

**RÉPONSES D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION  
À LA DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS NO 2  
DE UC**



---

**MODIFICATIONS AUX CONDITIONS DE SERVICE D'ÉLECTRICITÉ - ACTIVITÉS  
PROMOTIONNELLES**

---

**Références**

- (i) HQD-11, document 2 révisé, page 37 de 77, Annexe A
- (ii) Loi sur la *Régie de l'énergie*, L.R.Q., chapitre R-6.01, article 52.1
- (iii) Loi sur la *Régie de l'énergie*, L.R.Q., chapitre R-6.01, article 31.1

**Préambule**

- (i) « **Chapitre 2 – INFORMATIONS**

2.3 Le Distributeur peut réaliser des activités promotionnelles relatives aux modalités décrites aux chapitres 5 et 11 à ~~13~~ des présentes conditions de service. Ces activités promotionnelles doivent être temporaires et peuvent s'appliquer à l'ensemble de la clientèle ou à divers groupes de clients, de manière à réduire les frais payables par les clients visés en vertu du chapitre 12 des Tarifs et conditions du Distributeur. Le Distributeur fait rapport à la Régie de l'énergie de ces activités promotionnelles, selon les instructions données par celle-ci. »

- (ii) «**52.1.** Dans tout tarif qu'elle fixe ou modifie, applicable par le distributeur d'électricité à un consommateur ou une catégorie de consommateurs, la Régie tient compte des coûts de fourniture d'électricité et des frais découlant du tarif de transport supportés par le distributeur d'électricité, des revenus requis pour assurer l'exploitation du réseau de distribution d'électricité et, en y apportant les adaptations nécessaires, des paragraphes 6° à 10° d u premier alinéa de l'article 49 ainsi que des deuxième et troisième alinéas de ce même article.

La Régie peut également utiliser toute autre méthode qu'elle estime appropriée lorsqu'elle fixe ou modifie un tarif de gestion de la consommation ou d'énergie de secours. Un tarif de gestion de la consommation désigne un tarif applicable par le distributeur d'électricité, à un consommateur qui le demande, pour lequel le coût de la fourniture est établi en fonction du prix du marché ou dont le service peut être interrompu par ce distributeur.

La tarification doit être uniforme par catégorie de consommateurs sur l'ensemble du réseau de distribution d'électricité, à l'exception toutefois des réseaux autonomes de distribution situés au nord du 53e parallèle.

La Régie ne peut modifier le tarif d'une catégorie de consommateurs afin d'atténuer l'interfinancement entre les tarifs applicables à des catégories de consommateurs.

Le quatrième alinéa ne s'applique pas lorsque la Régie fixe ou modifie un tarif de transition pour un consommateur qui passe à une autre catégorie de consommateurs.

2000, c. 22, a. 15; 2006, c. 46, a. 39. » (nos soulignés)

(iii) « **31.** La Régie a compétence exclusive pour:

1° fixer ou modifier les tarifs et les conditions auxquels l'électricité est transportée par le transporteur d'électricité ou distribuée par le distributeur d'électricité ou ceux auxquels le gaz naturel est fourni, transporté ou livré par un distributeur de gaz naturel ou emmagasiné; »

### **Demandes**

1.1 Dans la partie (i) du préambule, veuillez indiquer si les réductions considérées des frais payables sont liées avec une diminution correspondante des frais d'exploitation du réseau électrique de distribution.

#### **Réponse :**

**Tel que mentionné à la section 3 de la pièce HQD-11, document 2, le Distributeur souhaite évaluer de nouvelles approches commerciales qui supporteront l'adoption de meilleures pratiques. Ces activités promotionnelles seront supportées par une analyse de leur rentabilité et testées avant toute modification des Conditions de service d'électricité (CDSÉ). L'objectif est de favoriser des processus efficaces à moindre coût, au bénéfice de l'ensemble de la clientèle.**

1.2 Dans la partie (i) du préambule, veuillez indiquer qu'elle partie du texte garantit que des réductions éventuelles des frais payables seront liées avec des diminutions correspondantes des frais d'exploitation du réseau électrique de distribution.

#### **Réponse :**

**Le texte ne prévoit pas une telle garantie. Voir également la réponse à la question 1.1.**

1.3 En regard de la partie (ii) du préambule, veuillez confirmer la compréhension d'UC que la Régie outrepasserait son mandat en approuvant différents niveaux de frais pour un service fourni par le distributeur à un consommateur, sans égard aux niveaux de coûts associés à ce même service. Sinon veuillez justifier.

#### **Réponse :**

**Le Distributeur ne partage pas la compréhension de UC. La proposition du Distributeur vise plutôt à permettre la réalisation de certaines**

**activités promotionnelles dans le respect du cadre législatif et réglementaire applicable.**

- 1.4 En regard de la partie (ii) du préambule, veuillez confirmer la compréhension d'UC que la Régie outrepasserait son mandat en approuvant des frais pour un service fourni par le distributeur à un consommateur, sans égard aux coûts associés à ce même service. Sinon veuillez justifier.

**Réponse :**

**Voir la réponse à la question 1.3.**

- 1.5 En regard de la partie (i) du préambule, veuillez confirmer qu'il est possible que l'impact tarifaire soit défavorable pour les clients qui ne seront pas visés par les activités promotionnelles envisagées.

**Réponse :**

**Le Distributeur rappelle, comme il l'a indiqué à la section 3.3. de la pièce HQD-11, document 2 et réitéré en réponse à la question 1.1, que le suivi des initiatives et les résultats seront soumis pour examen à la Régie. S'il s'avère que ces initiatives sont rentables et répondent aux besoins des clients, et que le Distributeur souhaite modifier en conséquences les CDSÉ ou les Tarifs et conditions du Distributeur (TCD), ces modifications et toutes les analyses financières afférentes seront déposées pour examen par la Régie dans le cadre d'un dossier tarifaire. Le cas échéant, l'ensemble de la clientèle bénéficiera des modifications proposées, puisque leur rentabilité et leur impact favorable sur l'efficacité du Distributeur auront été démontrés.**

**L'ensemble des clients du Distributeur seront visés par les activités promotionnelles, dans la mesure bien entendu où ils sont touchés par les articles des CDSÉ ou des TCD visés.**

**Voir également la réponse à la question 68.4 de la Régie à la pièce HQD-13, document 1.**

- 1.6 Dans le texte de la partie (i) du préambule, veuillez indiquer la partie du texte qui garantisse que les clients qui ne seront pas visés par les activités promotionnelles auront un impact tarifaire neutre ou favorable.

**Réponse :**

**Voir la réponse à la question 1.5.**

- 1.7 En regard de la partie (i) du préambule, veuillez confirmer qu'une activité promotionnelle peut être temporaire, et récurrente (i.e. être en application à chaque année pour une période déterminée).

**Réponse :**

**Les activités promotionnelles visées par l'article 2.3 seront temporaires et auront une durée qui ne dépassera pas 12 mois, soit le cycle des événements d'affaires du Distributeur. Si les résultats sont concluants et que le Distributeur souhaite prolonger la durée d'une activité, il devra soumettre à l'examen de la Régie les changements requis aux CDSÉ dans le cadre d'un dossier tarifaire.**

- 1.8 En regard du texte cité dans la partie (i) du préambule, veuillez indiquer l'extrait du changement proposé aux conditions de service qui interdît qu'une activité promotionnelle puisse être récurrente.

**Réponse :**

**Voir la réponse à la question 1.7.**

- 1.9 En regard de la partie (i) du préambule, veuillez confirmer qu'une activité promotionnelle peut être temporaire, mais de durée prolongée (i.e. par exemple d'une durée d'un an).

**Réponse :**

**Voir la réponse à la question 1.7.**

- 1.10 En regard du texte cité dans la partie (i) du préambule, veuillez indiquer l'extrait du changement proposé aux conditions de service qui garantisse qu'une activité promotionnelle ne puisse se prolonger au-delà d'un mois, sans que celle-ci ne soit spécifiquement approuvée par la Régie.

**Réponse :**

**Voir la réponse à la question 1.7.**

- 1.11 En regard du texte cité dans la partie (i) du préambule, veuillez indiquer l'extrait du changement proposé aux conditions de service qui garantisse qu'une activité

promotionnelle ne puisse se prolonger au-delà de trois mois sans que celle-ci ne soit spécifiquement approuvée par la Régie.

**Réponse :**

**Voir la réponse à la question 1.7.**

1.12 En regard du texte cité dans la partie (i) du préambule, veuillez indiquer l'extrait du changement proposé aux conditions de service qui garantisse qu'une activité promotionnelle ne puisse se prolonger au-delà d'un an sans que celle-ci ne soit spécifiquement approuvée par la Régie.

**Réponse :**

**Voir la réponse à la question 1.7.**

1.13 En regard de la partie (i) du préambule, veuillez confirmer qu'une activité promotionnelle peut être temporaire, mais de durée indéterminée (i.e. par exemple une fin est prévue pour l'activité promotionnelle, mais la date établissant la fin de l'activité promotionnelle n'est pas déterminée ou connue).

**Réponse :**

**Voir la réponse à la question 1.7.**

1.14 En regard du texte cité dans la partie (i) du préambule, veuillez indiquer l'extrait du changement proposé aux conditions de service qui interdit qu'une activité promotionnelle puisse être de durée indéterminée.

**Réponse :**

**Voir la réponse à la question 1.7.**

1.15 Veuillez concilier votre demande en partie (i) du préambule avec l'article 31.1 de la *Loi sur la Régie de l'Énergie* en partie (iii) du préambule.

**Réponse :**

**La demande du Distributeur s'inscrit précisément à l'intérieur de la compétence exclusive de la Régie de fixer les tarifs et conditions de distribution d'électricité, notamment dans la mesure où la loi ne permet pas de convenir d'un autre tarif ou d'une autre condition.**

- 1.16 En regard de la partie (i) du préambule, veuillez indiquer selon quels critères seront choisies les clientèles visées des activités promotionnelles futures.

**Réponse :**

**Voir la réponse à la question 1.5.**

- 1.17 Veuillez justifier en détails pour chaque article la nécessité d'assujettir les articles 5 et 11 des *Conditions de service d'électricité* et tout le Chapitre 12 des *Tarifs et conditions du Distributeur* à votre demande.

**Réponse :**

**Voir la réponse à la question 68.1 de la Régie à la pièce HQD-13, document 1.**

**MODIFICATIONS AUX CONDITIONS DE SERVICE D'ÉLECTRICITÉ – ACTIVITÉS  
PROMOTIONNELLES**

---

**Références**

- (i) HQD-11, document 2 révisé, page 14 de 77

**Préambule**

- (i) « **3.2. Projets envisagés**

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

**Demandes**

- 2.1 Veuillez indiquer le montant du rabais envisagé.

**Réponse :**

**Comme mentionné à la réponse à la question 68.1 de la Régie à la pièce HQD-13, document 1, le Distributeur n'est pas en mesure, pour le moment, de proposer des activités spécifiques ni, a fortiori, d'en présenter les conditions précises.**



Le Distributeur réitère qu'il ne demande pas l'approbation d'activités particulières mais bien l'introduction d'un article qui lui offrirait la flexibilité de mettre en œuvre de telles activités, de façon temporaire, afin d'en démontrer la rentabilité pour le Distributeur et sa clientèle. Conséquemment, toute discussion visant des activités précises est, pour le moment, prématurée puisque l'objet même de l'article 2.3 est précisément de reporter l'analyse de ces activités au moment de l'introduction éventuelle de modifications permanentes aux CDSÉ ou aux TCD.

Ainsi, dans le cas de l'utilisation du Web par les clients pour effectuer leur changement d'adresse, et si la Régie autorise l'introduction du nouvel article 2.3, le Distributeur pourra procéder à un projet pilote qui lui permettra d'évaluer le coût et les gains potentiels d'une telle mesure. Si les résultats sont concluants, le Distributeur pourra proposer l'introduction d'une modification permanente aux conditions de services et, à cette occasion, présenter toutes les données pertinentes à l'analyse du dossier par la Régie.

2.2 Veuillez indiquer combien de clients ont déménagé ou ont débuté un abonnement l'an dernier.

**Réponse :**

**Toute discussion à ce sujet est prématurée pour les raisons exposées en réponse à la question 2.1.**

2.3 Veuillez démontrer de manière chiffrée comment le Distributeur a établi la rentabilité et le seuil de rentabilité d'une telle initiative.

**Réponse :**

**Toute discussion à ce sujet est prématurée pour les raisons exposées en réponse à la question 2.1.**

2.4 Veuillez indiquer les coûts associés à la gestion du dossier d'un client qui déménage dans les cas suivants : 1. le client fait ses démarches au téléphone, 2. le client fait ses démarches sur papier, 3. Le client fait ses démarches par internet.

**Réponse :**

**Toute discussion à ce sujet est prématurée pour les raisons exposées en réponse à la question 2.1.**

- 2.5 Veuillez indiquer les coûts associés à la gestion du dossier d'un client qui emménage dans les cas suivants : 1. le client fait ses démarches au téléphone, 2. le client fait ses démarches sur papier, 3. Le client fait ses démarches par internet.

**Réponse :**

**Toute discussion à ce sujet est prématurée pour les raisons exposées en réponse à la question 2.1.**

- 2.6 Veuillez confirmer qu'un client qui déménage et qui est déjà client du Distributeur n'a pas à assumer de frais d'ouverture de dossier.

**Réponse :**

**Toute discussion à ce sujet est prématurée pour les raisons exposées en réponse à la question 2.1.**

- 2.7 Le Distributeur a indiqué lors de la rencontre préparatoire que pour le moment la seule initiative envisagée était un «remboursement» de frais au client lors d'un emménagement/déménagement notifié par internet. Veuillez préciser si d'autres projets sont envisagés, et veuillez indiquer qu'elles modalités relatives à la *Facturation et Paiement* (chapitre 11 des Conditions de service d'électricité en vigueur le 1<sup>er</sup> avril 2012) seront en cause dans ces projets futurs.

**Réponse :**

**Voir les réponses aux questions 2.1 de la présente pièce et 68.1 de la Régie à la pièce HQD-13, document 1.**

- 2.8 Quelle partie des conditions de service ou de quelconque texte régissant le Distributeur, empêche celui-ci de solliciter sa clientèle afin qu'elle maximise son utilisation de ses services internet, si cette sollicitation est faite sans l'aide de «remboursement»?

**Réponse :**

**Aucune. Cependant, sans le support d'un incitatif financier, il est plus difficile d'encourager les clients à modifier leurs habitudes.**

- 2.9 Veuillez nous indiquer si le Distributeur fait déjà auprès de sa clientèle la promotion de l'utilisation de l'internet, si oui de quelle manière et préciser si cette promotion a eu des effets positifs

**Réponse :**

**Toute discussion à ce sujet est prématurée pour les raisons exposées en réponse à la question 2.1.**

---

**MODIFICATIONS AUX CONDITIONS DE SERVICE D'ÉLECTRICITÉ – ACTIVITÉS  
PROMOTIONNELLES**

---

**Références**

- (i) HQD-11, document 2 révisé, page 14 de 77

**Préambule**

- (i) « 3.2. Projets envisagés

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

**Demandes**

- 3.1 Veuillez indiquer pourquoi il est nécessaire de faire un projet-pilote afin d'encourager l'utilisation du Web par les clients, alors qu'il est déjà établi que les clients désirent utiliser davantage le Web et que l'initiative est déjà identifiée comme rentable?

**Réponse :**

**Toute discussion à ce sujet est prématurée pour les raisons exposées en réponse à la question 2.1.**

- 3.2 Veuillez indiquer le pourcentage actuel de la clientèle visée utilise déjà la facture internet, et le pourcentage actuel de la clientèle qui utilise le service Web pour faire part des emménagements/déménagements.

**Réponse :**

**Toute discussion à ce sujet est prématurée pour les raisons exposées en réponse à la question 2.1.**

- 3.3 Veuillez indiquer le pourcentage de la clientèle visée qui a utilisé la facture internet au cours des cinq dernières années, pour chacune de ces années.

**Réponse :**

**Toute discussion à ce sujet est prématurée pour les raisons exposées en réponse à la question 2.1.**

- 3.4 Veuillez indiquer le pourcentage de la clientèle visée par l'activité promotionnelle qui a utilisé le service Web pour faire part de ses emménagements /déménagements au cours des cinq dernières années, pour chacune de ces années.

**Réponse :**

**Toute discussion à ce sujet est prématurée pour les raisons exposées en réponse à la question 2.1.**

- 3.5 Quel pourcentage de la clientèle qui utilise présentement le Web pour faire part de ses emménagements/déménagements serait visé par une réduction de frais et quel pourcentage de la clientèle qui utilise présentement la facture internet serait visé par une réduction de frais.

**Réponse :**

**Toute discussion à ce sujet est prématurée pour les raisons exposées en réponse à la question 2.1.**

- 3.6 Veuillez indiquer si les clients existants qui ont déjà un dossier seraient exclus de cette mesure.

**Réponse :**

**Toute discussion à ce sujet est prématurée pour les raisons exposées en réponse à la question 2.1.**

- 3.7 Veuillez indiquer qu'elle est la clientèle visée dans ce projet envisagé. Est-ce que des groupes socio-économiques particuliers pourraient être visés?

**Réponse :**

**Toute discussion à ce sujet est prématurée pour les raisons exposées en réponse à la question 2.1.**

---

**MODIFICATIONS AUX CONDITIONS DE SERVICE D'ÉLECTRICITÉ – ACTIVITÉS  
PROMOTIONNELLES**

---

**Références**

- (i) R-3677-2008, HQD-12 document 1, section 2.3.2.1 « Redevance d'abonnement du tarif D », page 32 de 245.
- (ii) R-3677-2008, HQD-12 document 1, section 2.3.2.1 « Redevance d'abonnement du tarif D », pages 33 et 34.
- (iii) Tarifs et conditions du Distributeur, En vigueur le 1er avril 2012, Chapitre 12 – Frais liés au service d'électricité, section 12.3 - Frais de nature administrative. pages 133 et 134.

**Préambule**

- (i) « **2.3.2.1 Redevance d'abonnement du tarif D**

La redevance d'abonnement est la composante fixe des tarifs domestiques. Elle couvre partiellement les coûts que le Distributeur encourt pour établir une relation commerciale particulière à chaque abonnement, soit les frais du service à la clientèle (relève des compteurs, facturation, encaissement, recouvrement, subtilisation, réponse téléphonique, plaintes et réclamations, relations avec le milieu) et les frais de mesurage (acquisition, installation et entretien des appareils de mesurage). Ces coûts sont liés avant tout au nombre de clients desservis et sont indépendants de la consommation d'énergie.

L'établissement du niveau de la redevance se fait dans le contexte global de la stratégie tarifaire du Distributeur pour le tarif domestique.»

- (ii) « **Les composantes et le niveau des coûts d'abonnement**

La causalité des coûts guide le Distributeur dans son choix des composantes de coûts à être récupérées par la redevance. Certains coûts sont indépendants de la consommation et sont donc associés à la partie fixe du tarif. Les prix de l'énergie, quant à eux, servent à récupérer les coûts reliés directement à la consommation.

Le Distributeur fait également appel au principe d'utilisateur - payeur. Les clients génèrent des coûts avant même d'avoir commencé à consommer et ces coûts devraient être récupérés par la composante fixe des tarifs. S'aventurer dans une voie différente et faire supporter par certains clients les coûts engendrés par d'autres clients, bien que cette solution puisse reposer sur un principe d'équité sociale, n'est pas une solution gagnante à long terme. La redevance doit donc servir à récupérer les coûts spécifiques engendrés par la clientèle qui ne sont pas fonction de leur propre consommation. » (nos soulignés)

- (iii) « a) Frais de gestion de dossier (...)  
b) Frais d'ouverture de dossier (...)  
c) Taux applicable aux dépôts (...)  
d) Frais pour provision insuffisante (...)  
e) Frais d'administration applicables à la facturation par Hydro-Québec (...)»

#### **Demandes**

- 4.1 Veuillez confirmer que certains frais énumérés en partie (iii) du préambule sont de même nature que ceux couverts par la redevance d'abonnement tel qu'indiqué en partie (i) du préambule.

#### **Réponse :**

**Le choix de récupérer certains coûts au moyen de la redevance d'abonnement ou de frais de nature administrative repose sur différentes considérations. Celles-ci sont clairement exposées à la pièce HQD-2, document 1 du dossier R-3541-2004, notamment à la section 1.2.**

- 4.2 Veuillez indiquer pourquoi une activité promotionnelle visant à introduire une différenciation dans les frais à payer, qui ne sont pas en lien avec la consommation d'électricité entre les consommateurs, d'une même classe tarifaire serait une solution acceptable à long terme en 2012, alors qu'elle ne l'était pas en 2008.

#### **Réponse :**

**La proposition du Distributeur est tout à fait en ligne avec le principe d'utilisateur-payeur invoqué en 2008 (préambule ii). Elle vise à mettre en place un incitatif pour encourager les clients à adopter un comportement qui, sous réserve d'être démontré en projet pilote, pourrait ultimement réduire les revenus requis au bénéfice de l'ensemble de la clientèle.**

- 4.3 Veuillez confirmer que le Distributeur, peut récupérer des coûts encourus pour la prestation de services de même nature de ceux mentionnés dans la partie (iii) du préambule, par l'entremise de la redevance d'abonnement.

**Réponse :**

**Voir la réponse à la question 4.1.**

- 4.4 Le Distributeur a-t-il considéré diminuer la redevance d'abonnement, pour tous ses clients résidentiels, si les coûts associés aux frais mentionnés en partie (iii) du préambule devaient diminuer?

**Réponse :**

**Les réductions de coûts se traduisent par une baisse des revenus requis du Distributeur. L'établissement du prix des composantes tarifaires tient compte du niveau de ces revenus requis mais aussi de la stratégie tarifaire adoptée pour répondre à différentes considérations, notamment la nécessité de donner un bon signal de prix.**

---

**MODIFICATIONS AUX CONDITIONS DE SERVICE D'ÉLECTRICITÉ – ACTIVITÉS  
PROMOTIONNELLES**

---

**Références**

- (i) Document de la rencontre technique du 18 septembre 2012 : « changements et nouveautés du dossier tarifaire 2013-2014 », page 3
- (ii) HQD-11, document 2 révisé, Page 13 de 77

**Préambule**

- (i) « Contraintes actuelles : 2- Échéancier réglementaire normal trop long pour la mise en œuvre rapide d'activités promotionnelles : or, la rapidité est un des facteurs de réussite »
- (ii) « Dans ce contexte, le Distributeur demande d'introduire un nouvel article pour permettre la mise en œuvre d'activités promotionnelles spécifiques, circonscrites dans le temps (par exemple, durant la période de pointe des emménagements et déménagements), » (nos soulignés)

**Demandes**

- 5.1 Veuillez confirmer qu'au Québec que la pointe des emménagements et déménagements se situe le 1<sup>er</sup> juillet. Dans la négative, veuillez indiquer des dates précises pour situer cette pointe d'emménagements et déménagements.

**Réponse :**

**Toute discussion à ce sujet est prématurée pour les raisons exposées en réponse à la question 2.1.**

- 5.2 Veuillez expliquer en quoi l'échéancier réglementaire actuel empêche la mise sur pied d'une activité promotionnelle ayant lieu durant la période de pointe des emménagements et déménagements.

**Réponse :**

**Dans la mesure où les activités promotionnelles possibles ne mènent pas nécessairement à une modification des CDSÉ, le dossier tarifaire n'est pas le meilleur véhicule pour ce type demande. Par ailleurs, bien que, techniquement, le Distributeur pourrait faire approuver ce type d'initiative dans le dossier tarifaire, il perdrait la fenêtre d'opportunité dans certains cas ou retarderait jusqu'à deux ans l'application des mesures.**

**MODIFICATIONS AUX CONDITIONS DE SERVICE D'ÉLECTRICITÉ -  
INTRODUCTION D'UNE MESURE STRUCTURANTE PERMETTANT UNE  
MEILLEURE GESTION DU RISQUE DE CRÉDIT DES CLIENTS RÉSIDENTIELS**

---

**Références**

- (i) HQD-11, document 2, page 20, lignes 1 à 3

**Préambule**

- (i) «De 2009 à 2011, la dépense de mauvaises créances du Distributeur a connu une croissance de 26 % (données réelles), passant de 72 M\$ en 2009 à 91 M\$ en 2011, avec un pic de 138 M\$ en 2010 [...]»

**Demandes**

- 6.1 La dépense des mauvaises créances de 91 M\$ en 2011, est-ce uniquement pour les clients résidentiels?

**Réponse :**

**Non, la dépense de mauvaises créances de 91 M\$ couvre l'ensemble des clients d'Hydro-Québec.**



6.2 Si ce n'est pas le cas, quel pourcentage de ces comptes constituent des comptes résidentiels et quel pourcentage des comptes commerciaux et industriels?

**Réponse :**

**La dépense de mauvaises créances (« DMC ») relative aux comptes résidentiels, incluant la stratégie pour la clientèle à faible revenu, représente 79 % du total des mauvaises créances. Le solde est en lien avec les autres clientèles.**

6.3 Quel pourcentage de ces comptes résidentiels est considéré comme étant des retards sévères?

**Réponse :**

**Tel que mentionné en réponse à l'engagement n°3 à la pièce HQD-1, document 2.4, le Distributeur a estimé qu'environ 95 % de ses clients se verront attribuer une cote O1 et donc qu'une faible proportion de ses clients est considérée avoir un retard sévère dans le paiement de sa facture.**

#### **Références**

(ii) HQD-11, document 2, page 21, lignes 16 à 21

#### **Préambule**

(ii) «Une étude produite en 2009 par des chercheurs américains révèle que la transmission des données de crédit aux agents de renseignements personnels (ARP) permet de réduire les comptes à recevoir, donc la dépense de mauvaises créances. La transmission de données de crédit des clients aux ARP vise à modifier les habitudes de paiement des clients de façon à ce qu'ils privilégient le paiement de la facture.»

#### **Demandes**

6.4 Quelles sont les mesures de recouvrement dont vous disposez actuellement?

**Réponse :**

**Voir la réponse à la question 17 de l'ACEF de Québec à la pièce HQD-13, document 3.**

**Le Distributeur rappelle que ces outils sont insuffisants pour contenir la DMC, comme il l'explique en réponse à l'engagement n°3 à la pièce HQD-1, document 2.4.**

6.5 Quel pourcentage des comptes résidentiels qui sont en souffrance est envoyé à des agences de recouvrement de créances?

**Réponse :**

**Cette demande dépasse le cadre du présent dossier, puisqu'aucun changement n'est proposé à la stratégie de recouvrement du Distributeur.**

6.6 De ce pourcentage quel est le taux de recouvrement après envoi à l'agence de recouvrement?

**Réponse :**

**Voir la réponse à la question 6.5.**

6.7 Quel pourcentage des comptes résidentiels qui sont en souffrance fait l'objet d'une requête judiciaire?

**Réponse :**

**Cette demande dépasse le cadre du présent dossier.**

6.8 Des comptes résidentiels qui font l'objet d'une demande judiciaire, quelle est la moyenne des sommes que vous tentez de percevoir?

**Réponse :**

**Cette demande dépasse le cadre du présent dossier.**

6.9 Dans l'éventualité où vous avez un jugement qui vous est favorable, faites-vous face à certaines difficultés à faire exécuter ces jugements? Si oui, quelles sont ces difficultés?

**Réponse :**

**Cette demande dépasse le cadre du présent dossier.**

6.10 Quel pourcentage des comptes résidentiels en souffrance, est considéré par Hydro-Québec comme étant non recouvrable?

**Réponse :**

**Lorsqu'un compte à recevoir est considéré irrécouvrable, à la suite d'une faillite par exemple, celui-ci est radié. Les créances irrécouvrables sont donc exclues des comptes à recevoir.**

6.11 Le fait d'inscrire ces comptes «non-recouvrables» auprès des agences de crédit augmentera-t-il, selon vous, les chances de le recouvrir?

**Réponse :**

**Sans objet.**

**Références**

(iii) HQD-11, document 2, page 22, lignes 3 à 7

**Préambule**

(iii) «Cette pratique peu coûteuse et simple d'application apparaît comme une piste de solution prometteuse pour les fournisseurs de crédit. En effet, la plupart de ces fournisseurs et des compagnies de téléphonie cellulaire au Canada rapportent leurs données de crédit aux ARP. Aux États-Unis, de nombreuses entreprises d'électricité et de gaz enregistrent leurs données de crédit depuis plusieurs années» (nos soulignés).

**Demandes**

6.12 Pouvez-vous nous indiquer le nombre de compagnies d'électricité et de gaz américaines, qui transmettent actuellement les habitudes de paiement de toute leur clientèle aux agences de renseignements personnels?

**Réponse :**

**L'étude de PERC<sup>1</sup> estime ce nombre à une dizaine.**

6.13 Est-ce que vous vous considérez comme un fournisseur de crédit?

**Réponse :**

**Voir la réponse à la question 25 de l'ACEF de Québec à la pièce HQD-13, document 3.**

---

<sup>1</sup> Michael TURNER, Robin BARGHESE, Patrick WALKER et Katrina DUSEK, Credit Reporting Customer Payment Data : Impact on Customer Payment Behavior and Furnisher Costs and Benefits, PERC, mars 2009.

6.14 Si oui, justifiez, en précisant entre autre, de quel type de crédit est-il question?

**Réponse :**

**Sans objet.**

6.15 Seriez-vous d'accord avec l'affirmation qu'en matière de service de téléphonie et internet, les consommateurs ont diverses options relativement au fournisseur de services, mais qu'ils n'en ont pas en ce qui concerne la fourniture d'électricité au Québec?

**Réponse :**

**Oui, mais à l'inverse de ces compagnies, le Distributeur est dans l'obligation de desservir tous les clients qui demandent le service d'électricité.**

#### **Références**

(iv) HQD-1, document 2.2, page 3

#### **Préambule**

(iv) «À la fin de l'année 2011, NICOR Gaz a été acquise par AGL Resources, créant ainsi la plus importante entreprise de distribution de gaz naturel aux États-Unis, avec 4.5 millions de clients dans sept États. Pour la prochaine année, des efforts d'intégration organisationnelle considérables sont requis et la mesure a dû être suspendue pour une période indéterminée.»

#### **Demandes**

6.16 Détenez-vous des documents ou relevés de NICOR Gaz établissant les gains relativement à l'efficacité accrue de la perception ou réduction des comptes à recevoir suite et pendant l'implémentation de cette mesure?

**Réponse :**

**Voir la réponse à la question 73.1 de la Régie à la pièce HQD-13, document 1.**

6.17 Est-ce que l'acquisition de NICOR Gaz par AGL est l'unique raison de la suspension de la mesure de transmission de données de crédit? Pouvez-vous appuyer votre réponse à l'aide des documents pertinents?

**Réponse :**

**À la connaissance du Distributeur, l'acquisition de NICOR Gas par AGL Resources est l'unique raison de la suspension de la mesure. Voir la réponse à l'engagement n° 1 à la pièce HQD-1, document 2.2.**

- 6.18 Êtes-vous en mesure de nous indiquer si NICOR Gaz a tenté ou réussi de procéder aux retraits de toutes les données transmises aux bureaux de crédit depuis 1999?

**Réponse :**

**Le Distributeur n'est pas en mesure de répondre à cette question.**

- 6.19 Êtes-vous en mesure de nous indiquer s'il a eu de nouvelles législations ou de décisions d'une autorité réglementaire qui restreint ou interdit la transmission des données de crédits des clients aux bureaux de crédit par NICOR Gaz?

**Réponse :**

**Non. Voir la réponse à la question 6.17.**

- 6.20 Avez-vous vérifié si la législation applicable à NICOR en matière de transmission d'information sur la vie privée de ses clients est égale ou semblable à la législation applicable au Québec? Si oui, veuillez décrire la législation applicable à NICOR, si non justifier pourquoi vous n'avez pas fait la vérification.

**Réponse :**

**Aux États-Unis, le *Fair Credit Reporting Act* encadre la collecte, la distribution et l'utilisation des données de crédit des consommateurs. Il vise à assurer la confidentialité et l'intégrité des données présentées dans les dossiers de crédit.**

**NICOR Gas n'a pas eu à demander l'autorisation à son organisme réglementaire, l'*Illinois Commerce Commission (ICC)*, mais lui a tout de même présenté le projet. L'ICC, après avoir été informée des objectifs poursuivis et des modalités de transmission des données de crédit, a appuyé la démarche de l'entreprise.**

- 6.21 Avez-vous vérifié si NICOR a implanté d'autres mesures afin d'améliorer l'état de ses comptes à recevoir et dépenses de mauvaises créances, alors qu'elle transmettait les données de crédit, si oui lesquelles sinon pourquoi n'avez-vous pas vérifié?

**Réponse :**

Comme le Distributeur se propose de le faire, NICOR Gas a poursuivi toutes les activités de recouvrement qui étaient à sa disposition au moment de débiter la transmission des données de crédit chez les AÉC. Celles-ci incluent l'envoi de différents avis pour prévenir les clients de leur retard de paiement, les messages sur la facture ou messages en attente sur le système téléphonique, l'interruption de service et les ententes de paiement pour les ménages à faible revenu.

**Références**

(v) HQD-1, document 2.3, page 3

**Préambule**

(v) «NICOR Gaz estime la réduction de sa dépense de mauvaises créances (DMC) à 20% sur trois ans.»

**Demandes**

6.22 De quelles trois (3) années s'agit-il?

**Réponse :**

**Il s'agit des trois premières années à la suite de l'implantation, soit 1999, 2000 et 2001.**

6.23 NICOR avait-elle implanté d'autres mesures au cours de ces trois (3) années afin de réduire ses DCM?

**Réponse :**

**Voir la réponse à la question 6.21.**

**Pour les mêmes raisons que celle exposées par le Distributeur à la section 5.5 de la pièce HQD-11, document 2 et en réponse à l'engagement n° 2 à la pièce HQD-1, document 2.3, il est très difficile pour NICOR Gas d'isoler l'effet net de ce type de mesure sur la DMC compte tenu, non seulement des activités de recouvrement en cours mais aussi, par exemple, des conditions économiques et des modifications de tarifs. NICOR Gas a confirmé au Distributeur avoir estimé de façon conservatrice un effet positif sur sa DMC de 20 % sur trois ans.**

6.24 Comment ont évolué le DMC du Distributeur au cours des mêmes trois années, et quelles mesures ont été implantées par le Distributeur au cours de ces années pour améliorer ses DMC?

**Réponse :**

**La demande dépasse le cadre du présent dossier.**

**Références**

(vi) HQD-11, document 2, page 22, lignes 16 à 18

**Préambule**

(vi) «Un sondage, réalisé dans le cadre de la même étude, révèle que près de la moitié des répondants seraient plus enclins à payer à temps s'ils savaient que leur comportement peut influencer leur cote de crédit.»

**Demandes**

6.25 Avez-vous fait un sondage auprès de vos clients afin de connaître les facteurs qui influencent leur choix de payer ou non leur facture d'électricité?

**Réponse :**

**Voir la réponse à la question 73.2 de la Régie à la pièce HQD-13, document 1.**

6.26 Avez-vous fait un sondage auprès de vos clients afin de savoir à quel rang se situe la facture d'électricité, lors du paiement des factures mensuelles par les consommateurs?

**Réponse :**

**Voir la réponse à la question 73.2 de la Régie à la pièce HQD-13, document 1.**

6.27 Avez-vous fait un sondage auprès de vos clients afin de savoir si ces derniers croient qu'Hydro-Québec transmet déjà les habitudes de paiements aux agences de renseignements personnels?

**Réponse :**

**Non.**

6.28 Avez-vous fait un sondage auprès de vos clients afin de savoir si leurs habitudes de paiement seront influencées par le fait que le distributeur entend procéder au transfert des habitudes de paiement des clients aux agences de renseignements personnels?

**Réponse :**

**Voir la réponse à la question 73.2 de la Régie à la pièce HQD-13, document 1.**

**Références**

(vii) HQD-11, document 2, page 27, lignes 1 à 2

**Préambule**

(vii) «En comparaison des bénéfices escomptés, les coûts estimés à 900 k\$, essentiellement pour les développements informatiques et les communications, sont peu élevés.»

**Demandes**

6.29 Comment avez-vous établi les coûts estimés à 900,000 dollars?

**Réponse :**

**Voir la réponse à la question 19.1 de OC à la pièce HQD-13, document 9.**

6.30 Cet estimé inclut-il l'ajout de nouveau personnel?

**Réponse :**

**Non, il n'y aura pas d'ajout de personnel.**

6.31 Cet estimé comprend-t-il les investissements informatiques que nécessite le transfert des habitudes de paiements aux agences de renseignements personnels?

**Réponse :**

**Oui.**

**Références**



(viii) HQD-11, document 2, page 27, lignes 3 à 5

**Préambule**

(viii) «Comme la plupart des créanciers qui offrent une forme de crédit ouvert, le Distributeur souhaite transmettre aux ARP la cote de crédit qu'il attribuerait à chacun de ses clients résidentiels.»

**Demandes**

6.32 Comment définissez-vous le terme «crédit ouvert»?

**Réponse :**

**Selon le Bureau de la consommation<sup>2</sup>, la cote O inclut :**

- une marge de crédit ;
- un emprunt, au besoin, jusqu'à concurrence d'une certaine limite, et dont le solde total est exigible à la fin de chaque période ;
- les prêts étudiants pour lesquels l'argent n'est dû qu'une fois les études terminées.

**Equifax et TransUnion ont catégorisé les comptes d'Hydro-Québec comme étant de type O.**

6.33 Comment le concept de «crédit ouvert» tel que vous le définissez s'applique à Hydro-Québec?

**Réponse :**

**Les AÉC utilisent le type de compte O lorsque le solde est dû à la réception de la facture, qu'il n'y a pas de paiement minimum ni de montant mensuel fixe. Cette définition s'applique aux comptes d'Hydro-Québec.**

**Références**

(ix) HQD-11, document 2, page 27, lignes 9 à 22

(x) HQD-1, document 2.4, page 5

(xi) R-3439, NS, 9 mai 2001, vol 6, page 96

---

<sup>2</sup> <http://www.ic.gc.ca/eic/site/oca-bc.nsf/fra/ca02179.html>

(xii) R-3439, NS, 9 mai 2001, vol. 6, pages 98-99

### **Préambule**

(ix) «La Loi sur l'accès permet à un organisme comme la Régie de prescrire une telle transmission de renseignements par une modification aux CDSÉ, tant en vertu de son article 67 que de son article 171(3). Les CDSÉ constituent un texte réglementaire qui a toutes les caractéristiques prévues à la Loi sur les règlements, notamment leur portée obligatoire, et qui constitue conséquemment la « loi » au sens de la Loi sur l'accès. Plus particulièrement :

- En vertu de l'article 67 de la Loi sur l'accès, la transmission de renseignements personnels est autorisée si cette transmission est prévue par la loi. En l'espèce, le Distributeur demande à la Régie de modifier les CDSÉ pour prescrire les modalités de transmission des renseignements.
- En vertu de l'article 171(3) de la Loi sur l'accès, la Régie peut rendre une ordonnance par laquelle elle prescrit la transmission de renseignements personnels. L'adoption d'une nouvelle disposition des CDSÉ, comme proposé par le Distributeur, constitue une telle ordonnance.»

(x) «En ne transmettant aux AEC que le NAS des clients en recouvrement, le Distributeur respecte l'encadrement fourni par la Commission d'accès à l'information à ce sujet, à savoir que le NAS ne peut être utilisé que pour établir l'identité du client, dépister la fraude ainsi que pour effectuer le recouvrement et la perception des comptes».

(xi) «Elle nous a aussi exigé de limiter l'accès d'utilisation du NAS une fois validée l'identité du client et attribué le numéro de client unique uniquement aux seules personnes chargées du recouvrement. Elle nous a par la suite demandé de présenter à la Commission d'accès un échéancier de la mise en œuvre de ces recommandations et nous a précisé notre obligation de légaliser cette pratique».

(xii) «Vous allez retrouver dans le document, l'exhibit E-3, aux pages 27 à 29, le suivi qui concerne Hydro-Québec sur les recommandations qui concernaient la cueillette du NAS. Je vais reprendre brièvement avec vous les (p. 99) recommandations qu'avait faites la Commission d'accès lors du suivi en quatre-vingt-dix-huit (98) et, finalement, le suivi final qu'elle a fait en quatre-vingt-dix-neuf (99) à l'égard de ces recommandations là».

### **Demandes**

6.34 Avez-vous consulté la Commission d'accès à l'information afin de connaître son interprétation des articles 67 et 171(3)? Celle-ci vous a-t-elle fourni un avis écrit? Si oui, le produire et si non, veuillez fournir l'interprétation donnée par la Commission.

**Réponse :**

**Voir les réponses aux questions 72.1 et 72.2 de la Régie à la pièce HQD-13, document 1.**

6.35 Veuillez préciser en quoi, votre interprétation est conforme à celle de la Commission d'accès à l'information?

**Réponse :**

**Voir la réponse à la question 72.1 de la Régie à la pièce HQD-13, document 1.**

6.36 Veuillez nous exposer les assises juridiques vous permettant d'arriver à la conclusion que les Conditions de service d'électricité constituent une loi?

**Réponse :**

**Voir la réponse à la question 72.1 de la Régie à la pièce HQD-13, document 1.**

6.37 Dans le cadre du dossier R-3439, vous avez fait référence à des opinions et suivis de la Commission relativement à l'obtention et à l'utilisation par Hydro-Québec du NAS de ses clients, veuillez produire au présent dossier ces avis et recommandations, et toutes mises à jour qui leur soient relatives.

**Réponse :**

**Voir la réponse à la question 72.2 de la Régie à la pièce HQD-13, document 1.**

6.38 Veuillez confirmer qu'une agence de crédit n'est pas une agence de recouvrement et que les agences de crédit avec lesquelles vous souhaitez transiger ne feront pas de recouvrement au nom d'Hydro-Québec.

**Réponse :**

**Le Distributeur le confirme.**

**Le Distributeur précise qu'il utilise le terme « agent d'évaluation de crédit » (AÉC), et non « agence de crédit ».**

### **Références**

- (xiii) HQD-11, document 2, page 28, ligne 8 à 18
- (xiv) Dossier R-3439, Décision D-2001-259, page 21

### **Préambule**

- (xiii) «RENSEIGNEMENTS TRANSMIS AUX AGENTS DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET COTES ATTRIBUÉES PAR HYDRO-QUÉBEC

1° cote de crédit attribuée par Hydro-Québec ;

2° nom ;

3° adresse ;

4° adresse précédente ;

5° numéro de téléphone ;

6° numéro de compte Hydro-Québec ;

7° numéro d'assurance sociale (uniquement pour les cotes O2 à O9).

La cote de crédit est attribuée par Hydro-Québec conformément à la grille suivante : »

- (xiv) «En réponse aux craintes exprimées par les intervenants quant aux importants risques d'atteinte à la vie privée, Hydro-Québec affirme que «le NAS n'est accessible qu'aux employés qui font du recouvrement». En outre elle souligne que le CAI a autorisé Hydro-Québec à recueillir des renseignements personnels, mais qu'elle a attaché des conditions très strictes concernant l'échange de ces renseignements. Elle a également ordonné la destruction de certaines données. La Commission a effectué un suivi en juin 1999 et a conclu que les recommandations qu'elle avait émises avaient été suivies par Hydro-Québec.»

### **Demandes**

- 6.39 Veuillez concilier la transmission du numéro d'assurance sociale avec la partie (xiv) du préambule.

### **Réponse :**

**Voir la réponse à la question 72.2 de la Régie à la pièce HQD-13, document 1.**

**Par une décision rendue le 27 septembre 1995, la CAI a autorisé Hydro-Québec à recueillir le NAS auprès de tous ses clients résidentiels afin de lui permettre de constituer un identifiant unique pour chacun de ceux-ci. Cette autorisation a notamment été accordée dans l'objectif de dépister toute fraude d'identité. Elle prévoit en outre que le NAS ne sera accessible qu'aux seules personnes auxquelles ce renseignement est nécessaire à l'exercice de leurs fonctions, à savoir le recouvrement, si requis, et la perception légale des comptes finaux.**

**La communication d'informations relatives à des clients, incluant le NAS, à un AÉC est précisément l'objet de la présente demande du Distributeur. Ce dernier requiert l'approbation de la Régie pour ajouter**

**une nouvelle condition de service d'électricité à cet effet, et ce, pour les motifs déjà énoncés à la section 5.6.1 de la preuve.**

6.40 Hydro-Québec a obtenu de la part de la Commission d'accès à l'information (CAI) la permission de requérir le NAS de ses clients. Veuillez préciser en vertu de quelle décision ou autorisation de la CAI, HQ est autorisée à transmettre cette information à un tiers qui ne sont pas responsable de faire du recouvrement.

**Réponse :**

**Voir la réponse à la question 6.39.**

6.41 Selon vous, comment Hydro-Québec peut-elle légalement transmettre le NAS d'un client à un tiers sans obtenir préalablement l'autorisation écrite de ce client?

**Réponse :**

**Voir la réponse à la question 6.39.**

#### **Références**

(xv) HQD-11, document 2, page 20, lignes 12 à 14

#### **Préambule**

(xv) « [le] Distributeur souhaite disposer d'une mesure structurante visant la clientèle résidentielle afin d'enrichir son portefeuille de moyens pour réduire la dépense de mauvaises créances. »

#### **Demandes**

6.42 Pourquoi avoir exclu la clientèle commerciale et les petites entreprises de cette demande?

**Réponse :**

**Le Distributeur considère qu'il dispose d'autres outils pour recouvrer les sommes dues auprès de ces clientèles, notamment le dépôt à l'abonnement et l'interruption de service tout au long de l'année.**

6.43 Décrire les mesures déjà existantes dans le portefeuille de moyens et l'utilisation qui en est faite.

**Réponse :**

**Voir la réponse à la question 17 de l'ACEF de l'Outaouais à la pièce HQD-13, document 2.**

6.44 Préciser les motifs qui, selon le Distributeur, font que les moyens existants à ce portefeuille sont inefficaces ou insuffisants.

**Réponse :**

**Voir la section 5.1.1 de la pièce HQD-11, document 2 et la section *Mise en contexte* de la réponse à l'engagement n°3 à la pièce HQD-1, document 2.4.**

6.45 Est-ce que d'autres nouveaux moyens ont été envisagés? Si oui, les décrire. Si non, veuillez expliquer.

**Réponse :**

**Voir la section *Mise en contexte* de la réponse à l'engagement n°3 à la pièce HQD-1, document 2.4.**

**Références**

(xvi) HQD-11, document 2, page 21, lignes 6 à 7

(xvii) Dossier R-3776, NS, le 13 décembre 2011, aux pages 173-174

(xviii) Dossier R-3776, NS, le 13 décembre 2011, aux pages 175-176

**Préambule**

(xvi) « [...] le Distributeur [...] observe une diminution des ententes de paiement de sa clientèle résidentielle en période hivernale ».

(xvii) « Q. [222] Comment est-ce que vous expliquez à ce moment-là que le nombre d'ententes de paiement entre deux mille huit (2008) puis après ça deux mille neuf (2009) semble avoir diminué?

R. Par un changement de stratégie, parce que le but, ce n'est pas de faire des ententes. Le but, c'est de pouvoir collecter nos comptes, d'encaisser nos sommes. Puis il y avait plusieurs ententes qui étaient faites pour lesquelles on s'apercevait qui n'étaient pas respectées. Après deux mois, l'entente n'aboutissait pas. Le client revenait avec une nouvelle entente, puis une nouvelle entente. On pouvait signer jusqu'à trois ententes dans une année. Donc,

présentement, on n'accepte pas de signer plus qu'une entente par année par client pour éviter justement des ententes à répétition,»

(xviii) «[228] Et pouvez-vous nous expliquer pourquoi les comptes à recevoir continuent d'augmenter malgré le fait que vous interrompez quand même maintenant plus souvent?

R. Ça dépend de quels comptes à recevoir vous parlez.

Q. [229] Je parle de la clientèle résidentielle.

R. Ça dépend quelle strate vous regardez. Parce que si on regarde les comptes à recevoir en bas de trente(30) jours, en bas de cent vingt et un (121) jours, nos comptes à recevoir ont diminué. Par contre, si vous regardez les vieux comptes à recevoir, ceux de trois cents (300) jours et plus, en haut de cent vingt et un (121) jours, parce que les statistiques à la Régie, on leur donne cent vingt et un (121) jours et plus, effectivement, en valeur absolue, ils ont augmenté. On s'aperçoit qu'actuellement, on les a contenus en termes de nombre d'abonnements, ça a légèrement diminué. Sauf qu'en valeur absolue, ils ont augmenté. Mais c'est un peu la...

Q. [230] C'est à cause du plus de cent vingt (120) jours que ça a augmenté?

R. Oui, tout à fait. Tout à fait. Parce que, en bas de cent vingt (120) jours, c'est un peu notre stratégie qu'on a adoptée au cours des deux dernières années. Ce qui est important en recouvrement, c'est de ne pas laisser vieillir les dossiers. Quand on travaille au niveau des comptes plus jeunes, on a beaucoup plus de succès. Malheureusement, les comptes actuellement qui sont plus vieux datent un peu de deux mille huit (2008)».

## **Demandes**

6.46 Est-ce que le Distributeur vérifie la capacité de payer d'un client (son budget) avant de conclure une entente de paiement?

### **Réponse :**

**Voir la réponse à la question 45.3 de l'ACEF de Québec à la pièce HQD-13, document 3.**

6.47 Si la situation financière du client change, et que celui-ci est lié par une entente de paiement, peut-il demander et obtenir une révision des termes de son entente de paiement?

### **Réponse :**

**Comme le Distributeur l'explique en réponse à la question 45.3 de l'ACEF de Québec à la pièce HQD-13, document 3, le processus de négociation du Distributeur est rigoureux. Une entente de paiement négociée de bonne foi devrait être respectée. Toutefois, le Distributeur est conscient que certains événements peuvent rendre la situation**

financière du client difficile. Si le changement de situation est tel que le client ne réussit pas à respecter l'entente de paiement et que son nouveau revenu le rend admissible à une entente de paiement pour clients à faible revenu, une nouvelle entente de paiement pourra être négociée. Dans le cas contraire, le client qui ne se qualifie pas pour une entente pour clients à faible revenu devra se tourner vers d'autres institutions ou ressources pour régler son problème financier.

- 6.48 Dans la partie (xviii) du préambule, nous constatons que selon le témoignage du Distributeur lors du dossier tarifaire de l'année dernière que les comptes à recevoir de moins de 121 jours ont diminués l'année dernière. Est-ce toujours le cas pour cette année? À quoi le Distributeur attribue-t-il cette diminution?

**Réponse :**

**Voir la réponse à la question 34.5 de la Régie à la pièce HQD-13, document 1.**

**Les comptes à recevoir de moins de 121 jours ont diminué non seulement en raison des efforts de recouvrement, mais également d'un hiver plus doux que la normale et d'une baisse de tarifs.**

- 6.49 Dans la partie (xviii) du préambule, nous constatons que selon le Distributeur ce sont les comptes de 300 jours ou de 121 jours qui augmentent. Quel impact espérez-vous que la mesure aura sur ces «vieux» comptes et avez-vous vérifié auprès des autres compagnies de services publics qui ont adopté cette mesure l'impact réel sur les comptes de plus de 121 jours?

**Réponse :**

**Cette mesure devrait avoir un impact sur tous les comptes. Cependant, cet impact sera plus rapide sur les comptes plus jeunes et à long terme sur les comptes de 121 jours et plus. Ces clients auront probablement besoin de plus d'un an pour régler les sommes dues accumulées depuis plusieurs années. Les clients à faible revenu qui n'ont pas encore bénéficié des ententes de paiement adaptées à leur capacité de payer pourront le faire. Les autres pourront profiter des ententes de paiement plus souples qui seront offertes dans le cadre de la période de grâce. Un impact plus important sur les comptes à recevoir et sur la DMC devrait donc être perceptible d'ici deux à trois ans.**

**Parmi les distributeurs d'énergie, Hydro-Québec Distribution ne trouve pas d'entreprises comparables pour l'âge des comptes à recevoir. Elle est la seule entreprise qui a une très forte pénétration du chauffage électrique et l'obligation de rebrancher les clients en défaut de**



paiement durant la période hivernale. Ces conditions favorisent le vieillissement des sommes dues comme nulle part ailleurs.