



Changements et nouveautés du dossier tarifaire 2013-2014

Séance de travail du
18 septembre 2012

ALIMENTER L'AVENIR

Demande R-3814-2012
HQD-1, document 2.1

Sujets et objectifs de la séance de travail

- **Sujets traités prioritairement à la demande de la Régie**
 - Modifications aux conditions de service
 - Modifications aux tarifs d'électricité
 - Stratégie d'approvisionnement du Distributeur
- **Objectifs de la séance**
 - Favoriser les échanges avec la Régie et les intervenants
 - Faciliter la compréhension du dossier, des changements proposés et des nouveautés dans une perspective d'allégement du processus réglementaire
 - Réduire les questions de compréhension au moment des demandes de renseignements
 - Dans la mesure du possible, converger vers une entente sur certains sujets non controversés

Modifications aux conditions de service :

Révision de l'article relatif au mode de versements égaux

Introduction d'un nouvel article permettant la mise en œuvre d'activités promotionnelles

Introduction de nouveaux prix forfaitaires pour certaines interventions liées à l'alimentation électrique

Introduction d'une mesure structurante permettant une meilleure gestion du risque de crédit des clients résidentiels

Autres modifications

Plan de paiement – nouvelle appellation du mode de versements égaux

ALIMENTER
L'AVENIR

- **Rappel de l'objectif initial du service**
 - Aider la clientèle à gérer plus efficacement son budget personnel en offrant un plan de paiement qui consiste essentiellement à répartir plus uniformément sur l'année le coût total de l'électricité
- **Constats liés à l'appellation « versements égaux »**
 - Impression pour certains clients que le coût mensuel pour l'électricité est fixe (forfaitaire) et non sujet à ajustement
 - Dans certains cas, étonnement, voire même irritation, suscité par tout ajustement monétaire relié à la consommation réelle d'électricité
- **« Plan de paiement » : une appellation plus juste et plus représentative du service offert**

Plan de paiement – nouveau critère d'adhésion

ALIMENTER
L'AVENIR

- **Historique de consommation suffisant pour les nouvelles installations**
 - Nécessaire car aucun historique de consommation n'est disponible pour effectuer une projection raisonnable (touche annuellement environ 4 % des adhésions)
 - Environ 11 mois de consommation pourraient constituer un historique suffisant et fiable
- **Aucun changement apporté aux demandes d'adhésion dès l'emménagement pour des locaux existants**
 - Historique de consommation généralement fiable, bien que pas nécessairement représentatif des nouveaux occupants
- **Aucun changement concernant l'admissibilité des clients en recouvrement, lesquels bénéficient d'un plan de paiement adapté à leur situation propre**

Nouvelles activités promotionnelles

- **Objectif**
 - Acquérir la flexibilité nécessaire pour faire la promotion de certains canaux de communication en libre-service ou moins coûteux de façon à améliorer l'expérience client
- **Contraintes actuelles**
 - Encadrement réglementaire ne permettant pas de convenir d'autres modalités que celles qui sont prévues aux *Conditions de service d'électricité* de même qu'aux *Tarifs et conditions*
 - Échéancier réglementaire normal trop long pour la mise en œuvre rapide d'activités promotionnelles ; or, la rapidité est un des facteurs de réussite
- **Mécanisme de suivi**
 - Proposition d'un mécanisme de suivi afin de confirmer que les projets mis de l'avant sont au bénéfice de l'ensemble de la clientèle

Interventions à prix forfaitaires – objectif

- **Introduction de nouveaux prix fixes pour certaines interventions**
 - Volonté de simplifier les règles relatives à l'alimentation
 - Souci d'efficience – traduit la volonté du Distributeur de facturer un plus grand nombre d'interventions sur la base de prix fixes moyens plutôt que d'évaluer les coûts au cas le cas
 - Pour 2013-2014, proposition de prix pour trois types d'interventions
 - Exercice que le Distributeur entend poursuivre afin d'ajouter graduellement de nouveaux prix sur la base de la même méthode
- **Méthodologie de calcul**
 - Prix calculés en utilisant les moyennes de coûts par type d'intervention en excluant les cas non représentatifs

Interventions à prix forfaitaires – nature des gains

ALIMENTER
L'AVENIR

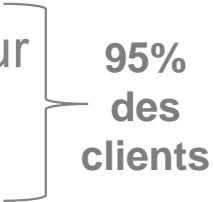
- **Gains pour le Distributeur**
 - Uniformisation des façons de faire
 - Moins de temps requis pour l'évaluation des coûts et le traitement des demandes
 - Élimination des coûts liés aux travaux d'ingénierie découlant des projets abandonnés par les clients
- **Gains pour le client**
 - Information claire et rapide
 - Prix disponibles au premier contact, permettant une prise de décision plus rapide

Gestion du risque de crédit résidentiel

- **Contexte :**
 - Endettement accru des ménages
 - Croissance importante de la dépense de mauvaises créances
- **Transmission des données de crédit des clients aux agents de renseignements personnels, afin :**
 - d'amener les clients à prioriser le paiement de la facture d'électricité
 - d'améliorer les habitudes de paiement des clients
 - de contribuer à limiter l'accès au crédit des clients fortement endettés auprès d'Hydro-Québec
 - de répondre aux préoccupations de la Régie et des intervenants pour diminuer les comptes en souffrance

Gestion du risque de crédit résidentiel (suite)

• Cotation

- Attribution d'une bonne cote à tous les clients qui :
 - paient leurs factures à temps ou à l'intérieur d'un délai inférieur à 60 jours de la date d'échéance
 - respectent les termes de leurs ententes de paiement
 - Moins sévère que la cotation de la plupart des fournisseurs
 - Mécanisme de correction des erreurs, le cas échéant
- 

• Bénéfices

- Réduction des mauvaises créances
- Pour beaucoup de clients, amélioration de leur cote de crédit

• Mise en place

- Stratégie de communication trois à quatre mois avant l'implantation
- Période de grâce avant l'implantation

Autres modifications

- **Modifications relatives à IMA**
 - Particularité des compteurs de nouvelle génération : puissance mesurée par tous les compteurs, qu'elle soit utilisée ou non pour la facturation
 - Environ 20 000 compteurs de nouvelle génération déjà installés dans le cadre du projet pilote approuvé
 - Modifications nécessaires pour assurer le maintien du traitement actuel
- **Ajustements concernant les conversions de tension afin de :**
 - refléter le traitement actuel des demandes
 - clarifier les coûts supportés par le client et par le Distributeur

Modifications aux tarifs d'électricité :

Introduction de deux options d'électricité interruptible pour les clients aux tarifs généraux des réseaux autonomes

Harmonisation des tarifs à forfait au tarif G

Retrait du tarif d'éclairage Sentinelle pour les abonnements dont les luminaires doivent être remplacés

Options d'électricité interruptible

- **Pour les clients des réseaux autonomes**

- S'inscrit dans la demande de la Régie de
« considérer simultanément, pour les réseaux autonomes, les aspects de production, de tarification et d'efficacité » (D-2011-162)
- Permet le report d'investissements liés aux ajouts de capacité dans les réseaux autonomes, et ce, au moindre coût
- Interruption partielle ou complète de la charge des clients participants
- Deux options
 - avec préavis
 - sans préavis
- Deux réseaux offrant un potentiel
 - Cap-aux-Meules (Îles-de-la-Madeleine)
 - Opitciwan (Haute-Mauricie)
- Fixation annuellement par le Distributeur, pour chaque réseau, des quantités de puissance interruptible dont il entend se prévaloir

Options d'électricité interruptible – avec préavis

- Applicable du 1^{er} novembre au 31 mars
- Au maximum, 100 heures d'interruption
- Préavis : minimum 2 heures
- Maximum de 2 interruptions par jour, 4 heures minimum par interruption
- Crédit fixe
 - 6 \$/kW-mois
 - Vise à compenser les coûts de maintenir les groupes électrogènes prêts à fonctionner
- Crédit variable
 - 38 ¢/kWh au sud du 53^e parallèle et 57 ¢/kWh au nord du 53^e parallèle (coûts de transport additionnels)
 - Vise à compenser les coûts d'utilisation des groupes électrogènes
- Potentiel de 500 kW identifié à Cap-aux-Meules

Options d'électricité interruptible – sans préavis

- Applicable toute l'année
- Nombre d'heures d'interruption selon les besoins du Distributeur
- Maximum de 30 jours consécutifs par interruption
- Aucun crédit fixe
- Crédit variable
 - 1,20 \$/kW pour chaque heure d'interruption
 - Maximum de 33,33 \$/kW par période de 7 jours consécutifs d'interruption
 - Vise à compenser les pertes associées aux interruptions
- Potentiel de 750 kW identifié à Opitciwan

Tarifs à forfait

- **Abonnement pour usage général lorsque la consommation n'est pas mesurée**
 - Par exemple, feux de signalisation, cabines téléphoniques, éclairage d'enseignes
- **Calibrage sur le prix moyen facturé aux clients sans puissance du tarif G**
 - En lien avec la révision du service général d'éclairage public (D-2012-024)
 - Objectif de faire assumer une part équitable des coûts de service à cette clientèle
 - Impact de 4,8 % étalé sur deux ans de façon à limiter l'impact maximal à 3 % au-delà de la hausse tarifaire moyenne du tarif G

Service d'éclairage Sentinelle

- **Retrait du tarif pour les abonnements dont les luminaires doivent être remplacés**
 - Indisponibilité des luminaires à vapeur de mercure pour des raisons environnementales
 - Stock du Distributeur pratiquement épuisé
 - Maintien de l'offre de service tout en assurant l'effritement progressif du parc de luminaires Sentinelle
 - Plan de communication pour informer la clientèle
- **Au moment du remplacement**
 - Nécessité pour les clients d'assumer l'acquisition et l'entretien de leurs propres luminaires
 - Transfert de l'abonnement au tarif à forfait

Stratégie d'approvisionnement

Évolution des coûts d'approvisionnement

- **Coûts additionnels de 368 M\$ en 2013 par rapport à l'année de base 2012, dont 340 M\$ attribuables aux contrats de long terme.**
- **En excluant les contrats avec HQP (base et cyclable), la variation des contrats de long terme représente des hausses de 3 TWh et 307 M\$**
 - Mise en service de 27 nouveaux projets à partir de 2012 (16 projets éoliens, 7 projets de biomasse et 4 petites centrales hydroélectriques)
 - Projets du 2^e appel d'offres éolien A/O 2005-03 : +2,2 TWh et +221 M\$
 - Projets de biomasse de l'appel d'offres A/O 2009-01 et du programme d'achat PAE 2011-01 : +52 M\$
 - Petites centrales hydroélectriques (PAE 2009-01) : +11 M\$