visites infructueuses pour l'installation d'un compteur n'émettant pas de radiofréquences, le Distributeur avisera le client qu'il n'installera finalement pas un compteur n'émettant pas de radiofréquences.

Réponse :

Le Distributeur ne souhaite pas arrêter un nombre précis de visites infructueuses, puisque cela dépend de circonstances variables. Dans la mesure où l'option de retrait est un choix formulé par son client, le Distributeur estime que celui-ci collaborera à l'installation de

l'appareillage de mesurage. 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 des autres options, dans le cadre des demandes tarifaires du Distributeur.

- 2.4** Dans le cas, s'il y a lieu, où le Distributeur décidait qu'il n'installera finalement pas un compteur n'émettant pas de radiofréquences à cause du défaut du client de lui donner accès au compteur, veuillez indiquer la durée du maintien d'une telle décision.

Réponse :

Le Distributeur installera un compteur non communicant lorsque le client aura permis l'accès au Distributeur pour effectuer les interventions prévues à l'article 13.1 des CDSÉ.

- 2.5** Veuillez fournir le texte du nouvel article 10.4 de la référence (ii) qui couvrirait le processus, les conséquences et les modalités décrites dans les réponses aux questions 2.1 à 2.4.

Réponse :

Le Distributeur estime qu'il n'est pas approprié de prévoir dans les CDSÉ des modalités qui pourraient exiger un traitement différent selon les circonstances particulières d'un client.

3. Référence :

B-0006, HQD-1, document 1, page 10, lignes 3 à 6.

Préambule :

« Le Distributeur n'a reçu, à ce jour, aucune demande des clients avec puissance afin d'obtenir une option de retrait. Il est possible que les bénéficiaires de l'IMA perçus par ces clients, notamment en matière de suivi de la consommation et de la gestion de la puissance, expliquent que ces clients adhèrent à l'offre de base. »
(Nous soulignons)

Demandes :

- 3.1** Veuillez indiquer les bénéficiaires de l'IMA que pourraient percevoir les clients avec puissance en matière de suivi de la consommation.

Réponse :

À la page 16 de la pièce HQD-6, document 1 du dossier R-3770-2011, le Distributeur a indiqué que, dès 2013, il procéderait à la mise à jour quotidienne des pages Web client. Les clients avec puissance bénéficieront des mêmes avantages que les autres clients.

Voir également la réponse à la question 6.9 de la demande de renseignements n° 1 de la Régie à la pièce HQD-2, document 1 du dossier R-3770-2011.

- 3.2** Veuillez indiquer les bénéfices de l'IMA que pourraient percevoir les clients avec puissance en matière de gestion de la puissance.

Réponse :

Voir la réponse à la question 3.1.

- 3.3** Veuillez indiquer, outre ceux en matière de suivi de la consommation et ceux en matière de gestion de la puissance, quels sont les autres bénéfices de l'IMA que pourraient percevoir les clients avec puissance.

Réponse :

Les clients avec puissance pourront notamment bénéficier de la contribution du projet LAD :

- **au maintien des tarifs parmi les plus bas en Amérique du Nord ;**
- **à l'amélioration de la qualité du service électrique, notamment en matière de réduction des délais de rétablissement grâce à une détection et une localisation des pannes plus précises et plus rapides ;**
- **à la réduction du nombre de pannes grâce à l'amélioration de l'entretien préventif ;**
- **à la réduction des problématiques liés à l'accès aux compteurs ;**
- **à l'amélioration de la qualité de l'information mise à la disposition du service à la clientèle ;**
- **à la capacité du Distributeur à offrir des programmes d'efficacité énergétiques adaptés.**

- 3.4** Veuillez indiquer comment et dans quel contexte un client de puissance aurait pu, puisque l'option de retrait n'était pas connue avant le dépôt du présent dossier en mars 2012, faire une demande afin d'obtenir une option de retrait.

Réponse :

Un client avec puissance aurait pu demander le retrait de son compteur de nouvelle génération ou refuser le changement de compteur au cours des projets-pilotes, à l'instar de quelques clients résidentiels. Or, aucun ne l'a fait.

Par ailleurs, l'option de retrait n'est pas offerte aux clients pour lesquels la puissance est facturée.

- 3.5** Veuillez fournir, en le ventilant par type de client, le nombre de clients du Distributeur qui ont fait une demande, avant le 14 mars 2012, afin d'obtenir une option de retrait.

Réponse :

Au 12 mars 2012, le Distributeur avait reçu 37 demandes de retrait, 12 refus fermes et 17 refus d'installation pour la clientèle résidentielle 120/240 V seulement. Il n'est cependant pas possible de prétendre que tous ces clients adhéreront à l'option de retrait. Voir 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.

Voir également les réponses aux questions 10.1, 10.3 et 19.3 de UC-RNCREQ, à la pièce HQD-3, document 10.

- 3.6** Veuillez fournir, en le ventilant par type de client, le nombre de clients du Distributeur qui ont fait une demande, à ce jour, afin d'obtenir une option de retrait.

Réponse :

Voir la réponse à la question 3.5.

- 3.7** Veuillez expliquer comment le Distributeur peut affirmer que, au moment où cette offre de base n'était pas encore redéfinie selon les informations du présent dossier, les clients de puissance « *adhèrent à l'offre de base* ».

Réponse :

Aucun client détenant un abonnement avec puissance n'a demandé le retrait d'un compteur de nouvelle génération.

4. Référence :

B-0006, HQD-1, document 1, page 13, lignes 10 à 13.

Préambule :

« Compte tenu de l'ampleur du déploiement, le coût moyen pondéré par client pour chaque installation est de 39 \$, ce qui réduit donc les frais initiaux pour l'installation du compteur à un montant de 82,80 \$ par client et par abonnement. » (Nous soulignons)

Demandes :

- 4.1** Veuillez expliquer ce que le Distributeur veut dire par l'expression « *pondéré par client* ».

Réponse :

L'expression « **pondéré par client** » signifie que le coût moyen d'installation est réparti en fonction du poids relatif des installations effectuées par le personnel du Distributeur et par le prestataire de service et appliqué à chaque client. 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 des autres options, dans le cadre des demandes tarifaires du Distributeur.

Voir également la page 4 du complément de preuve, à la pièce B-0013, HQD-1, document 2.

- 4.2** Veuillez présenter le calcul détaillé menant au montant de 39 \$ en indiquant toutes les références permettant de retrouver tous les intrants du calcul.

Réponse :

Le montant de 39 \$ fait en partie référence au prix d'installation conclu avec le prestataire de services d'installation. Son calcul ne peut par conséquent être divulgué.

5. Référence :
B-0006, HQD-1, document 1, pages 14 et 15.

Préambule :

« Le coût de la relève manuelle d'un compteur non communicant dans un secteur où les compteurs de nouvelle génération sont installés est évalué sur la base du temps de transport requis pour effectuer cette intervention. Il s'agit d'interventions pour lesquelles le Distributeur est en mesure d'effectuer une certaine optimisation de ses déplacements, puisque ces derniers sont connus à l'avance. Toutefois, le temps moyen demeure important, compte tenu de la distance entre chaque client ayant un compteur non communicant dans un secteur où les compteurs de nouvelle génération sont installés est estimé par le Distributeur à 20 minutes. »
(Nous soulignons)

Demande :

- 5.1 Veuillez décrire la méthode et les modèles d'optimisation utilisés, le cas échéant, afin « *d'effectuer une certaine optimisation de ses déplacements* ».

Réponse :

Sur la base de l'hypothèse d'une répartition uniforme des clients sur l'ensemble du territoire québécois, le Distributeur a positionné, dans la mesure du possible, les ressources dans les endroits limitant le temps de déplacement. Toutefois, le fait qu'au moins la moitié des bureaux d'affaires actuels n'auront plus de releveurs sur place aura un impact sur le temps de transport.

Par ailleurs, le Distributeur prévoit réorganiser les tournées de relève de manière à optimiser les charges de travail des releveurs.

De plus, 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 des autres options, dans le cadre des demandes tarifaires du Distributeur.

- 5.2 Dans le cas où un ou plusieurs modèles d'optimisation sont utilisés afin « *d'effectuer une certaine optimisation de ses déplacements* », veuillez fournir la documentation technique décrivant le ou les modèles utilisés.

Réponse :

Aucune documentation technique n'est disponible puisque le Distributeur n'a pas utilisé un modèle d'optimisation mais bien une méthode basée sur son expérience et sa connaissance du domaine.

- 5.3 Veuillez fournir les intrants et hypothèses qui ont été utilisés par le Distributeur dans son estimation que le temps moyen est de 20 minutes dans le cas cité en référence.

Réponse :

Voir la réponse à la question 10.a de l'ACEF de l'Outaouais à la pièce HQD-3, document 2.

- 5.4 Veuillez fournir le coût encouru par le Distributeur pour réaliser l'exercice qui a mené à l'estimation du temps moyen de 20 minutes de la référence.

Réponse :

L'exercice ayant été réalisé par des ressources internes du Distributeur, il n'a pas entraîné de coût particulier.

- 5.5 Veuillez fournir le coût que le Distributeur prévoit encourir pour l'exercice d'estimation du temps moyen de relève manuelle qu'il devra faire lorsqu'il connaîtra le nombre et la situation géographique des clients qui demanderont l'option de retrait. De plus, veuillez indiquer à quelle fréquence le Distributeur prévoit refaire cette estimation, de même que les coûts afférents à chaque révision.

Réponse :

L'ensemble des coûts sera révisé annuellement et présenté dans le cadre des dossiers tarifaires. Le coût de ces révisions sera assumé à même le budget d'exploitation du Distributeur car elles seront réalisées par des ressources internes.

- 5.6 Veuillez indiquer si l'option de retrait (d'un compteur électronique émettant des radiofréquences) sera disponible dans un secteur où les compteurs de nouvelle génération ne sont pas encore installés.

Réponse :

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

- 5.7 Veuillez indiquer si le temps moyen de 20 minutes tient compte du fait que des visites additionnelles doivent être faites en cours d'année pour pallier au fait que le client n'est pas présent pour des lectures de compteurs requérant sa présence. Dans l'affirmative, veuillez indiquer quel est le temps moyen, inclus dans les 20 minutes, qui est requis pour les visites additionnelles. Dans la

négative, veuillez indiquer le temps moyen additionnel qui doit être considéré pour tenir compte des visites additionnelles.

Réponse :

Le Distributeur confirme qu'il a prévu l'équivalent d'environ 1,5 minute par client pour la prise de rendez-vous et la relance.

Toutefois, pour maximiser les chances d'accéder aux compteurs dès la première visite, le Distributeur décalera les horaires de travail le plus possible en dehors des heures régulières de travail, et ce, tout en respectant la convention collective en vigueur pour les catégories d'employés concernés.

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 des autres options, dans le cadre des demandes tarifaires du Distributeur.

6. Référence :

B-0006, HQD-1, document 1, page 8.

Préambule :

« Le Distributeur estime que l'introduction de critères dans la réglementation pour rendre éligibles ou non les clients à une option de retrait n'est pas souhaitable. Ainsi, les clients qui souhaitent se prévaloir de l'option de retrait n'ont pas à fournir d'explications sur les raisons qui motivent leur décision. »

Demande :

- 6.1** Veuillez indiquer s'il est juridiquement et techniquement possible pour le Distributeur de connaître la raison qui fait qu'un client se prévale d'un droit de retrait, et quel serait, le cas échéant, le coût pour le Distributeur de colliger cette information.

Réponse :

Puisque les raisons motivant un client à vouloir exercer l'option de retrait ne font pas partie des conditions d'adhésion, le Distributeur ne peut exiger cette information de la part des clients.

7. Référence :

B-0019, HQD-2, document 2, page 13.

Préambule :

En réponse à l'engagement numéro 6 (ACEF de l'Outaouais et Régie)

« *Le Distributeur juge que le délai de 30 jours est raisonnable. (...)* »

Demande :

7.1 Veuillez indiquer si le Distributeur a envisagé d'autres délais que celui fourni en réponse à la question posée et, le cas échéant, quels impacts un délai allongé aurait-il sur les activités du Distributeur ainsi que sur les coûts d'un éventuel droit de retrait.

Réponse :

Le délai de 30 jours permet au Distributeur d'intégrer les processus de communication afin d'éviter qu'un compteur de nouvelle génération ne soit installé chez un client qui désire adhérer à l'option de retrait, ce qui permet à ce dernier de bénéficier du crédit sur l'installation.

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