

**RÉPONSE D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION
À L'ENGAGEMENT NUMÉRO 3**

Engagement n° 3 :

Fournir, quant aux frais d'installation initiaux, si un compteur non émettant est déjà sur place quels seraient les coûts. Est-ce que les coûts seraient complets ? Est-ce qu'on devrait faire un crédit complet si les compteurs sont déjà là ? Ou est-ce qu'on devrait faire un crédit si le compteur est déjà en place ? (Demandé par la Régie)

Réponse à l'engagement n° 3 :

Le Distributeur juge primordial qu'un nombre maximal de ses clients bénéficie d'un compteur de nouvelle génération, et ce, pour les nombreux avantages que cette solution apporte, tant pour le Distributeur que pour les clients, notamment en matière d'efficacité. Le Distributeur rappelle que le projet LAD (ou le Projet) vise le remplacement de l'ensemble des compteurs visés par le Projet par des compteurs de nouvelle génération, l'implantation d'une relève automatisée de ces derniers et le débranchement / rebranchement à distance. À la suite de l'autorisation du projet LAD, la seule offre de référence en matière de mesurage sera le compteur de nouvelle génération avec la relève automatisée. L'option de retrait est une mesure exceptionnelle visant à répondre aux préoccupations personnelles de toute nature d'une très faible minorité de clients.

Ainsi, le Distributeur envisage, lors du déménagement d'un client ayant exercé l'option de retrait, d'installer systématiquement un compteur de nouvelle génération. Cette stratégie est soutenue par la faible probabilité que le déménagement de ce client coïncide avec l'emménagement, dans le même logement, d'un client qui désire lui aussi exercer l'option de retrait.

La suggestion de la Régie d'accorder un délai de réflexion au nouveau locataire, afin qu'il puisse exercer ou non l'option de retrait, avant de procéder à la réinstallation d'un compteur de nouvelle génération, a des impacts non négligeables en matière de coûts. En effet, cette solution nécessiterait, d'une part, la mise en place d'un nouveau processus d'affaires particulier et, d'autre part, des modifications importantes aux systèmes afin de permettre d'aiguiller adéquatement ces clients hors de la procédure normale de l'activité d'emménagement / déménagement. Ainsi, la codification de cette mesure ne bénéficierait qu'à un très petit nombre de clients mais les coûts de mise en place seraient supportés par l'ensemble de la clientèle.

Par ailleurs, dans plusieurs cas, le local peut-être désigné comme étant vacant entre deux locations, soit parce que le Distributeur ne connaît pas le propriétaire, soit parce que le logement n'est pas loué. Dans la première situation, le délai de réflexion est sans objet car il n'y a plus de titulaire de l'abonnement. Dans le second cas, lorsque le propriétaire est connu, celui-

ci accepte généralement la responsabilité de l'abonnement, jusqu'au moment où un locataire subséquent conclut un abonnement. Si un délai devait être octroyé, alors le propriétaire devrait informer le Distributeur de ses intentions quant au maintien ou non du compteur non communicant et, le cas échéant, payer les frais mensuels associés à l'option de retrait.

Si la Régie demandait au Distributeur de mettre en place le délai proposé, on se retrouverait dans la situation inusitée où les clients ayant l'occasion d'aménager dans un logement comportant déjà un compteur communicant ne paieraient aucuns frais d'adhésion (ceux-ci ayant déjà été payés par le premier adhérent habitant le logement), alors que ceux aménageant dans un logement comportant un compteur de nouvelle génération auraient, eux, à assumer le coût d'adhésion (et ce, au bénéfice éventuel des futurs locataires désirant se prévaloir de l'option de retrait). Le problème d'opportunisme est ici flagrant.

Par ailleurs, si la Régie choisissait d'imposer des frais de réinstallation du compteur de nouvelle génération aux clients exerçant l'option de retrait (voir la réponse à l'engagement n° 4, à la pièce HQD-4, document 2.4), le Distributeur soumet respectueusement que la mise en place d'un délai de réflexion complexifierait de façon importante la gestion des frais relatifs à l'option de retrait et pourrait occasionner des accrocs importants au principe du demandeur-payeur.

Le tableau E-3 présente les frais assumés par deux clients (A et B) à la suite du déménagement du client A, qui exerçait l'option de retrait, et l'aménagement du client B dans la même habitation. Les informations présentées présument que les frais de réinstallation seraient facturés à la fin de l'abonnement.

Tableau E-3

Décision du client B	Frais assumés par le client A	Frais assumés par le client B
Le client B opte pour l'offre de référence	<ul style="list-style-type: none"> - Frais pour l'installation du compteur non communicant - Frais de réinstallation du compteur de nouvelle génération 	- Aucuns frais
Le client B exerce l'option de retrait dans le délai imparti	<ul style="list-style-type: none"> - Frais pour l'installation du compteur non communicant 	- Frais de réinstallation du compteur de nouvelle génération
Le client B exerce l'option de retrait hors du délai imparti	<ul style="list-style-type: none"> - Frais pour l'installation du compteur non communicant - Frais de réinstallation du compteur de nouvelle génération 	<ul style="list-style-type: none"> - Frais pour l'installation du compteur non communicant - Frais de réinstallation du compteur de nouvelle génération

Si le client B exerçait l'option de retrait dans le respect du délai imparti, le client A n'aurait pas à assumer les frais de réinstallation du compteur de nouvelle génération car celui-ci n'aurait pas été installé. Les frais assumés par le client A correspondraient uniquement aux frais d'installation du compteur non communicant. Le paiement des frais de réinstallation par le client A est donc tributaire de la décision du client B quant au maintien ou non du compteur non communicant. L'émission de la facture finale pour le client A serait évidemment retardée d'autant. Quant au client B, il assumerait, à terme, les frais de réinstallation.

Cependant, si le client B devait quitter le logement et être remplacé par un client C désirant lui aussi conserver le compteur non communicant, il ne paierait aucuns frais de réinstallation, dans la mesure évidemment où la demande du client C était faite en respectant le délai imparti. Le client C assumerait alors les frais de réinstallation.

Bref, certains clients pourraient ne jamais assumer aucuns frais, d'autres uniquement des frais d'adhésion ou de réinstallation, et d'autres enfin paieraient l'ensemble des frais, et ce, toujours pour exercer la même option de retrait.

Le Distributeur souligne par ailleurs que si les frais de réinstallation devaient être facturés lors de l'adhésion et non à la fin de l'abonnement, cela complexifierait encore davantage l'administration des frais relatifs à l'option de retrait. En effet, en reprenant l'exemple utilisé précédemment, il faudrait alors mettre en place un système de crédit permettant de rembourser au client A les frais de réinstallation payés à l'adhésion, pour

plutôt les facturer au client B. Lors de l'aménagement du client C, il faudrait créditer le client B pour les frais payés, et ainsi de suite.

Enfin, le Distributeur souligne que le délai de réflexion devrait également s'appliquer aux résidences privées lors de la vente d'une habitation, qu'elle soit unifamiliale ou en copropriété. Rien ne justifie qu'il se limite aux appartements locatifs.

En somme, considérant la très grande complexité inhérente à la gestion de ce type de délais, les coûts qui en découlent, de même que les problèmes d'équité entre les clients qu'il risque d'engendrer, le Distributeur juge que sa mise en place n'est pas souhaitable.