

| | |
|--|--|
| <p>CANADA</p> <p>PROVINCE DE QUÉBEC</p> <p>DISTRICT DE MONTRÉAL</p> <p>DOSSIER R-3788-2012</p> | <hr/> <p>RÉGIE DE L'ÉNERGIE</p> <hr/> <p>HQD - Demande de modification des tarifs et conditions de distribution d'électricité relative à une option d'installation d'un compteur n'émettant pas de radiofréquences</p> <p>R-3788-2012</p> |
|--|--|

MÉMOIRE DU GRAME

Préparé par

Mme Nicole Moreau
Analyste environnement et énergie
EnviroConstats enrg.

Pour le GRAME

DÉPOSÉ À LA RÉGIE DE L'ÉNERGIE

Le 28 mai 2012

Mandat

Le GRAME a retenu les services de sa consultante externe madame Nicole Moreau, analyste en énergie et environnement. Madame Moreau possède une formation de premier cycle en administration et comptabilité de l'école des Hautes études commerciales de l'Université de Montréal, de même qu'une maîtrise en sciences de l'Environnement de l'UQAM. Elle a participé à la rédaction de mémoires du GRAME aux dossiers précédents du Distributeur portant sur les enjeux abordés par le GRAME dans ses présentes observations, soit les compteurs intelligents.

Plus précisément, elle a travaillé à la rédaction des rapports du GRAME aux dossiers R-3579-2005 (Vigie compteurs avancés), R-3610-2006 (Vigie compteurs avancés) et R-3644-2007 (Vigie compteurs avancés) et R-3677-2008 (Projet heure juste). Finalement elle a rédigé le rapport du GRAME portant sur la demande de compte de frais reportés au dossier R-3723-2010 et celui du dossier R-3770-2011.

Le GRAME a également retenu les services de monsieur Edmund P. Finamore à titre d'analyste externe pour effectuer un balisage des conditions et des coûts des options de retrait offertes par certains distributeurs d'électricité aux États-Unis. Monsieur Finamore a non seulement participé au dossier R-3770-2011 portant sur la *Demande d'autorisation de la phase 1 du Projet de Lecture à distance*, mais il a également été reconnu expert en réseaux intelligents par la Régie dans ce dossier.¹ Le balisage des options de retrait offertes aux États-Unis est déposé en annexe du présent rapport.

¹ R-3770-2011, D-2011-145, par. 10 : « La Régie accorde à monsieur Edmund P. Finamore un statut d'expert en réseaux intelligent. L'examen de l'expérience de monsieur Finamore indique qu'il a une expérience pertinente en amont et en aval des différentes étapes de projets semblables au présent Projet. »

Table des matières

| | |
|--|----|
| Mandat | 2 |
| Table des matières | 3 |
| Introduction | 4 |
| L'option de retrait proposée par le Distributeur..... | 5 |
| Principes prévus aux CDSÉ retenus par le Distributeur..... | 5 |
| Position du GRAME sur les principes..... | 5 |
| Causalité des coûts..... | 5 |
| Méthode de détermination des coûts | 7 |
| Choix technologique | 8 |
| Disponibilité de l'option | 10 |
| Conséquences de l'option de retrait..... | 13 |
| Modalités de l'option proposée par le Distributeur..... | 15 |
| Position du GRAME sur les modalités de l'option | 15 |
| Aucune justification du client requise | 15 |
| Cas deavis d'interruption ó 24 mois | 16 |
| Relève aux 60 jours | 17 |
| Conclusions..... | 19 |

Introduction

Le GRAME est d'avis que le Texte des tarifs et conditions de service de distribution d'électricité prévoyant le coût de l'option de retrait pourrait avoir un impact sur le nombre de personnes qui exerceront cette option. Ainsi, le GRAME est d'avis que l'impact de l'option de retrait sur le projet LAD devra être analysé suite à la décision qui sera rendue au présent dossier.

En effet, tant que n'a pas été déterminé le tarif de cette option, le nombre de clients qui exerceront cette option sera difficile à estimer et par conséquent, la décision du dossier R-3770-2011 devrait être rendue suite à celle du présent dossier.

Le GRAME dépose donc un balisage des options de retrait offertes aux États-Unis et des coûts prévus pour la clientèle. Ce balisage, déposé en annexe du présent rapport, a été réalisé par M. Edmund P. Finamore, reconnu expert en réseaux intelligents au dossier R-3770-2011.

Par ailleurs, outre le fait que le GRAME recommande au dossier R-3770-2011 de tester d'autres technologies qui permettraient la lecture à distance par exemple sur une base mensuelle, le GRAME est favorable à une option qui intègre les vrais coûts et émet ses commentaires sur cet aspect de la demande du présent dossier.

L'option de retrait proposée par le Distributeur

Principes prévus aux CDSÉ retenus par le Distributeur

Extrait : HQD-2, doc. 1, présentation du 24 avril 2012

Le Distributeur s'appuie sur les principes suivants prévus aux CDSÉ :

ÉUtilisation de la notion d'offre de référence

(í)

ÉOptions permises au client prévues aux CDSÉ

ó Techniquement réalisable

ó Acceptée par le Distributeur

ÉLe coût supplémentaire de l'option est payé par celui qui le demande ou l'occasionne.

ÉMéthode de détermination des coûts selon des temps moyens d'intervention à coûts complets.

Position du GRAME sur les principes

Causalité des coûts

Globalement le GRAME adhère au principe selon lequel les coûts de l'option seraient déboursés par les clients qui demandent l'option de retrait. De plus, la modification apportée le 18 mai 2012 au texte de l'article 10.4 des CDSÉ par le Distributeur qui stipule que la *demande peut être faite en tout temps*² convient au GRAME.

Par ailleurs, en consultant le balisage effectué par M. Finamore, en annexe, on constate que lorsqu'une option de retrait est offerte, les coûts relevant de l'option sont de la responsabilité du client dans la majorité des cas.³

² R-3788-2012, HQD-1, document 1, révisé le 18 mai 2012, page 17

³ R-3788-2012, Rapport GRAME, Annexe, Balisage M. Finamore, page 1.

Par contre, on peut également constater que la *Maine Public Utilities Commission*, en mai 2011, aurait demandé à la *Central Maine Power* d'offrir un programme de retrait comportant des frais moins élevés pour les clients à faible revenu et que le programme préliminaire de retrait de la *Californie* comprend également des frais moins élevés pour la clientèle à faible revenu.⁴

Selon le GRAME, cette option, soit celle d'offrir des frais moins élevés pour la clientèle à faible revenu, fait sens d'un point de vue social, mais s'éloigne de la causalité des coûts, de même que favorise une adhésion à l'option d'un plus grand nombre de clients. L'impact sur le pourcentage (%) d'adhérents pour une telle option, si elle devait être proposée au présent dossier, devrait être attentivement étudié avant d'être offerte.

Il faut être prudent puisque selon le GRAME et son expert au dossier R-3770-2011 une augmentation du taux d'adhésion pourrait avoir un impact sur l'efficacité du projet LAD de même que ses coûts :

It's clear to me that opting out will cause some degradation in the system if it gets beyond a certain amount or a certain reasonable amount. And it's particularly more difficult to add in the suburban and rural areas where mesh technologies and things of this sort rely on meters to communicate among one another.

*So I'm concerned that in the long term, if opting out becomes a substantial issue, that it's going to cost utilities money they're going to have to spend more dollars in the forms of network equipment and so forth to compensate for meters for customers who are opting out.*⁵

Par ailleurs, comme le mentionne M. Finamore dans son balisage en annexe :

*Most utilities agree, however, that permitting clients to opt-out of receiving a smart meter will increase operating costs and adversely affect outage response and grid reliability.*⁶

⁴ R-3788-2012, Mémoire GRAME, Annexe, Balisage M. Finamore, page 1

⁵ R-3770-2011, Notes sténographiques du 30 mars 2012, p. 198-199

⁶ R-3788-2012, Mémoire GRAME, Annexe, Balisage M. Finamore, page 7

Ainsi, le coût de l'option est définitivement un enjeu d'importance autant pour l'efficacité de la collecte de données du projet LAD, que pour ses coûts d'opération. En contrepartie, il semble clair de l'expérience de Portland General que la hausse des frais de l'option de retrait pourrait largement décourager les clients d'opter pour un programme de retrait de compteurs intelligents.⁷

Méthode de détermination des coûts

Le GRAME est en faveur de la méthode de détermination des coûts selon des temps moyens d'intervention à coûts complets pour sa simplicité d'application.

Le GRAME note cependant que d'autres méthodes semblent être appliquées par une autre utilité publique. En effet, en consultant le balisage de M. Finamore pour le Nevada, même si la *Public Utilities Commission of Nevada* n'a pas encore rendu sa décision, actuellement la NVEnergy propose deux séries de taux pour les différentes régions⁸, elle établirait par conséquent sa méthode de détermination selon d'autres barèmes.

Comme le démontre le balisage de M. Finamore, dans de nombreux cas ce sont les Commissions des États qui émettront des procédures concernant les principes sous-jacents au développement des programmes de retrait. Par conséquent, peu d'information est disponible concernant le détail de ces différents programmes de retrait.⁹

Pour terminer, le GRAME souligne cependant que les coûts proposés par le Distributeur pourraient être différents si le choix technologique était également différent.

⁷ R-3788-2012, Mémoire GRAME, Annexe, Balisage M. Finamore, page 5

⁸ R-3788-2012, Mémoire GRAME, Annexe, Balisage M. Finamore, page 2

⁹ R-3788-2012, Mémoire GRAME, Annexe, Balisage M. Finamore, page 2

Choix technologique

Ce qui retient l'attention du GRAME de la section des principes invoqués par le Distributeur, est le fait que les options de retrait doivent être techniquement réalisables et acceptées par le Distributeur.¹⁰

Le GRAME s'est donc penché sur le balisage du Distributeur pour évaluer si d'autres options de retrait seraient techniquement réalisables et pourraient être offertes à la clientèle, sur la base d'un choix technologique différent.

En effet, en retenant le principe de la causalité des coûts, ceux-ci pourraient être différents si le choix technologique était également différent. Par exemple, le *Central Maine Power* offre une option Radio fréquence *off*¹¹ dont les coûts (20\$ entrée et 10,50\$ mensuel¹²) sont légèrement différents de ceux pour le compteur électromécanique (40\$ entrée et 12 \$ mensuel¹³).

« 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 » (R-3788-2012, HQD-1, Document 1, Annexe, Page 21)

Ainsi le GRAME a demandé au Distributeur de préciser 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. Le Distributeur répondait ne pas disposer de l'information requise pour y répondre en précisant qu'à sa connaissance, *aucun des grands fournisseurs de réseau maillé n'offre cette capacité de manière opérationnelle* ; répondant ainsi à la deuxième (Question 5.2) question du GRAME sur ce sujet, soit celle demandant au Distributeur si les « Compteur IMA radio off » peuvent se mettre à off à distance.

Nous comprenons de la réponse suivante du Distributeur qu'il n'est pas au fait de la possibilité de débrancher à distance un compteur et de le réactiver :

¹⁰ R-3778-2012, HQD-2, doc.1, page 4

¹¹ R-3788-2012, HQD-3, doc. 2, page 18, réponse Q.12 c)

¹² R-3788-2012, Mémoire GRAME, Annexe, Balisage M. Finamore, p. 4 et R-3788-2012, HQD-1, doc.1, Annexe, p. 21

¹³, R-3788-2012, Mémoire GRAME, Annexe, Balisage M. Finamore, p. 4 et R-3788-2012, HQD-1, doc.1, Annexe, p. 21

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'EMA. 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.

Référence : R-3788-2012, HQD-3, Document 5, Page 11, réponse question 5.5

De l'avis du GRAME, même si le compteur ne se mettait pas à OFF à distance, l'usage d'un compteur qui peut être mis à OFF et ON manuellement par un technicien serait préférable à un remplacement complet du compteur, par exemple pour les cas de déménagement des clients.

De plus, ce choix technologique offre des possibilités de frais légèrement inférieurs selon l'offre de *Central Maine Power (CMP)*. Le GRAME ne présume pas que les coûts seraient inférieurs pour le Distributeur, mais cette variante technologique devrait être examinée dans la perspective notamment d'une simplification des démarches pour les clients lors de modifications ultérieures au programme de retrait.

Cette option est par ailleurs confirmée par le Distributeur :

Central Maine Power (CMP) offre deux possibilités au client, soit l'installation d'un compteur de nouvelle génération avec radio « off » et l'installation d'un compteur

*électromécanique. Dans le premier cas, CMP ne facture que le coût du compteur. Dans le second cas, CMP facture le coût du compteur et les frais d'installation.*¹⁴

Le GRAME note également que même si elles restent à être validées, d'autres possibilités technologiques pourraient être explorées par le Distributeur pour le choix des compteurs de l'option de retrait, comme en faisait part M. Louis-Gilles Francoeur dans son article paru dans le Devoir, où il relate l'existence d'un modem émetteur pouvant être désactivé à distance sans que personne n'ait à se déplacer.

Extrait : Compteurs intelligents- Hydro-Québec pouvait éviter l'option tarifaire : Article paru dans la section Actualité sur l'environnement du *Le Devoir*, par Louis-Gilles Francoeur, 27mars 2012.

*De son côté, le modem-émetteur Varitron peut être désactivé à distance sans que personne ait à se déplacer. Il demeure alors en attente d'un signal, sans émettre de radio-fréquences, jusqu'à ce qu'on l'active de nouveau pour qu'il transmette un autre rapport. Il peut ainsi être programmé pour produire un rapport chaque jour, ou une fois par semaine, par exemple.*¹⁵

En effet, même si selon la réponse du Distributeur à la demande 5.5 du GRAME, *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*¹⁶, les technologies offertes en 2010-2011 sont en pleine évolution et répondent aux demandes faites par les distributeurs et à leurs besoins. Il serait donc approprié pour le Distributeur de vérifier en 2012 si elles peuvent être offertes et selon quels délais de livraison, quitte à l'envisager pour les zones 2 et 3 de déploiement du projet LAD, si elles ne pouvaient être disponibles pour le déploiement de la phase 1 du projet LAD.

Disponibilité de l'option

L'usage d'un compteur AMI, dont la radio serait mise à OFF a été examiné et retenu par la CMP. Cependant, il semble que l'option ne soit pas disponible, mais qu'elle pourrait l'être lorsque le compteur sera disponible.

¹⁴ R-3788-2012, HQD-3, document 2, page 18, réponse Q.12 c)

¹⁵ <http://www.ledevoir.com/environnement/actualites-sur-l-environnement/346028/compteurs-intelligents-hydro-quebec-pouvait-eviter-l-option-tarifaire>, consulté le 28 mai 2012.

¹⁶ R-3788-2012, HQD-3, Document 5, Page 11, réponse question 5.5

SECTION 12

METERS

12.11 SMART METER OPT-OUT PROGRAM

Any residential customer or any non-residential customer eligible to take service under CMP's SGS or SGS-TOU Electric Delivery Rate Schedule and who chooses not to have a standard wireless smart meter installed on their premises may select one of the following alternatives:

- a. an electro-mechanical meter. A customer selecting this alternative will pay (i) an Initial Charge of \$40.00 per meter, which will appear on the customer's first bill following the date the customer chooses this alternative and; (ii) a Recurring Monthly Charge of \$12.00 per meter beginning by the later of October 1, 2011 or the date the customer chooses this alternative.

If the customer's existing meter is a properly functioning electro-mechanical meter, the customer may retain said meter and will pay the Initial Charge and Recurring Monthly Charge described above. The Company, at its sole discretion, may replace the customer's existing electro-mechanical meter with an equivalent meter.

- b. a standard wireless smart meter with the internal network interface card operating in receive-only mode. A customer selecting this alternative will pay (i) an Initial Charge of \$20.00 per meter, which will appear on the customer's first bill following the date the customer chooses this alternative and; (ii) a Recurring Monthly Charge of \$10.50 per meter beginning by the later of October 1, 2011 or the date the customer chooses this alternative.

If these meters are not available at the time the customer requests this option, the customer may retain their existing electro-mechanical meter and pay the Initial Charge and Recurring Monthly Charge described in subsections b(i) and b(ii). A customer who initially selects a standard wireless smart meter with the internal network interface card operating in receive-only mode but decides to retain their existing electro-mechanical meter will be billed the Initial Charge and Recurring Monthly Charge described in subsections a(i) and a(ii). CMP will include these charges beginning with the first bill following the date the customer notifies CMP of their decision to retain their existing electro-mechanical meter. **(Nous surlignons)**

Par conséquent, le GRAME recommande au Distributeur d'envisager d'inclure l'option de radio AMI mise à OFF dans le texte de ses tarifs, au même titre que la CMP l'a fait.

Le GRAME recommande à la Régie de demander au Distributeur de procéder à une évaluation des coûts correspondant à une telle option et que cette évaluation soit déposée lors du prochain dossier tarifaire.

Le GRAME recommande au Distributeur de s'informer auprès de la Centrale Main Power de cette option, de même qu'auprès des fournisseurs d'équipements.

Les questions à répondre sont entre autres, de vérifier si cette technologie pourrait permettre d'éviter d'avoir à changer le compteur lorsqu'un client exerçant l'option de retrait déménage, ou change d'idée et souhaite revenir à l'option de base. Seule la réactivation manuelle serait nécessaire, au lieu du changement du compteur, réduisant les frais de remplacement des compteurs.

Avantages éventuels

L'intérêt d'un tel type de compteur pour le GRAME est multiple. Il pourrait probablement enregistrer le profil de consommation des clients, puisque seule la radio émettrice serait à OFF, un autre élément d'intérêt à vérifier.

Le GRAME recommande au Distributeur d'évaluer cette option afin de déterminer si elle permettrait également la tarification différenciée et la collecte des données de consommation selon les périodes déterminées d'une telle TDT.

À cet égard, la Stratégie énergétique du Québec 2006-2015 (Ci-après : la Stratégie) énonce clairement que la tarification actuelle de l'électricité constitue une limite à l'efficacité énergétique¹⁷, que le gouvernement souhaite qu'Hydro-Québec implante progressivement une tarification différenciée :

Toujours sur le plan des tarifs d'électricité, le gouvernement souhaite qu'Hydro-Québec implante progressivement au Québec une tarification selon la saison et l'heure d'usage. (Stratégie énergétique du Québec 2006-2015, page 57)

¹⁷ Stratégie énergétique du Québec 2006-2015, page 57

La Stratégie mentionne également que cette tarification donnerait au consommateur des outils afin de mieux contrôler sa facture d'électricité.

Une telle tarification, déjà en vigueur ailleurs dans le monde, donnerait des outils au consommateur pour mieux contrôler sa facture d'électricité. (Stratégie énergétique du Québec 2006-2015, page 57)

La Stratégie identifie également la tarification selon la saison et l'heure comme étant un excellent moyen de réduire la demande de pointe.

Elle constituerait sans nul doute un excellent moyen de réduire la demande de pointe. (Stratégie énergétique du Québec 2006-2015, page 57)

L'option de retrait pourrait être un frein à la mise en place de la tarification selon la saison et l'heure. Par conséquent, le GRAME recommande de rechercher des solutions dans l'avenir et de les mettre en application dès qu'elles seront disponibles.

Conséquences de l'option de retrait

Le GRAME vous invite à lire en annexe¹⁸ le sommaire des informations du balisage portant sur les raisons pour lesquelles certaines commissions se prononcent en défaveur d'une option de retrait.

En résumé, ces commissions énoncent les motifs suivants :

- Les plans d'affaires initiaux des projets AMI ne comprennent pas de disposition pour les options de retrait. Les options de retrait pourraient affecter les résultats du business case :
 - Par ailleurs, le projet LAD (dossier R-3770-2012) ne comporterait pas, à moins d'avis contraire du Distributeur, de protection contractuelle en cas d'adhésion significative à l'option de retrait pouvant affecter la performance globale du fournisseur de service et occasionner des coûts additionnels. Ce point restant à vérifier auprès du Distributeur;
- La qualité du service pourrait être affectée en raison de l'incapacité de détecter certaines des pannes d'électricité ou de détecter les conditions de basse tension

¹⁸ R-3788-2012, Mémoire GRAME, Annexe, Balisage M. Finamore, pages 6 et 7

chez le client sans compteur intelligent. De plus, on mentionne que du matériel supplémentaire pourrait être nécessaire pour compenser pour les compteurs qui ne communiquent pas;

Ce qui préoccupe le GRAME, à l'instar des commissions qui expriment des opinions en défaveur de l'option de retrait, est l'incapacité des clients qui adhèrent à l'option de retrait à participer à des tarifs différenciés dans le temps, ou à des programmes de recharge électrique de véhicules et à d'autres fonctionnalités liées à la gestion de la consommation.

Ainsi une technologie qui permettrait de conserver le profil de consommation, tout en la prélevant manuellement, pourrait être une solution mitoyenne.

Modalités de l'option proposée par le Distributeur

Extrait B-002, requête du Distributeur

7. De façon générale, la proposition du Distributeur consiste à offrir aux clients une option de retrait du compteur de nouvelle génération selon les modalités suivantes :

- a) le client n'a aucune justification à fournir pour exercer l'option de retrait;
- b) l'option de retrait sera offerte s'il ne s'agit pas d'un abonnement avec facturation de la puissance;
- c) le Distributeur ne doit pas avoir transmis d'avis d'interruption du service au cours des 24 derniers mois pour l'abonnement visé par l'option de retrait;
- d) la relève et la facturation de la consommation s'effectueront conformément aux CDSÉ et aux pratiques actuelles du Distributeur pour les clients qui exercent l'option de retrait;

Position du GRAME sur les modalités de l'option

Aucune justification du client requise

Le GRAME est en accord avec cette modalité.

La première modalité proposée par le Distributeur précise que le client n'a aucune justification à fournir pour exercer l'option de retrait. On note dans le balisage de M. Finamore que pour le cas de la Californie, dont la décision vient d'être rendue en avril 2012, les clients résidentiels peuvent être autorisés à y adhérer pour toute raison invoquée ou pour aucune raison particulière, ce qui concorde avec la modalité de l'offre du Distributeur.

Cas d'avis d'interruption ó 24 mois

Le GRAME s'est penché sur la demande du Distributeur de refuser l'adhésion d'un client qui a reçu un avis d'interruption dans les 24 derniers mois. De l'avis du GRAME un délai de 24 mois est significatif. **Le GRAME est d'avis que le Distributeur n'a pas soumis de données précises à l'appui de son choix du 24 mois.**

« (i) 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. »(R-3788-2012, HQD-1, doc 1, p.10, Section 3.3.3)

On constate aussi certaines règles applicables dans le balisage pour des cas de non-paiement. Cependant, aucune règle ne semble limiter l'adhésion initiale de manière aussi restrictive, soit celle de ne pas avoir reçu un avis d'interruption du service au cours des 24 derniers mois, comme le propose le Distributeur.

These rules appear to let any client participate right away, but subject them to the normal collection and shut-off procedures if they become delinquent in paying the fees on their bill. In addition, they would not be permitted to re-apply for the opt-out program for 12 months if they are shut off for non-payment of their bill.¹⁹

Ainsi, le balisage fait état que si un client a adhéré à l'option et qu'il est en défaut de paiement, il sera alors assujéti aux procédures normales de recouvrement et de débranchement. Par contre, il ne lui sera pas permis de soumettre une demande pour le programme de retrait avant 12 mois, dans un cas de débranchement pour non-paiement.

Le GRAME recommande à la Régie de demander plus de détails au Distributeur pour justifier son choix d'un nombre de 24 mois sans interruption pour pouvoir adhérer à l'option.

¹⁹ R-3788-2012, Mémoire GRAME, Annexe, Balisage M. Finamore, page 6

Relève aux 60 jours

Le GRAME s'est également penché sur la proposition de relève des données de consommation aux 60 jours, qui occasionne notamment le maintien d'une flotte de véhicules pour le déplacement des techniciens.

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. »

Ainsi, 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).

Le GRAME demandait au Distributeur s'il était 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 :

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 ?

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'auto relève 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). (HQD-3, Document 5, Page 5, RDDR 2.3)

Le GRAME retient que le Distributeur n'est pas favorable à modifier sa méthode de relève.

Le GRAME est d'avis que le Distributeur devrait évaluer la possibilité de retenir d'autres procédures de relève notamment pour les régions éloignées, particulièrement dans les secteurs où la densité de la population est moindre et envisager une relève réelle au 4-6 mois, accompagnée de variantes selon les besoins et les difficultés rencontrées.

L'expérience démontre que c'est la gestion des changements qui est une source de difficultés, comme cela sera le cas pour le changement de l'ensemble des compteurs. La gestion du changement est un défi qui devrait pouvoir être surmonté par le Distributeur compte tenu du petit nombre de clients prévu qui pourrait adhérer à l'option de retrait.

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

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.

R-3788-2012, HQD-3, Document 5, Page 8

Conclusions

Position du GRAME sur les principes

Globalement le GRAME adhère au principe selon lequel les coûts de l'option seraient déboursés par les clients qui demandent l'option de retrait. **De plus, la modification apportée le 18 mai 2012 au texte de l'article 10.4 des CDSÉ par le Distributeur qui stipule que la demande peut être faite en tout temps²⁰ convient au GRAME.**

Méthode de détermination des coûts

Le GRAME est en faveur de la méthode de détermination des coûts selon des temps moyens d'intervention à coûts complets pour sa simplicité d'application.

Choix technologique

Par conséquent, le GRAME recommande au Distributeur de envisager d'inclure l'option de radio AMI mise à OFF dans le texte de ses tarifs, au même titre que la CMP l'a fait.

Le GRAME recommande à la Régie de demander au Distributeur de procéder à une évaluation des coûts correspondant à une telle option et que cette évaluation soit déposée lors du prochain dossier tarifaire.

Conséquences de l'option de retrait

Ce qui préoccupe le GRAME, à l'instar des commissions qui expriment des opinions en défaveur de l'option de retrait, est l'incapacité des clients qui adhèrent à l'option de retrait à participer à des tarifs différenciés dans le temps, ou à des programmes de recharge électrique de véhicules et à d'autres fonctionnalités liées à la gestion de la consommation.

Ainsi, une technologie qui permettrait de conserver le profil de consommation, tout en la prélevant manuellement, pourrait être une solution mitoyenne.

²⁰ R-3788-2012, HQD-1, document 1, révisé le 18 mai 2012, page 17

Modalités de l'option proposée par le Distributeur

Aucune justification du client

Le GRAME est en accord avec cette modalité.

Cas d'avis d'interruption ó 24 mois

Le GRAME est d'avis que le Distributeur n'a pas soumis de données précises à l'appui de son choix du 24 mois et recommande à la Régie de demander plus de détails au Distributeur pour justifier sa condition d'un nombre de 24 mois sans interruption pour pouvoir adhérer à l'option.

Relève aux 60 jours

Le GRAME est d'avis que le Distributeur devrait évaluer la possibilité de retenir d'autres procédures de relève notamment pour les régions éloignées, particulièrement dans les secteurs où la densité de la population est moindre.