

**RÉPONSES D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION
À LA DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS NO 1
DE LA CORPIQ**

MISE EN CONTEXTE DU DISTRIBUTEUR

Le Distributeur tient à souligner que depuis le début de l'année 2012, plusieurs échanges ont eu lieu entre lui et la CORPIQ et que, dans un esprit de collaboration, des aménagements à ses façons de faire ont déjà été apportés, alors que d'autres sont actuellement examinés, le tout afin d'aider les clients représentés par l'intervenante.

Plusieurs demandes soumises et discutées ne peuvent être résolues par des aménagements aux pratiques d'affaires du Distributeur, dû à leur portée légale intrinsèque aux CDSÉ, aux *Tarifs et conditions du Distributeur* (TCD) ou encore au Code civil du Québec. Certaines de ces demandes sont présentes à la demande de renseignements et touchent, par exemple :

- une gestion par le Distributeur de ses abonnements selon les baux ;
- une suppression de la redevance d'abonnement lorsque le logement est vacant ;
- une suppression des frais de mise sous tension lors du rebranchement.

En référence aux derniers éléments et dans un contexte d'affaires, le Distributeur ne peut maintenir le service d'électricité d'un local sans abonnement conclu et sans frais ou, le cas échéant, sans facturer les coûts d'intervention inhérents à une mise sous tension et ainsi faire supporter ces coûts par l'ensemble de la clientèle.

SUJET : LA VACANCE D'UN LOGEMENT ET LES COÛTS DE DÉBRANCHEMENT ET REBRANCHEMENT

Référence :

- Document : HQD-1, Document 2.4 – Réponse à l'engagement no. 3

Préambule – La vacance d'un logement

Le bail officiel de la Régie du logement du Québec permet d'identifier clairement que le service électrique est à la charge du locataire occupant. Selon les données de la CORPIQ, les deux tiers des locataires doivent s'engager à assumer cette charge lors de la signature du bail.

Ce bail contient certaines informations qui visent à faciliter la perception du loyer et d'éviter les dépenses de mauvaises créances (DMC).

La demande de dépôt de garantie lors de la signature du bail constitue une technique répandue au Canada, sauf au Québec où elle est interdite.

Cela étant, il arrive qu'un locataire résilie son abonnement avec Hydro-Québec Distribution avant la date prévue de sa fin de bail. Le bail est un contrat en bonne et due forme selon les termes du Code civil du Québec. Dans la majorité des situations, le locataire quitte l'immeuble loué. Par contre, il se présente plusieurs cas où le locataire continue d'occuper les lieux après la résiliation de l'abonnement.

Au moment de la résiliation de l'abonnement, Hydro-Québec envoie une lettre au propriétaire lui proposant deux choix :

- Devenir le titulaire de l'abonnement. (En l'absence d'une réponse du propriétaire, ce choix prévaut.);
- Demander une cessation de la livraison du service électrique sans frais. Plus tard, la remise sous tension sera assujettie à un frais de 300\$.

Par les questions suivantes, la CORPIQ cherche à connaître la reconnaissance que fait le Distributeur de la valeur contractuelle du bail ainsi que la raison de ces frais de 300\$.

Questions :

a. La terminaison du bail et la gestion des vacances dans l'occupation

- 1.1 Bien qu'Hydro-Québec Distribution ne soit pas partie prenante au bail, est-ce qu'elle en reconnaît la valeur légale et son opposabilité?

Réponse :

Le Distributeur reconnaît que le bail de logement est un contrat de louage nommé dont les principales modalités sont dictées par les articles 1892 et suivants du *Code civil du Québec (C.c.Q.)*. À l'instar de tout contrat de nature privée, il « *n'a d'effet qu'entre les parties contractantes, il n'en a point quant aux tiers, excepté dans les cas prévus par la loi* » (art. 1440 C.c.Q.).

En l'absence d'une disposition spécifique à cet effet, le Distributeur soumet respectueusement que le bail de logement ne lui est pas opposable. En effet, les articles 1974 et 1975 C.c.Q., de même que le *Règlement sur les formulaires de bail obligatoires et sur les mentions de l'avis au nouveau locataire*, visent à régir les relations entre le locateur et le locataire mais n'ont aucun effet à l'égard de tiers fournisseurs de service (par exemple, distributeurs d'électricité ou de

gaz naturel, fournisseurs de services de télécommunications ou de systèmes d'alarme).

Ce principe a par ailleurs été reconnu à maintes reprises par la Régie de l'énergie. En effet, le service et la livraison d'électricité par Hydro-Québec à chacun de ses clients sont assujettis à un contrat qui s'intitule *Conditions de service d'électricité (CDSÉ)*, lesquelles sont fixées, non pas par le Distributeur, mais par la Régie de l'énergie, après audiences publiques où divers groupes de consommateurs font des représentations.

Les litiges qui découlent de l'application des modalités prévues au contrat de bail de logement sont sous la juridiction exclusive de la Régie du logement.

- 1.2 Pourquoi Hydro-Québec Distribution ne demande-t-elle pas le dépôt du bail de la part du locataire lors du branchement?

Réponse :

L'abonnement au service d'électricité doit se faire par la personne qui souhaite devenir titulaire de l'abonnement. Les CDSÉ n'exigent pas de statut particulier quant à ce titulaire. Celui-ci peut être propriétaire du local, locataire, occupant ou même non-occupant. L'obtention du bail de logement n'est donc pas pertinente dans le contexte d'une conclusion d'abonnement.

- 1.3 Hydro-Québec Distribution pourrait-elle gérer ses abonnements d'électricité en fonction des dates prévues au bail de telle sorte à pouvoir confirmer, selon l'époque de l'année, la responsabilité du compte?

Réponse :

Voir la réponse à la question 1.2.

- 1.4 Plusieurs décisions de la Régie du logement ont confirmé la responsabilité légale du locataire occupant quant au paiement des factures d'électricité. Bien qu'Hydro-Québec Distribution ne soit pas partie prenante au bail, quels processus le Distributeur a-t-il mis en place pour s'assurer que les comptes d'électricité soient effectivement payés par l'occupant (titulaire d'abonnement ou non) qui en a la responsabilité légale?

Réponse :

Bien que le Distributeur collabore afin de respecter les décisions des tribunaux, le respect et l'exécution d'une décision de la Régie du logement n'incombent pas au Distributeur mais plutôt à celui envers qui la décision favorable est rendue. Ce dernier doit alors prendre les recours appropriés.

- 1.5 La cote de crédit du Distributeur est-elle affectée par les retards de paiement des abonnés ou par les défauts de perception qui peuvent découler du déguerpissement d'un locataire?

Réponse :

Le Distributeur n'effectue pas de distinction particulière quant à l'impact des déguerpissements de locataires sur la dépense de mauvaises créances.

- 1.6 Est-ce que dans les années passées, Hydro-Québec a déjà mis en œuvre la pratique de ne pas emménager le propriétaire d'un local devenu vacant avant une période de vacances de 21 jours ou tout autre délai similaire?

Réponse :

La demande dépasse le cadre du présent dossier.

- 1.7 Dans le cas de figure où un propriétaire demande à Hydro-Québec Distribution de cesser la livraison en date du 29 juin (date de départ du locataire) et que le Distributeur a déjà été informé de l'arrivée d'un nouveau locataire le 1^{er} juillet suivant, est-ce que le Distributeur procède effectivement à la cessation de la livraison et la remise sous tension pour cette période de 1 jour?

Réponse :

Le Distributeur respecte les CDSÉ et les applique avec tout le discernement possible dans ses pratiques d'affaires.

- 1.7.1 Dans la négative, qui est titulaire de l'abonnement pour cette période de 1 jour?

Réponse :

Sans objet.

- 1.7.2 Dans la négative, quel traitement Hydro-Québec Distribution fait-elle des revenus perdus (1 jour)? Sont-ils effacés, ou radiés et comptabilisés aux mauvaises créances?

Réponse :

Sans objet.

- 1.7.3 Toujours dans la négative, à partir de quelle période Hydro-Québec Distribution procède-t-elle à la cessation de la livraison et la remise sous tension?

Réponse :

Sans objet.

- 1.8 Est-il vrai que durant la période de pointe d'emménagements et de déménagements, le Distributeur ne procède pas à la cessation de la livraison d'électricité et aux remises sous tension en raison de la surcharge de travail?

Réponse :

Non. Le Distributeur continue de suivre ses processus normaux relatifs aux traitements des demandes d'abonnement et de résiliation d'abonnement.

- 1.9 Est-il vrai que, suite à une demande d'un propriétaire de cesser la livraison du service électrique, il se présente des situations où le Distributeur est incapable de procéder à ce débranchement en raison d'un problème technique ou autre?

Réponse :

Il existe certainement des situations pour lesquelles le Distributeur ne peut procéder à la cessation du service d'électricité, et ce, malgré la demande du propriétaire faite en ce sens. Puisque la demande est faite par le propriétaire, le Distributeur sera en mesure de le contacter afin de résoudre les problèmes d'accès, le cas échéant.

- 1.10 Sans présumer des intentions futures des propriétaires de logements locatifs, dans l'éventualité où la totalité d'entre eux choisissait la cessation de la livraison d'électricité et la remise sous tension en raison de la cessation d'occupation par un locataire ou occupant, Hydro-Québec Distribution aurait-elle les ressources nécessaires pour réaliser ces opérations; à longueur d'année et particulièrement en période de pointe?

Réponse :

Le Distributeur dispose des ressources nécessaires pour répondre aux demandes de ses clients.

- 1.11 En vertu de l'article 6.8 des Conditions de service d'électricité, seul le propriétaire d'un immeuble peut demander la livraison ou la cessation de la livraison de l'électricité. Pourriez-vous donner les raisons motivant cette limitation au seul propriétaire?

Réponse :

Compte tenu des implications qu'occasionne une cessation du service d'électricité qui peut être demandée en tout temps, le Distributeur estime que cette demande ne peut être formulée que par le propriétaire.

- 1.12 Lorsqu'Hydro-Québec Distribution procède à une interruption pour non-paiement chez un locataire occupant, est-ce que le Distributeur informe le propriétaire de l'immeuble de cette action?

Réponse :

Non.

b. Le détail des frais liés aux branchement et débranchement

Par analogie, les Conditions de service de Gaz Métro précisent que :

- Si le propriétaire demande une « fermeture de compteur », aucun frais n'est facturé;
- Si le propriétaire demande une réouverture du compteur, des frais de 225\$ lui sont exigés;
- Si le nouveau locataire demande une réouverture du compteur, aucun frais ne lui est exigé.

- 1.13 Dans ce cas, le Distributeur gazier permet d'éviter les frais de remise en service (réouverture de compteur) lorsque le locataire en fait la demande. Est-ce qu'Hydro-Québec a déjà évalué la possibilité d'appliquer ces conditions de service?

Réponse :

Non.

Le Distributeur ne dispose pas d'informations sur les conditions de service, les processus internes, de même que sur les aspects techniques d'une cessation ou d'une mise en service pour Gaz Métro, qui est un distributeur gazier et non électrique. Compte tenu de cette différence fondamentale, il apparaît au Distributeur inapproprié de comparer ses conditions de service relatives aux cessations de livraison avec celles de Gaz Métro.

- 1.14 Dans la négative, expliquez pourquoi les propriétaires doivent assumer les « *Frais de mise sous tension* » conformément à la limitation prévue à l'article 6.8 des Conditions de service d'électricité?

Réponse :

La demande de cessation du service d'électricité est faite par le propriétaire qui ne souhaite plus être client du Distributeur. Par la suite, si celui-ci souhaite devenir à nouveau client du Distributeur, il doit payer, à l'instar de toute demande d'alimentation, les coûts pour l'intervention occasionnée, soit la mise sous tension.

- 1.15 La compréhension de la CORPIQ est que les Frais liés au service d'électricité servent à couvrir les coûts encourus par Hydro-Québec Distribution pour la réalisation de certaines activités. Est-ce que la compréhension de la CORPIQ est bonne?

Réponse :

Les frais prévus aux *Tarifs et conditions du Distributeur* correspondent généralement aux coûts de l'intervention visée.

- 1.16 Est-ce que le Frais de mise sous tension de 300 \$ couvre les seuls coûts de mise sous tension ou inclut aussi les coûts de cessation de la livraison d'électricité?

Réponse :

Les « frais de mise sous tension » correspondent au coût moyen de l'intervention de mettre sous tension une installation électrique.

- 1.17 Dans la négative, expliquez pourquoi aucun frais n'est appliqué pour la cessation de la livraison d'électricité alors qu'il y a des coûts opérationnels effectifs?

Réponse :

La cessation de la livraison d'électricité est demandée par un propriétaire qui ne souhaite plus être client du Distributeur. Les CDSÉ ne prévoient pas que la résiliation d'un abonnement engendre des frais.

- 1.18 Pouvez-vous fournir la liste de toutes les situations où un Frais de mise sous tension est facturé?

Réponse :

Les « frais de mise sous tension » sont facturés lorsque le Distributeur envoie une équipe de monteurs afin de procéder aux raccordements des joints pour toute nouvelle installation, à la demande d'un requérant ou lorsqu'une personne occasionne ces travaux conformément à l'article 15.5 des CDSÉ.

- 1.19 Si un locataire emménage dans un local qui avait auparavant été interrompu pour des raisons de non-paiement, est-ce que le Frais de mise sous tension lui est facturé?

Réponse :

Non.

- 1.20 Dans la négative, expliquer cette différence de traitement alors que les coûts opérationnels encourus par le Distributeur sont les mêmes?

Réponse :

En application des articles pertinents des CDSÉ, le Distributeur ne facture jamais à la fois des frais pour le raccordement en plus de ceux pour le débranchement relatifs à une intervention.

Ainsi, à la suite d'une interruption de service pour non-paiement, ni le propriétaire, ni le locataire n'ont à payer pour le rétablissement du service d'électricité puisqu'un frais d'interruption a déjà été facturé au client ayant occasionné l'interruption.

Inversement, le propriétaire d'une installation n'a pas à assumer de frais de débranchement si celui-ci est effectué à sa demande. Toutefois, en vertu de l'article 6.8 des CDSÉ, les frais de mise sous tension sont exigés lors de la demande de service subséquente, à l'instar de toute demande d'alimentation.

Par ailleurs, le Distributeur rappelle que les frais liés aux interruptions de service pour non-paiement ne reflètent pas les coûts réels de l'intervention. L'objectif principal de ces frais est d'inciter le client à prendre une entente de paiement plutôt que de se rendre jusqu'à l'interruption de service.

- 1.21 Hydro-Québec Distribution demande un préavis de 7 jours à un titulaire de compte pour signifier la fin de son abonnement. Est-ce que le Distributeur a envisagé la possibilité d'allonger ce délai dans le cas des locataires?

Réponse :

Les CDSÉ doivent être uniformes pour l'ensemble de la clientèle résidentielle. En conséquence, le Distributeur ne peut pas gérer les résiliations d'abonnement selon des durées de préavis qui seraient tributaires du statut du client qui en fait la demande (propriétaire ou locataire) et selon la caractéristique du local occupé (logement d'un immeuble locatif ou non).

Le délai actuel de sept jours, qui existe depuis 1965, est suffisant pour permettre au Distributeur d'effectuer la gestion de ses abonnements et pour qu'un client signifie un arrêt de la consommation d'électricité à un local visé. Le prolongement du préavis ou sa gestion selon des caractéristiques supplémentaires alourdiraient les processus de traitement des emménagements et déménagements, et ce, pour l'ensemble de la clientèle.

Quoi qu'il en soit, le Distributeur a déjà démontré, lors des ses échanges avec la CORPIQ, qu'à lui seul, un préavis de deux mois ne saurait prévenir le départ des locataires avant la fin de leurs baux, sans compter que ce délai apparaît exagérément long pour un client résidentiel dans la gestion de son déménagement.

- 1.22 Quel est le pourcentage des locaux qu'elle dessert pour lesquels Hydro-Québec Distribution dispose des informations sur le propriétaire?

Réponse :

Le Distributeur dispose des coordonnées du propriétaire pour environ 60 % des logements locatifs.

- 1.23 Lors du désabonnement d'un titulaire de compte locataire, une correspondance est acheminée au propriétaire ou à l'occupant du local quand le Distributeur ne détient pas les informations sur les propriétaires. Cette correspondance prévoit

un délai de réponse de 7 jours à compter de sa date d'émission à défaut de quoi le propriétaire est automatiquement considéré comme avoir accepté de devenir responsable de l'abonnement.

- 1.23.1 Hydro-Québec Distribution juge-t-elle réaliste ce délai de 7 jours considérant le délai postal et les vérifications que doit faire le propriétaire qui souvent n'habite pas sur les lieux?

Réponse :

L'information, les avis et les délais à donner par le Distributeur aux propriétaires d'immeubles locatifs ont été discutés amplement dans le cadre du dossier R-3439-2000. Le Distributeur estime que, conformément à la décision D-2001-60, le délai de 7 jours est raisonnable dans le contexte d'une vision globale des CDSÉ. Cela reflète également la position de la Régie, exprimée dans cette décision.

- 1.23.2 Dans le cas de figure où la correspondance est acheminée à l'occupant et que le propriétaire ne la découvre que beaucoup plus tard, considérant l'impact financier pour le propriétaire et son incapacité effective de réagir à temps, est-ce que le Distributeur considère que cette pratique est équitable?

Réponse :

Dans la gestion de ses immeubles, il incombe au propriétaire qui souhaite recevoir l'avis et les autres correspondances à une adresse spécifique autre que celle du local visé par l'abonnement de communiquer cette information au Distributeur.

- 1.23.3 Un préavis de 2 mois pour les locataires a déjà été évoqué par la CORPIQ lors de rencontres de travail avec Hydro-Québec Distribution. Quel est le point de vue du Distributeur face à cette proposition?

Réponse :

Voir la réponse à la question 1.21.

SUJET : LE TRAITEMENT DES CHANGEMENTS DE TITULAIRES DE COMPTE D'ÉLECTRICITÉ.

Référence :

- **Document : HQD 11, Document 2 – Modifications aux conditions de service d'électricité**

Préambule

En vertu de l'article 6.6 des Conditions de service d'électricité, en l'absence d'un abonnement, l'occupant, le locataire, l'administrateur ou le propriétaire d'un logement ou d'un immeuble qui peut bénéficier ou bénéficie de l'électricité, sans être titulaire d'un abonnement, est considéré avoir les obligations d'un titulaire d'abonnement.

Selon les chiffres de la CORPIQ, chaque année, Hydro-Québec Distribution enregistre environ 600 000 emménagements et déménagements dans les différents locaux, édifices ou immeubles qu'elle dessert.

Lorsque se présente une période de temps où aucun occupant n'est formellement identifié comme responsable de l'abonnement, le Distributeur rend le propriétaire de l'immeuble titulaire de l'abonnement à moins que ce dernier ne demande une cessation de la livraison du service d'électricité.

Ce processus lourd et coûteux n'est pas sans causer des frais et de nombreuses formalités administratives aux propriétaires d'immeubles représentés par la CORPIQ.

Plusieurs tentatives ont été faites sans succès auprès d'Hydro-Québec Distribution de modifier les Conditions de service d'électricité et/ou alléger les processus.

Par les questions suivantes, la CORPIQ cherche à connaître la responsabilité du Distributeur quant à l'identification du responsable de l'abonnement.

Questions :

1.24 Lorsqu'un propriétaire informe le Distributeur qu'à compter d'une date donnée, un nouvel occupant emménagera dans un local et sera responsable de l'abonnement, que fait Hydro-Québec Distribution de cette information?

Réponse :

La demande d'abonnement doit être faite par celui qui sera titulaire de l'abonnement ou par son représentant dûment autorisé. Bien que le propriétaire puisse communiquer des informations sur un nouveau responsable, cette seule transmission de renseignements par un propriétaire ne peut créer un abonnement, et ce, conformément à la décision D-2001-60 de la Régie.

Par ailleurs, le Distributeur ne souscrit évidemment pas aux affirmations de l'intervenante faites en préambule à l'effet que le processus est lourd et coûteux pour le Distributeur et ses clients et que les démarches de l'intervenante auprès du Distributeur sont demeurées sans effet.

- 1.25 Le second paragraphe de l'article 6.6 des Conditions de service d'électricité précise que cet article ne peut être interprété comme autorisant quiconque bénéficie de l'électricité à un endroit à titre d'occupant, de locataire, d'administrateur ou de propriétaire à en bénéficier sans avoir conclu un abonnement.

Dans l'éventualité où l'occupant tarde ou néglige à contacter Hydro-Québec Distribution ou encore signifie la fin de son abonnement, mais demeure toujours dans les lieux loués :

- 1.25.1 Quelle est la responsabilité du Distributeur de s'assurer que la situation soit régularisée par la conclusion ou la réactivation d'un abonnement avec l'occupant?

Réponse :

En l'absence d'un abonnement, le Distributeur transmet un avis à l'occupant. La conséquence ultime en l'absence d'une réponse est l'interruption de service.

- 1.25.2 Quelle est la responsabilité du Distributeur de s'assurer qu'il facture le bon client pour le service électrique utilisé?

Réponse :

À la suite de la conclusion d'un abonnement, le Distributeur transmet au client une confirmation des caractéristiques de l'abonnement, conformément à l'article 5.6 des CDSÉ. Si le client constate une erreur quant aux modalités de son abonnement, il doit en aviser immédiatement le Distributeur, conformément au paragraphe 1° de l'article 6.2 des CDSÉ.

- 1.25.3 Quels sont les processus que le distributeur met de l'avant pour régulariser de telles situations?

Réponse :

Le Distributeur procède aux corrections nécessaires pour pallier les erreurs qui lui sont signalées.

- 1.25.4 Le Distributeur considère-t-il qu'il est de la responsabilité du propriétaire de convaincre son locataire de s'abonner auprès d'Hydro-Québec Distribution?

Réponse :

Le responsable de la consommation électrique pour un local, dans les cas d'immeubles locatifs, est déterminé par le bail de logement. Le Distributeur estime qu'il n'a pas à intervenir dans les relations entre les locataires et les propriétaires.

- 1.25.5 Hydro-Québec Distribution peut-elle confirmer qu'elle compte réintroduire un espace de signature pour le locataire sur son formulaire Emménagement/Déménagement?

Réponse :

Le formulaire emménagement/déménagement est un outil mis à la disposition des clients du Distributeur. Le contenu ne fait pas l'objet de conditions de service. Les modalités sur les demandes d'abonnement sont prévues au chapitre 5 des CDSÉ.

SUJET : LA GESTION DES REVENUS DU DISTRIBUTEUR EN RELATION AVEC LES PÉRIODES D'INOCCUPATION

Préambule :

La compréhension qu'a la CORPIQ de l'ensemble de ces conditions de service et des pratiques d'affaires associées à la responsabilité du propriétaire est qu'elles visent à éviter au Distributeur des pertes de revenus (redevances et consommation) entre les périodes d'occupation effective.

Bien que la CORPIQ préfère utiliser « période entre occupations effectives », le Distributeur nomme son processus « Propriétaire entre deux locations ». Cette dernière appellation sera utilisée pour la suite du document et des questions.

Les questions suivantes visent à évaluer la valeur des revenus d'électricité en cause.

Questions :

- 1.26 Pouvez-vous énumérer les éléments de coûts du Distributeur que sert à couvrir la redevance d'abonnement?

Réponse :

Voir la section 2.3.2.1 de la pièce HQD-12, document 1 du dossier R-3677-2008, où sont énumérés, notamment, les éléments considérés

dans le calcul de la redevance au tarif D. La pièce HQD-4, document 2.2 du dossier R-3788-2012 présente une mise à jour de ces informations.

Dans les données historiques d'Hydro-Québec Distribution :

1.27 Quelle est la durée moyenne pour laquelle des propriétaires ont été responsables d'abonnements entre deux locations?

Réponse :

Le Distributeur ne collige pas cette donnée de façon spécifique car elle n'est pas utile dans le cadre de ses activités.

1.28 Pour chaque mois de 2011, quel a été le nombre total de déménagements et d'emménagements enregistré par Hydro-Québec Distribution (veuillez présenter ces données de façon distincte)?

Réponse :

Le tableau R-1.28 présente l'information demandée.

**TABLEAU R-1.28
NOMBRE D'EMMÉNAGEMENTS / DÉMÉNAGEMENTS POUR 2011**

<u>Janvier</u> 38 485	<u>Février</u> 36 933	<u>Mars</u> 50 587	<u>Avril</u> 54 444	<u>Mai</u> 87 866	<u>Juin</u> 114 401
<u>Juillet</u> 62 371	<u>Août</u> 59 442	<u>Septembr e</u> 58 564	<u>Octobre</u> 61 189	<u>Novembre</u> 51 101	<u>Décembre</u> 34 560

1.29 Dans la situation où des propriétaires choisissent la cessation de la livraison d'électricité et la remise sous tension, quelle est la durée moyenne de ces périodes sans livraison d'électricité?

Réponse :

Le Distributeur ne collige pas cette donnée de façon spécifique car elle n'est pas utile dans le cadre de ses activités.

1.30 Dans l'éventualité où la réponse à la question 1.7.3 ci-haut est de plus de 1 jour ou dans le cas d'une réponse affirmative à la question 1.8 ci-haut, quel traitement Hydro-Québec Distribution fait-elle des revenus perdus? Sont-ils effacés, ou radiés et comptabilisés aux mauvaises créances?

Réponse :

Le Distributeur ne facture pas lorsqu'il n'y a pas de client, de sorte qu'il n'y a pas de revenus comptabilisés.

- 1.31 Hydro-Québec Distribution procède à diverses analyses de consommation par échantillonnage par catégories de consommateurs. Pourriez-vous fournir les profils de consommation mensuels des divers types de clients résidentiels dont vous disposez en fournissant leurs caractéristiques descriptives (ex. : maison unifamiliale, appartement, surface en pi², etc.)?

Réponse :

La demande dépasse le cadre du présent dossier.

**SUJET : LA GESTION DES COÛTS DÉCOULANT DE LA VOLONTÉ DE MAINTENIR LE SERVICE
PENDANT LA VACANCE DU LOGEMENT**

Préambule :

Comme mentionné précédemment, le processus interne que doit supporter Hydro-Québec Distribution est lourd et coûteux. Il comporte de nombreuses étapes, soit notamment l'acheminement de correspondances aux propriétaires, travail de bureau pour modifier les dossiers client, nombreux appels téléphoniques au service à la clientèle du Distributeur.

À ces diverses tâches s'ajoute dans plusieurs cas le dépôt de plaintes formelles et de contestation de responsabilité.

Encore une fois, bien que la CORPIQ préfère utiliser « période entre occupations effectives », le terme utilisé chez le Distributeur est « Propriétaire entre deux locations ». Cette dernière appellation sera utilisée pour la suite du document et des questions.

Les questions suivantes visent à évaluer le coût du processus interne du Distributeur.

Questions :

Dans les données historiques d'Hydro-Québec Distribution :

- 1.32 Combien de lettres aux propriétaires visant à choisir entre la responsabilité de l'abonnement ou la cessation de la livraison sont-elles envoyées annuellement et quel est leur coût unitaire de production?

Réponse :

Le tableau R-1.32 présente l'information demandée.

**TABLEAU R-1.32 : NOMBRE D'AVIS EN VERTU
DE L'ARTICLE 6.7 DES CDSÉ ET COÛT UNITAIRE**

	Quantité	Coût unitaire
2010	205 431	0,65 \$
2011	183 189	0,67 \$

Encore une fois, le Distributeur ne souscrit évidemment pas aux affirmations de l'intervenant faites en préambule à l'effet que le processus du Distributeur est lourd et coûteux.

1.33 Combien de correspondances à l'occupant afin d'établir la responsabilité de l'abonnement sont-elles acheminées annuellement et quel en est leur coût unitaire de production?

Réponse :

En 2011, le Distributeur a envoyé 7 067 correspondances visant à connaître l'occupant d'un local. Pour le coût unitaire, voir la réponse à la question 1.32.

1.34 Combien de plaintes en moyenne sont enregistrées annuellement par les propriétaires dans le cadre du processus « Propriétaire entre deux locations »?

Réponse :

Le Distributeur ne compile pas spécifiquement les plaintes relatives au processus « Propriétaire entre deux locations ». Cependant, onze plaintes relatives à la « lettre de responsabilité » transmise aux propriétaires d'immeubles locatifs ont été enregistrées en 2011.

1.35 Quel est le coût moyen unitaire moyen de traitement d'une telle plainte?

Réponse :

Le Distributeur ne dispose pas de cette information.

1.36 Combien de plaintes en appel sont inscrites annuellement à la Régie de l'énergie par les propriétaires dans le cadre du processus « Propriétaire entre deux locations »?

Réponse :

Le Distributeur ne collige pas spécifiquement les plaintes relatives au processus « Propriétaire entre deux locations » car cette information n'est pas utile au Distributeur dans le cadre de ses activités.

1.37 Quel est le coût moyen pour Hydro-Québec du traitement d'une telle plainte à la Régie de l'énergie?

Réponse :

Le Distributeur ne dispose pas de cette information.

1.38 Combien de contestations de responsabilité sont enregistrées en moyenne annuellement par les propriétaires dans le cadre du processus « Propriétaire entre deux locations »?

Réponse :

Le Distributeur ne dispose de données spécifiques sur les contestations de responsabilité par les propriétaires d'immeubles locatifs. Cependant, 481 plaintes de toutes natures, relatives aux contestations de responsabilité, ont été enregistrées en 2011 pour l'ensemble des clients du Distributeur.

1.39 Quelle est la durée moyenne de traitement et de résolution d'une telle contestation de responsabilité?

Réponse :

Le délai moyen de traitement des plaintes, incluant les contestations de responsabilité, est de 30 jours.

1.40 Quel est le coût unitaire moyen de traitement d'une telle contestation de responsabilité?

Réponse :

Le Distributeur ne dispose pas de cette information.

1.41 Combien de telles contestations de responsabilité sont-elles traitées par Hydro-Québec annuellement?

Réponse :

Voir la réponse à la question 1.38.

1.42 En date de septembre 2011, combien de telles contestations de responsabilité étaient en traitement et en attente de traitement?

Réponse :

Voir la réponse à la question 1.38.

1.43 Quels sont les résultats (% de gain par Hydro-Québec, % de gain par le propriétaire, résultat négocié, autre...) des contestations de responsabilité au terme de leur résolution?

Réponse :

Le Distributeur ne dispose pas de cette information.

1.44 Combien de cessation de service sont réalisées annuellement dans le cadre du processus « Propriétaire entre deux locations »?

Réponse :

Le Distributeur ne dispose pas de cette information.

1.45 Quel est le coût unitaire moyen de réalisation d'une cessation de service?

Réponse :

Le coût unitaire moyen d'une cessation de service est comparable à celui d'un raccordement (mise en service). Les « frais de mise sous tension » sont donc un bon indicateur de ce coût.

1.46 Combien de mises sous tension sont-elles réalisées annuellement dans le cadre du processus « Propriétaire entre deux locations »?

Réponse :

Le Distributeur ne dispose pas de cette information.

1.47 Quel est le coût unitaire moyen de réalisation d'une mise sous tension?

Réponse :

Voir la réponse à la question 1.16.

Considérant l'objectif de la CORPIQ d'établir le coût du processus interne, le Distributeur est invité à fournir toute information pertinente à l'établissement de ces coûts d'opération.

SUJET : LE PROJET « LECTURE À DISTANCE » ET LA GESTION D'UN PORTAIL INTERNET POUR GÉRER LES VACANCES AU SEIN DES IMMEUBLES LOCATIFS

Préambule :

Hydro-Québec Distribution a déposé à la Régie de l'énergie pour approbation son projet « Lecture à distance » (R-3770-2011). Cette infrastructure de mesurage permettrait de commander à distance l'interruption et la remise en service.

Par ailleurs, lors de rencontres de travail entre la CORPIQ et Hydro-Québec Distribution, le Distributeur a fait part de son intention de développer et mettre en ligne un portail internet à l'usage des propriétaires d'immeubles locatifs.

Ces projets, s'ils vont de l'avant, viendront modifier considérablement le processus « Propriétaire entre deux locations ».

Les questions suivantes visent à identifier les objectifs visés par ces projets ainsi que leurs coûts.

Questions :

1.48 Pourriez-vous décrire les nouveaux services qui seront offerts par ce portail internet à l'usage des propriétaires?

Réponse :

La demande dépasse le cadre du présent dossier.

1.49 Pourriez-vous expliquer les objectifs visés par le Distributeur en développant les nouveaux services de ce portail internet?

Réponse :

La demande dépasse le cadre du présent dossier.

1.50 Même s'il n'en est qu'au début des études de faisabilité, pouvez-vous fournir le coût de développement estimé de ce nouveau portail internet et des services destinés à l'usage des propriétaires?

Réponse :

La demande dépasse le cadre du présent dossier.

1.51 Quelle est la justification financière d'un tel investissement?

Réponse :

La demande dépasse le cadre du présent dossier.

1.52 Pouvez-vous fournir les grandes lignes du cas d'affaires (« business case ») à la base de ce développement?

Réponse :

La demande dépasse le cadre du présent dossier.

1.53 Dans le cadre du projet « Lecture à distance » et sous réserve de son approbation par la Régie de l'énergie, est-ce que le Distributeur compte utiliser les fonctions d'interruption et de remise en service dans la cadre du processus « Propriétaire entre deux locations »?

Réponse :

La Régie a approuvé le projet « Lecture à distance » dans sa décision D-2012-127. Ainsi, en fonction de la cadence de déploiement, le Distributeur utilisera les fonctionnalités d'interruption et de remise en service à distance lorsque les compteurs de nouvelle génération seront installés.

1.54 Dans l'affirmative, est-ce que le Distributeur peut fournir une estimation des coûts d'opération et des frais de service qui seront associés aux fonctions d'interruption et de remise en service dans la cadre du processus « Propriétaire entre deux locations »?

Réponse :

Le Distributeur ne dispose pas de cette information.