

CANADA

RÉGIE DE L'ÉNERGIE

PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

R-3814-2012

Régie de l'énergie
DOSSIER: R-3814-2012
DÉPOSÉE EN AUDIENCE
Date: 20 DÉC. 2012
Pièces n°: NON

COTÉE

Régie de l'énergie
DOSSIER: R-3814-2012
PIÈCE NO: C-ACEFQ-0018
Date: 20 DÉC. 2012

HYDRO-QUÉBEC,
dans ses activités de distribution.

Demanderesse

et

ACEF de QUÉBEC

Intervenante

**DEMANDE RELATIVE À L'ÉTABLISSEMENT DES TARIFS D'ÉLECTRICITÉ
DE L'ANNÉE TARIFAIRE 2013-2014**

RECOMMANDATIONS

20 DÉCEMBRE 2012

RECOMMANDATIONS DE L'ACEF de QUÉBEC

Les motivations soutenant les recommandations de l'ACEF de Québec étant bien détaillées dans la preuve, nous pensons qu'un simple rappel de ces recommandations est suffisant.

MODIFICATIONS RELATIVES AU MODE DE VERSEMENTS ÉGAUX, MVÉ

Pages 1 à 10 de la preuve.

R.1.1 l'ACEF de Québec **recommande de refuser le nom proposé du service jusqu'à ce que la pertinence et la nature du changement aient été mieux argumentées.** Nous suggérons la recherche d'un nom plus distinctif et simple, afin que les clients trouvent dans un nouveau nom éventuel plus d'avantages que de confusion.

R.1.2 **Pour les locaux nouveaux ou vacants, tout comme pour les soldes de fin d'année qui irritent les clients,** les solutions préconisées par le Distributeur nous laissent penser qu'il ne peut pas consacrer à ce service les ressources nécessaires à un raffinement des processus et des communications qui permettrait de mieux répondre aux attentes des clients.

L'ACEF de Québec recommande qu'au moins la réflexion sur l'amélioration des communications avec la clientèle soit faite de façon approfondie afin que des changements soient effectués d'ici la prochaine cause tarifaire et qu'on puisse en évaluer l'impact rapidement.

R.1.3 Nous recommandons, en contrepartie, que, **avant de rejeter la demande de ce type de client (cité en R.1.2), on lui donne le choix entre, par exemple :**

- **attendre les 11 mois prévus, ce qui impliquerait quand même un écart possible en fin d'année allant jusqu'à ...\$ (110\$ en moyenne),**
- **ou risquer un solde plus élevé allant jusqu'à ...\$ (300\$ en moyenne) s'il s'inscrit sur le champ ; en utilisant au besoin, à sa demande, la consommation de son ancien lieu de résidence, et en convenant de procéder aux révisions périodiques nécessaires avant la fin de l'année.**

R.1.4 Pour les clients qui se désistent (premier choix de R.1.3) ou qui seraient refusés en cas d'approbation du projet par la Régie, **nous recommandons d'instaurer des mesures simples comme leur rappeler personnellement la possibilité d'adhérer au MVÉ dès qu'ils répondent aux critères d'admissibilité.**

- R.1.5 L'ACEF de Québec recommande que le Distributeur utilise de façon proactive la *Révision intermédiaire au cours de l'entente* sans attendre que les clients se rendent compte eux-même des risques encourus. **Si le Distributeur prévoit un solde important à payer en fin d'année, il devrait en avertir le client et lui demander l'autorisation d'ajuster le montant mensuel en conséquence. Ainsi, les consommateurs ayant moins de moyens financiers pourraient décider de réduire leur consommation en cours d'année.**
- R.1.6 L'ACEF de Québec recommande l'acceptation du changement proposé en réponse à la question 67.2 de la Régie : « Le Distributeur compte offrir la répartition du solde débiteur sur une période de 12 mois au lieu de 6 ».
- R.1.7 En attendant que des solutions plus innovatrices soient développées, le MVÉ est le mode de paiement le mieux adapté aux besoins de bon nombre de clients, peut-être bien plus que ceux qu'il rejoint actuellement.

Plusieurs intervenants ont cherché vainement, dans les DDR, à cerner les paramètres de la rentabilité du service et de son intérêt potentiel pour la clientèle.

L'ACEF de Québec recommande donc la réalisation rapide d'une étude d'opportunité (pour le Distributeur, pour la clientèle résidentielle dans son ensemble et pour certains segments spécifiques) incluant les dimensions de rentabilité directe et indirecte. C'est-à-dire en tenant compte notamment de l'intérêt, pour les clients, de diverses améliorations possibles.

ACTIVITÉS PROMOTIONNELLES

Page 11 de la preuve.

- R.2 L'ACEF de Québec recommande que **des projets-pilotes soient réalisés et rapportés à la Régie non pas seulement afin «d'évaluer le coût et les gains potentiels d'une [...] mesure » promotionnelle mais en incluant une évaluation ou une vision globale du ou des services concernés.**

GESTION DU RISQUE DE CRÉDIT DES CLIENTS RÉSIDENTIELS

Page 12 de la preuve

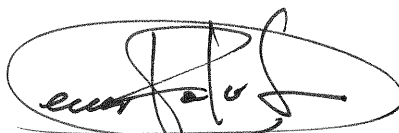
- R.3.1 L'ACEF de Québec recommande à la Régie de **refuser cette solution du Distributeur** qui pourrait avoir un impact, non quantifié, sur une petite fraction de la DMC, en mettant à risque l'ensemble de la clientèle.
- R.3.2 L'ACEF de Québec recommande qu'une mesure proposée à titre exceptionnel, soit de conclure des **ententes de paiement pouvant s'échelonner sur une durée allant jusqu'à 24 mois avec les clients qui contactent tôt le Distributeur (et répondant à d'autres critères, éventuellement) soit mise à l'essai jusqu'à nouvel ordre et que l'impact de cette mesure sur la DMC soit évaluée avec rigueur chaque année.**
- R.3.3 Nous trouvons particulièrement pertinente la question 6.27 de l'Union des consommateurs : « 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 ? », sachant que le personnel interne et externe du Recouvrement utilise parfois cette menace auprès de la clientèle, et nous déplorons la réponse négative du Distributeur.
- L'ACEF de Québec recommande que **le Distributeur trouve au plus tôt un moyen de vérifier cette hypothèse** car, le cas échéant, tous les efforts et les risques inhérents à la présente démarche seraient sans objet.

AUTRES RECOMMANDATIONS

Notes sténos page 63 et ss du 18 décembre 2012.

Que la Régie ordonner au Distributeur de **consacrer les trente et un millions (31 M) ajoutés par le gouvernement exclusivement à améliorer l'efficacité énergétique chez les ménages à faible revenu.**

Si la Régie acceptait toute ou partie de l'augmentation demandée par le Distributeur et augmentée récemment par le Distributeur, **celle-ci serait sans effet sur la première tranche du Tarif résidentiel.**

A handwritten signature in black ink, enclosed within a hand-drawn oval. The signature is stylized and appears to read 'Denis Falardeau'.

Denis Falardeau
avocat
ACEF de Québec

Montréal, 20 décembre 2012