

**MODIFICATIONS AUX  
CONDITIONS DE SERVICE D'ÉLECTRICITÉ**



---

### **3. NOUVEL ARTICLE PERMETTANT LA RÉALISATION DE PROJETS PILOTES SUR DE NOUVELLES ACTIVITÉS PROMOTIONNELLES**

1 La satisfaction de la clientèle est en tête de liste des priorités du Distributeur.  
2 Conséquemment, il souhaite mettre en place différentes initiatives permettant  
3 d'améliorer l'expérience client à tous les points de contacts de l'organisation.

4 Les clients utilisent différents canaux pour communiquer avec le Distributeur, par  
5 exemple le téléphone – pour parler aux représentants ou pour accéder au système de  
6 réponse vocale interactive (RVI), le courrier, le courriel ou le site Web. La stratégie qui  
7 répond le mieux aux attentes des clients, et ce, au moindre coût, est d'offrir le bon  
8 service sur le bon canal pour le bon segment de clients.

9 Ainsi, les clients préfèrent – et même s'attendent – à ce que les transactions simples (tel  
10 que consulter le solde du compte ou connaître la date du prochain paiement) soient  
11 disponibles et facilement accessibles sur le Web, par téléphone au moyen de la RVI ou  
12 encore par téléphone mobile et l'envoi de messages textes. Ce sont là des exemples de  
13 canaux moins coûteux que le courrier et les appels aux représentants. Par ailleurs, les  
14 clients désirent malgré tout avoir un accès rapide à ces derniers pour des questions plus  
15 complexes.

16 L'enjeu pour le Distributeur consiste donc à trouver l'équilibre entre les différents canaux  
17 en fonction des différents segments de sa clientèle. Pour ce faire, il souhaite faire  
18 connaître davantage les canaux moins coûteux et inciter les clients à les utiliser.

19 Dans ce contexte, le Distributeur demande d'introduire un nouvel article pour permettre  
20 la mise en œuvre d'activités promotionnelles spécifiques, circonscrites dans le temps  
21 (par exemple, durant la période de pointe des emménagements et déménagements),  
22 pour accroître la notoriété de certains canaux libres-services ou moins coûteux (par  
23 exemple, la facture Internet) et encourager leur utilisation.

24 Un tel article donnerait au Distributeur la flexibilité nécessaire pour promouvoir ce type  
25 d'initiatives auprès de ses clients. Il pourrait dans certains cas effectuer une demande  
26 de modification permanente des CDSÉ.

### **3.1. Nouvelle disposition : activités promotionnelles**

1 La nouvelle disposition dans les CDSÉ permettrait de développer certaines activités  
2 promotionnelles sans modifier les conditions de service de façon permanente.

3 Le nouvel article 2.3 des CDSÉ prévoirait ce qui suit :

4 Le Distributeur peut réaliser des activités promotionnelles relatives aux modalités  
5 décrites aux chapitres 5 et 11 à 13 des présentes conditions de service. Ces  
6 activités promotionnelles doivent être temporaires et peuvent s'appliquer à  
7 l'ensemble de la clientèle ou à divers groupes de clients, de manière à réduire  
8 les frais payables par les clients visés en vertu du chapitre 12 des *Tarifs et*  
9 *conditions du Distributeur*.

10 Le Distributeur fait rapport à la Régie de l'énergie de ces activités  
11 promotionnelles, selon les instructions données par celle-ci.

### **3.2. Projets envisagés**

12 Le Distributeur souhaite encourager l'utilisation du Web par les clients pour effectuer leur  
13 changement d'adresse. Dans ce cas, le Distributeur pourrait offrir un rabais sur les frais  
14 d'ouverture de dossier lorsque le client fait son emménagement/déménagement sur le  
15 site Internet de l'entreprise et qu'il adhère à la facture Internet. Cette initiative est  
16 rentable et répond à un besoin des clients.

### **3.3. Mécanisme de suivi**

17 Le Distributeur souhaite que les initiatives et les projets mis en œuvre dans le cadre de  
18 ce nouvel article aient un impact neutre ou favorable sur les tarifs. Conséquemment,  
19 chacune des activités promotionnelles sera supportée par une analyse en démontrant la  
20 rentabilité. Le Distributeur propose de présenter ces analyses, de même que les  
21 activités commerciales amorcées, dans le cadre de son Rapport annuel.

22 Enfin, le Distributeur avisera la Régie de son intention de procéder à la mise en œuvre  
23 d'initiatives ou de projets dans le cadre de ce nouvel article.



<p><b>CONDITIONS DE SERVICE D'ÉLECTRICITÉ</b> <b>EN VIGUEUR LE 1<sup>ER</sup> AVRIL 2012</b></p>	<p><b>VERSION RÉVISÉE</b></p>	<p><b>JUSTIFICATION DE LA MODIFICATION</b></p>
<p><b>Chapitre 11 – FACTURATION ET PAIEMENT</b></p> <p><b>Section 1 – Modes de facturation</b></p> <p><b>11.1</b> Dans le cas de l'abonnement pour lequel seule l'énergie est mesurée, Hydro-Québec effectue le relevé des compteurs aux fins de la facturation selon l'une des fréquences suivantes :</p> <p>1<sup>o</sup> au moins une fois l'an, pour les installations éloignées et difficiles d'accès, telles une station météo, une tour micro-ondes, une antenne radio ou une pompe;</p> <p>2<sup>o</sup> au moins tous les 120 jours, dans les autres cas.</p> <p>Dans le cas de l'abonnement pour lequel la puissance et l'énergie sont mesurées, Hydro-Québec effectue le relevé des compteurs et le recul des indicateurs de maximum aux fins de la facturation selon l'une des fréquences suivantes :</p> <p>1<sup>o</sup> approximativement tous les 60 jours, pour l'abonnement dont la puissance</p>	<p><b>Chapitre 11 – FACTURATION ET PAIEMENT</b></p> <p><b>Section 1 – Modes de facturation</b></p> <p><del>11.1 Dans le cas de l'abonnement pour lequel seule l'énergie est mesurée, Hydro-Québec effectue le relevé des compteurs aux fins de la facturation selon l'une des fréquences suivantes :</del></p> <p><del>1<sup>o</sup> au moins une fois l'an, pour les installations éloignées et difficiles d'accès, telles une station météo, une tour micro-ondes, une antenne radio ou une pompe;</del></p> <p><del>2<sup>o</sup> au moins tous les 120 jours, dans les autres cas.</del></p> <p><del>Dans le cas de l'abonnement pour lequel la puissance et l'énergie sont mesurées, Hydro-Québec effectue le relevé des compteurs et le recul des indicateurs de maximum aux fins de la facturation selon l'une des fréquences suivantes :</del></p> <p><del>1<sup>o</sup> approximativement tous les 60 jours,</del> <u>2<sup>o</sup> approximativement <b>environ</b> tous les 60 jours <b>et au moins tous les 120 jours,</b></u></p>	<p>Ajustement nécessaire pour tenir compte du mesurage de la puissance de tous les compteurs de nouvelle génération.</p> <p>L'ajustement reflète les façons de faire du Distributeur pour l'ensemble de la clientèle peu importe le type de compteur.</p> <p>La détermination de la puissance facturée est décrite dans chacun des tarifs applicables.</p>