

**RÉPONSES D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION
À LA DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS N°2
DE SÉ-AQLPA**

**DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS NO. 2 À HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION
PAR STRATÉGIES ÉNERGÉTIQUES (S.É.)
L'ASSOCIATION QUÉBÉCOISE DE LUTTE CONTRE LA POLLUTION
ATMOSPHÉRIQUE (AQLPA)**

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-2 1

Référence : GOUVERNEMENT DU QUÉBEC, *Décret numéro 1326-2013, concernant les préoccupations économiques, sociales et environnementales indiquées à la Régie de l'énergie se rapportant à la tarification relative à l'option de retrait pour les compteurs de nouvelle génération, 146 (2014) G.O. II 77 :*

IL EST ORDONNÉ, en conséquence, sur la recommandation de la ministre des Ressources naturelles :

QUE soient indiquées à la Régie de l'énergie les préoccupations économiques, sociales et environnementales suivantes, se rapportant à la tarification relative à l'option de retrait des compteurs de nouvelle génération :

— considérer dans les tarifs et conditions les préoccupations exprimées par l'Assemblée nationale dans une motion adoptée à l'unanimité le 29 mai 2013 portant sur les frais liés à l'option de retrait pour les compteurs de nouvelle génération, laquelle se lit comme suit :

*« que l'Assemblée nationale demande à Hydro-Québec d'évaluer d'autres options **afin de ne pas pénaliser financièrement** ses clients qui ne veulent pas de compteurs « intelligents » et de leur offrir le choix d'un autre type de compteur **sans leur imposer des frais punitifs** qui sont actuellement de 137 \$ à l'installation et de 206 \$ annuellement ».*

Demande(s) :

- a) Êtes-vous d'accord que le décret D.1326-2013 et la résolution de l'Assemblée nationale qui y est citée vous demande que l'option de retrait soit gratuite ?

Réponse :

Non, le Distributeur ne souscrit pas à l'interprétation du décret 1326-2013 qu'en fait l'intervenant. De plus, la Régie a reconnu, au paragraphe 94 de sa décision D-2012-128, que le principe du demandeur-payeur s'applique à l'option de retrait. Ainsi, l'ajustement qui fait l'objet de la présente demande repose sur ce principe et les frais qui en découlent sont justes et raisonnables.

b) Sinon, veuillez expliquer.

Réponse :

Le principe du demandeur-payeur, reconnu par la Régie dans sa décision D-2012-128 au paragraphe 94, est incompatible avec le fait que les coûts reliés à l'option de retrait soient assumés par l'ensemble de la clientèle du Distributeur et non seulement par les clients qui, par choix personnel, ne veulent pas se prévaloir de l'offre de référence du Distributeur.

c) Le décret D.1326-2013 et la résolution de l'Assemblée nationale qui y est citée vous demande d'évaluer « **d'autres options** » **au pluriel**. Veuillez fournir la liste des options ainsi évaluées, ainsi qu'une description de chacune.

Réponse :

Le Distributeur soumet que la demande déborde du cadre du présent dossier, puisque la question liée à la solution technologique retenue pour les compteurs sans émission de radiofréquences a été exclue par la Régie au paragraphe 13 de sa décision procédurale D-2014-089.

d) Pour chacune de ces options, veuillez déposer le rapport de leur évaluation, spécifiant les avantages et inconvénients de chacune de ces options.

Réponse :

Sans objet. Voir la réponse à la question 2.1 c).

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-2. 2

Référence : HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION, Dossier R-3854-2013, Phase 2, Pièce de Phase 2 B-0197, HQD-1, Document 1, page 6, lignes 9-10 :

La révision à la baisse des frais de l'option de retrait est le résultat d'efforts déployés par le Distributeur pour optimiser ses interventions.

Demande(s) :

a) Veuillez énumérer et décrire chacun des « *efforts déployés par le Distributeur pour optimiser ses interventions* » auxquels la citation réfère. La suite de la pièce B-0197, HQD-1, Document 1 ne permet pas d'avoir une vision d'ensemble.

Réponse :

Voir la réponse à la question 1.1 de l'ACEF de l'Outaouais à la pièce HQD-2, document 2.

- b) Pour chacun des efforts énumérés en réponse à la sous-question précédente, veuillez quantifier et décrire l'impact à la baisse des frais d'option, en spécifiant si cet impact a porté sur les frais initiaux ou sur les frais périodiques.

Réponse :

L'impact des efforts d'optimisation des interventions se répercute sur les frais initiaux d'installation. Par ailleurs, les gains d'efficience ne peuvent être ventilés selon le niveau de détail demandé par l'intervenant.

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-2. 3

Référence : HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION, Dossier R-3854-2013, Phase 2, Pièce de Phase 2 B-0197, HQD-1, Document 1, page 7 :

Le Distributeur rappelle que les frais initiaux d'installation comprennent le coût de l'installation du compteur sans émission de radiofréquences, ainsi que le coût du traitement de la demande par le service à la clientèle.

Le coût relatif à l'installation du compteur non communicant et le coût du traitement de la demande par le service à la clientèle sont ajustés pour tenir compte, selon le cas, du taux horaire à coût complet au 31 mars 2014 d'un installateur et d'un représentant.

De plus, le temps moyen requis pour l'installation d'un compteur non communicant est revu à la baisse, en raison d'une meilleure coordination lors de la réception des demandes et d'une meilleure intégration dans les activités de déploiement des CNG

[souligné par nous]

Demande(s) :

- a) La dernière phrase de la citation ci-dessus traite de deux éléments distincts : d'une part « *d'une meilleure coordination lors de la réception des demandes* » et d'autre part « *d'une meilleure intégration dans les activités de déploiement des CNG* ». Dans un premier temps, donc, nous vous demandons de décrire de manière qualitative et quantitative la « *meilleure coordination lors de la réception des demandes* » en précisant chacun des gestes posés et leur impact sur les coûts de

l'option en spécifiant si cet impact a porté sur les frais initiaux ou sur les frais périodiques.

Réponse :

La « meilleure coordination lors de la réception des demandes » est notamment réalisée par le regroupement des demandes qui sont traitées par régions géographiques, ce qui minimise les déplacements et augmente l'efficacité. La « meilleure intégration dans les activités de déploiement des CNG » s'illustre par le recours à des ressources spécifiques pour l'installation des compteurs de nouvelle génération amenant ainsi une plus grande uniformité dans les pratiques et une meilleure maîtrise des outils. Par ailleurs, les gains d'efficacité ne peuvent être ventilés selon le niveau de détail demandé par l'intervenant.

Voir également la réponse à la question 1.1 de l'ACEF de l'Outaouais à la pièce HQD-2, document 2.

- b) Dans un second temps, nous vous demandons de décrire de manière qualitative et quantitative la « *meilleure intégration dans les activités de déploiement des CNG* » en précisant chacun des gestes posés et leur impact sur les coûts de l'option en spécifiant si cet impact a porté sur les frais initiaux ou sur les frais périodiques.

Réponse :

Voir la réponse à la question 2.3 a).

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-2. 4

Référence :

- i) HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION, Dossier R-3854-2013, Phase 2, Pièce de Phase 2 B-0197, HQD-1, Document 1, page 8, tableau 3 :

TABLEAU 3 FRAIS INITIAUX D'INSTALLATION RÉVISÉS

Coût d'installation du compteur		
Temps moyen d'installation	Taux horaire à coût complet au 31 mars 2014	Total
0,43 heure	161 \$	69,23 \$

Coût du traitement de la demande par le service à la clientèle		
Temps de traitement de la demande par le service à la clientèle	Taux horaire à coût complet d'un représentant au 31 mars 2014	Total
0,12 heure	128 \$	15,36 \$

Total des coûts d'installation		84,59 \$
FRAIS INITIAUX D'INSTALLATION		85 \$

Demande(s) :

- a) Dans le tableau 3, HQD évalue à 161 \$ / heure le coût complet d'installation. Veuillez détailler ce coût complet afin que l'on puisse distinguer ce qui est attribué à la main d'œuvre et ce qui est attribué aux coûts de transports, etc.

Réponse :

Pour le temps moyen d'installation, voir les lignes 4 et 5 à la page 8 de la pièce HQD-1, document 1 (B-0197). Quant au détail du taux à coût complet, voir la réponse à la question 3.1 de la Régie à la pièce HQD-2, document 1.

- b) Dans le tableau 3, HQD évalue à 128 \$ / heure les coûts complets du service à la clientèle. Veuillez détailler ces coûts en distinguant les coûts de main d'œuvre, les coûts de téléphonie et les autres coûts (détaillés).

Réponse :

Le tableau R-2.4 b) présente les composantes du taux à coût complet d'un représentant à la clientèle.

**TABLEAU R-2.4 b)
COMPOSANTES DU TAUX À COÛT COMPLET D'UN REPRÉSENTANT À LA CLIENTÈLE**

Masse salariale	75 \$
Véhicules	1 \$
Autres charges primaires	3 \$
Ententes client-fournisseur	43 \$
Frais corporatifs	4 \$
Amortissement et taxes	1 \$
Rendement	1 \$
Taux à coût complet	128 \$

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-2. 5

Référence : HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION, Dossier R-3854-2013, Phase 2, Pièce de Phase 2 B-0197, HQD-1, Document 1, pages 7-8 :

Demande(s) :

- a) Veuillez préciser qui de Capgemini ou de Hydro-Québec gère **les demandes** d'option de retrait. S'il y a un partage des tâches, veuillez détailler précisément qui fait quoi en déposant la séquence des personnes et des tâches impliquées.

Réponse :

Dans la lettre d'avis d'installation d'un nouveau compteur et sur l'accroche porte laissé au client lors du passage de l'installateur, les clients sont référés au numéro de téléphone du centre d'appels sous la responsabilité de Capgemini Québec. Le client peut téléphoner à ce même numéro pour obtenir de l'information, pour prendre rendez-vous ou pour présenter une demande d'adhésion à l'option de retrait.

Une fois la demande d'adhésion complétée, celle-ci est transférée au Distributeur pour analyse et traitement. Voir également la réponse à la question 2.7 a).

- b) Y a-t-il un numéro de téléphone direct où un abonné peut se prévaloir de l'option de retrait ou si les abonnés doivent effectuer deux appels téléphoniques avant de parler au bon service ? S'il y a deux appels nécessaires, veuillez justifier pourquoi, puisque cela occasionne des frais pour HQD et/ou pour Capgemini.

Réponse :

Voir la réponse à la question 2.5 a).

- c) Veuillez déposer au présent dossier le modèle d'avis de 30 jours transmis par courrier aux abonnés avant un déploiement.

Réponse :

Le document est déposé en annexe de la présente pièce.

- d) Le numéro de téléphone indiqué sur le document déposé en réponse à la sous-question précédente est-il celui de la personne de HQD et/ou de Capgemini qui sera en mesure elle-même de traiter une demande d'option de retrait, ou l'abonné qui loge une telle demande devra-t-il être référé à un autre numéro de téléphone ? Veuillez élaborer.

Réponse :

Voir la réponse à la question 2.5 a).

- e) Veuillez déposer au présent dossier le modèle d'avis laissé sur place par Capgemini lorsqu'un abonné est absent lors d'un déploiement.

Réponse :

Le document est déposé en annexe de la présente pièce.

- f) Le numéro de téléphone indiqué sur le document déposé en réponse à la sous-question précédente est-il celui de la personne de HQD et/ou de Capgemini qui sera en mesure elle-même de traiter une demande d'option de retrait, ou l'abonné qui loge une telle demande devra-t-il être référé à un autre numéro de téléphone ? Veuillez élaborer.

Réponse :

Voir la réponse à la question 2.5 a).

- g) Veuillez préciser combien d'employés à équivalents temps-plein d'HQD sont dédiés à la gestion des demandes d'option de retrait.

Réponse :

Le Distributeur ne peut quantifier spécifiquement le nombre d'équivalents temps complet dédiés à la gestion des demandes de l'option de retrait puisque cette activité fait partie de l'ensemble des tâches confiées aux employés responsables du traitement des diverses demandes de la clientèle et de la gestion des dossiers.

- h) Veuillez préciser le taux horaire moyen de ces employés d'HQD en y incluant toutes les charges sociales, puis le coût total annuel en salaires et charges d'HQD en résultant pour la gestion des demandes d'option de retrait. De là, veuillez préciser le coût en salaires et charges d'HQD par optant, pour la gestion des demandes d'option de retrait.

Réponse :

Le taux horaire à coût complet représente le taux horaire moyen pour la facturation externe.

Pour un représentant à la clientèle, voir la réponse à la question 2.4 b).

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-2. 6

Référence : HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION, Dossier R-3854-2013, Phase 2, Pièce de Phase 2 B-0197, HQD-1, Document 1, pages 7-8.

Demande(s) :

- a) Veuillez préciser combien d'employés à équivalents temps-plein d'HQD sont dédiés à l'installation des CNC.

Réponse :

Le Distributeur ne dispose pas de l'information demandée par l'intervenant. La charge de travail liée à l'installation des compteurs non communicants est intégrée à l'ensemble de la charge de travail d'installation des compteurs et est variable. Le Distributeur peut désigner des installateurs pour n'installer que des compteurs non communicants ou encore, demander à des installateurs dédiés aux opérations des activités de base ou au déploiement massif de procéder à l'installation de compteurs non communicants en plus de celle de compteurs de nouvelle génération.

- b) Veuillez préciser le taux horaire moyen de ces employés d'HQD en y incluant toutes les charges sociales, puis le coût total annuel en salaires et charges d'HQD en

résultant l'installation de CNC. De là, veuillez préciser le coût en salaires et charges d'HQD par optant, pour l'installation de CNC.

Réponse :

Voir la réponse à la question 3.1 de la Régie à la pièce HQD-2, document 1.

- c) Veuillez décrire les avantages et les inconvénients à ce que l'installation des compteurs non communicants soit effectuée dorénavant par Capgemini afin que celle-ci puisse tenir des inventaires dans ses camions et installer des compteurs non-communicants.

Réponse :

Voir la réponse à la question 4.2 de la Régie à la pièce HQD-2, document 1.

- d) Veuillez décrire l'impact sur le coût d'installation décrit au tableau 3 si celle-ci était dorénavant effectuée par Capgemini, en ventilant chacune des variations qui en résulteraient quant à ces coûts.

Réponse :

Le Distributeur n'a pas développé le scénario hypothétique soumis par l'intervenant.

Voir également la réponse à la question 4.2 de la Régie à la pièce HQD-2, document 1.

- e) Plus précisément, veuillez évaluer le coût initial d'installation décrit au tableau 3 par optant selon ce scénario, en ventilant ce coût.

Réponse :

Sans objet. Voir la réponse à la question 2.6 d).

- f) Compte tenu des avantages d'une telle option, veuillez confirmer qu'une telle option est faisable. Veuillez confirmer que l'actuel contrat HQD-Capgemini permet ce scénario ou, au besoin, pourrait aisément faire l'objet d'un bref addendum.

Réponse :

Voir la réponse à la question 4.2 de la Régie à la pièce HQD-2, document 1.

- g) Y a-t-il des stocks de compteurs non-communicants dans chacun des entrepôts régionaux de compteurs nouvelle génération ? Si non, pourquoi ?

Réponse :

Les stocks de compteurs non communicants sont dans chacun des entrepôts du Distributeur.

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-2. 7

Référence : HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION, Dossier R-3854-2013, Phase 2, Pièce de Phase 2 B-0197, HQD-1, Document 1, pages 7-8.

Demande(s) :

- a) Veuillez élaborer sur les avantages et inconvénients de la formule suivante : lors du déploiement massif, l'abonné qui désire opter pour un CNC l'indique directement par téléphone à Capgemini (qui transmet électroniquement à HQD le choix de ce client) et, lors de la visite de l'installateur, celui-ci installera un CNC. L'abonné pourrait même signaler son option à l'installateur lui-même, qui notifierait électroniquement Hydro-Québec, puis installerait un CNC l'instant d'après.

Réponse :

Le scénario décrit par l'intervenant ne peut être réalisé. Le client doit aviser un représentant du centre d'appel de Capgemini Québec de son intention d'adhérer à l'option de retrait. La demande est transférée au Distributeur qui doit, par la suite, vérifier si le client respecte chacune des conditions lui permettant d'adhérer à l'option de retrait. Ce n'est qu'une fois ces étapes franchies qu'un compteur non communicant pourra être installé. De plus, les installateurs ne procèdent qu'aux installations prévues et ils ne peuvent modifier les ordres de travail enregistrés dans leur micro-ordinateur de main, ni initier des demandes de changement dans les dossiers des clients.

- b) Veuillez décrire l'impact sur le coût d'installation d'un tel scénario décrit au tableau 3, en ventilant chacune des variations qui en résulteraient quant à ces coûts.

Réponse :

Sans objet. Voir la réponse à la question 2.7 a).

- c) Plus précisément, veuillez évaluer le coût initial d'installation (et service à la clientèle) décrit au tableau 3, par optant selon ce scénario, en ventilant ce coût.

Réponse :

Sans objet. Voir la réponse à la question 2.7 a).

- d) Compte tenu des avantages d'une telle option, veuillez confirmer qu'une telle option est faisable. Veuillez confirmer que l'actuel contrat HQD-Capgemini permet ce scénario ou, au besoin, pourrait aisément faire l'objet d'un bref addendum.

Réponse :

Voir la réponse à la question 4.2 de la Régie à la pièce HQD-2, document 1.

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-2. 8

Référence : HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION, Dossier R-3854-2013, Phase 2, Pièce de Phase 2 B-0197, HQD-1, Document 1, pages 7-8.

Demande(s) :

- a) Si un abonné a déjà un compteur Itron non-communicant, et que, lors du déploiement des CNG, il désire garder un compteur non-communicant d'option, qu'allez-vous faire ? Cette personne devra-t-elle payer des frais d'installation alors que son compteur non-communicant est déjà installé, relativement neuf et fonctionnel ?

Réponse :

En vertu de l'article 10.4 des CDSÉ, dans la mesure où le compteur en place est un compteur sans émission de radiofréquences déterminé par le Distributeur (ou compteur non communicant) lorsque le client fait sa demande, ce dernier ne paie aucuns frais d'installation. Il n'est toutefois pas possible de conserver tout autre type de compteur que celui déterminé par le Distributeur.

- b) Les abonnés qui ont un compteur communiquant de façon unidirectionnelle (style Itron C1SR) installé depuis 2007 et suivantes, peuvent-ils demander l'option de retrait dès maintenant, même s'ils ne sont pas en zone de déploiement ?

Réponse :

Oui, ces clients peuvent faire une demande d'option de retrait dès maintenant.

- c) Veuillez indiquer au présent dossier pourquoi les clients de la bi-énergie ne peuvent pas bénéficier de l'option de retrait. Si la raison est la non-disponibilité d'une technologie adéquate, alors pourquoi ne pas permettre de garder le compteur à roulette aux abonnés qui souhaitent se prévaloir de l'option de retrait, en attendant que des CNC puissent lire la bi-énergie ?

Réponse :

Contrairement à l'affirmation de l'intervenant, les clients de la bi-énergie peuvent bénéficier de l'option de retrait. Le Distributeur rappelle à l'intervenant qu'il lui a fourni, en réponse à sa demande de renseignements dans le dossier R-3788-2012, les quatre types d'appareils de mesurage visés par l'option de retrait, notamment le modèle bi-énergie. De plus, le Distributeur tient à souligner que la Régie a indiqué au paragraphe 13 de sa décision D-2014-089, qu'elle n'examinait pas dans le cadre du présent dossier, la solution technologique retenue pour les compteurs sans émission de radiofréquences.

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-2.9

Références :

- i) HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION, Dossier R-3854-2013, Phase 2, Pièce de Phase 2 B-0197, HQD-1, Document 1, page 9, ligne 11 à 15 :

Afin de diminuer davantage les frais de relève, le Distributeur propose de réduire de moitié, soit à trois, le nombre de relevés annuels nécessaires à la facturation des clients adhérant à l'option de retrait. Cette proposition correspond à l'obligation minimale du Distributeur en vertu de l'article 11.1 des CDSÉ, soit d'effectuer une lecture tous les 120 jours.

- ii) HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION, Dossier R-3854-2013, Phase 2, Pièce de Phase 2 B-0197, HQD-1, Document 1, page 10.

Par ailleurs, des réductions de coûts ne sont pas possibles en deçà de trois lectures, le Distributeur ayant un minimum de frais à encourir pour maintenir un service de relève manuelle.

Demande(s) :

- a) Est-ce que le client dont le compteur est lu à tous les quatre mois environ serait facturé aux deux mois comme présentement?

Réponse :

Voir la réponse à la question 6.1 d'UC à la pièce HQD-2, document 5.

- b) Si c'est bien le cas (facture aux deux mois), la facture émise lorsqu'il n'y a pas de lecture, sera-t-elle alors élaborée, s'il s'agit d'un client qui chauffe à l'électricité, en tenant compte de l'impact des températures réelles du lieu?

Réponse :

À l'instar de toute estimation, la facture émise sera effectuée conformément à l'article 11.4 des CDSÉ.

- c) Avez-vous l'intention d'encourager l'auto-relève par les abonnés ayant un CNC ? Veuillez élaborer et expliquer.

Réponse :

Voir la réponse à la question 4.1 de l'ACEF de l'Outaouais à la pièce HQD-2, document 2.

- d) Qu'arriverait-il si le client qui est lu normalement aux quatre mois ne peut être lu : sa lecture serait-elle encore remise de quatre mois ? L'invitera-t-on à l'autorelève ?

Réponse :

Voir la réponse à la question 2.1 de la FCEI à la pièce HQD-2, document 3.

- e) Il y a présentement, sur le site de HQD, la possibilité d'entrer ses coordonnées d'auto-relève à l'adresse : <http://www.hydroquebec.com/residentiel/gerer-votre-compte/releve-de-compteur/> Cet outil peut-il être utilisé pour la relève des CNC ? Veuillez expliquer votre réponse.

Réponse :

Oui, l'outil d'autorelève est disponible pour les clients dont l'installation est de 200A et moins et dont l'appareil de mesurage n'est pas un compteur de nouvelle génération. Le Distributeur réitère toutefois que l'autorelève est requise seulement lorsque le releveur n'a pas été en mesure de faire la relève du compteur en l'absence du client. Le Distributeur rappelle que l'autorelève est une mesure de mitigation visant à réduire au minimum les factures produites à partir d'une consommation estimée.

- f) Veuillez élaborer quantitativement et qualitativement sur les avantages d'une autorelève la plus étendue possible par un client ayant un CNC ? Veuillez décrire ce que serait une autorelève la plus étendue possible.

Réponse :

Voir la réponse à la question 4.1 de l'ACEF de l'Outaouais à la pièce HQD-2, document 2.

- g) HQD ne pourrait-elle pas demander à amender l'article 11.1 de ses CDSÉ pour que la relève manuelle soit plus espacée qu'aux 120 jours ?

Réponse :

Comme expliqué à la section 2.2 de la pièce HQD-1, document 1 (B-0197), le Distributeur estime que cette alternative n'est pas souhaitable. Voir également la réponse à la question 5.1 de la Régie à la pièce HQD-2, document 1.

- h) Veuillez expliquer pourquoi HQD soutient qu'aucune économie ne survient en diminuant les relèves de 3 par an à 2 par an ou 1 par an ? HQD ne réduirait-elle pas ainsi le nombre total de ses releveurs ?

Réponse :

Voir la réponse à la question 6.1 de la Régie à la pièce HQD-2, document 1.

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-2. 10

Référence : HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION, Dossier R-3854-2013, Phase 2, Pièce de Phase 2 B-0197, HQD-1, Document 1, page 9 et 10, point 2.2

Le Distributeur rappelle que les frais mensuels de relève sont composés du coût de la relève des compteurs non communicants et du coût relié aux technologies de l'information. [souligné par nous]

TABLEAU 4 FRAIS MENSUELS DE RELÈVE RÉVISÉS

Temps moyen de relève	Taux horaire à coût complet au 31 mars 2014	Total
0,30 heure	102 \$	30,60 \$
Coûts pour trois lectures		91,80 \$
Coûts liés aux technologies de l'information		3,61 \$
Coûts annuels de relève totaux		95,41 \$
FRAIS MENSUELS DE RELÈVE		8 \$

Demande(s) :

- a) Vous dites que les frais de relève incluent les coûts reliés aux technologies de l'information. Pourtant, les « optants », c'est-à-dire les abonnés qui se prévalent de l'option de retrait, ne requièrent pas les technologies de l'information. Expliquez ce choix d'inclure ces coûts dans les frais de relève.

Réponse :

Le Distributeur soumet que l'affirmation de l'intervenant à l'effet que les clients qui se prévalent de l'option de retrait ne requièrent aucun développement en technologies de l'information est erronée (voir à cet effet, la réponse à la question 10.1 d'UC à la pièce HQD-2, document 5). De plus, il est important de rappeler que l'inclusion de ces coûts dans les frais mensuels de relève a déjà fait l'objet d'une approbation de la Régie par sa décision D-2012-128.

- b) Dans le tableau 4, HQD évalue à 102 \$/heure les coûts complets de l'activité de relève. Veuillez détailler ces coûts en distinguant les coûts de main d'œuvre, les coûts de déplacement et les autres coûts (détaillés).

Réponse :

Voir la réponse à la question 3.1 de la Régie à la pièce HQD-2, document 1.

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-2. 11

Référence : HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION, Dossier R-3854-2013, Phase 2, Pièce de Phase 2 B-0197, HQD-1, Document 1, page 9 et 10.

Demande(s) :

- a) Gaz Métro étudie présentement, a dossier R-3867-2013, la possibilité d'allouer certains coûts par branchement plutôt que par abonné. Dans le même esprit, nous constatons que le coût d'une relève est approximativement le même quel que soit le nombre de compteurs qu'un releveur relève dans le même local. Par exemple, si un releveur vient relever dans une cuisine d'un domicile la mesure de 6 compteurs, le coût de cette relève est approximativement le même que s'il s'y trouvait 1 compteur seulement. Dans cette perspective, veuillez élaborer sur les avantages et les inconvénients d'établir un coût mensuel de relève par local plutôt que par abonné, quel que soit le nombre de compteurs dans ce local (ou alternativement un coût unique pour 1 à 9 compteurs dans le même local, 10 à 19, etc.) ?

Réponse :

Tous les frais du Distributeur prévus au chapitre 12 des *Tarifs et conditions* représentent un coût moyen calculé sur la base du coût complet, et ce, par point de livraison. Cette façon de faire est conforme au fait que chaque point de livraison doit faire l'objet d'un abonnement, à l'exception des cas explicitement prévus à l'article 6.4 des CDSÉ. Le Distributeur ne juge pas opportun de revoir cette méthode. De plus, le coût moyen par abonnement tient compte du fait que la distance qui sépare les installations peut varier; certaines seront très rapprochées (compteurs multiples dans un même local) alors que des kilomètres peuvent séparer deux clients consécutifs.

- b) Quel serait le tableau 4 pour une relève de 1 à 9 compteurs dans le même local selon ce scénario, pour 10 à 19 compteurs, etc. ?

Réponse :

Sans objet. Voir la réponse à la question 2.11 a).

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-2. 12

Référence : HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION, Dossier R-3854-2013, Phase 2, Pièce de Phase 2 B-0197, HQD-1, Document 1.

Demande(s) :

- a) Question de validation. Plusieurs abonnés ont été incapables d'obtenir du personnel d'Hydro-Québec la garantie suivante, malgré des demandes répétées logées à plusieurs niveaux hiérarchiques. : Pouvez-vous garantir que les compteurs offerts par la présente option de retrait n'émettent jamais de radiofréquences (pas même occasionnellement ou sur demande du Distributeur) ?

Réponse :

Aux clients qui lui en font la demande, le Distributeur confirme que le compteur non communicant ne contient pas de cartes de communication et, par conséquent, qu'il ne transmet pas les données par radiofréquences.

Voir également la réponse déposée sur le site Internet du Distributeur à l'adresse suivante : <http://compteurs.hydroquebec.com/questions-reponses/installation/compteur-option-retrait>

- b) Afin de compléter votre réponse précédente, pouvez-vous garantir que les compteurs offerts par la présente option de retrait peuvent pas technologiquement être reprogrammés ou modifiés pour devenir communicants ?

Réponse :

Le Distributeur confirme que les compteurs de l'option de retrait ne peuvent pas être reprogrammés ou modifiés pour devenir communicants.

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-2. 13

Référence : HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION, Dossier R-3854-2013, Phase 2, Pièce de Phase 2 B-0197, HQD-1, Document 1.

Demande(s) :

- a) Combien coûterait à HQD la gratuité de l'option si 1 % des abonnés optaient pour l'OR ? Veuillez ventiler et décrire les composantes de ce coût.

Réponse :

Le Distributeur soumet que la demande de l'intervenant dépasse le cadre d'analyse fixé par la Régie au paragraphe 13 de sa décision procédurale D-2014-089, compte tenu du fait que la demande remet en question l'application à l'option de retrait du principe du demandeur-payeur reconnu par la Régie dans la décision D-2012-128 au paragraphe 94.

ANNEXE

RÉPONSES AUX QUESTIONS 2.5 C) ET 2.5 E)

**FIGURE R-2.5 C) :
MODÈLE DE LETTRE D'AVIS D'INSTALLATION D'UN COMPTEUR DE NOUVELLE GÉNÉRATION**



Date

Jean Watt
Appartement 4
999 rue Volt
Laprise QC L1A 3H6

Numéro de compte : 299XXXXXXXXX

Objet : Installation sans frais d'un compteur de nouvelle génération

Madame, Monsieur,

Hydro-Québec doit remplacer tous ses compteurs électromécaniques, dont la technologie est désuète, par des compteurs de nouvelle génération. Le remplacement des compteurs se fait selon les conditions établies en octobre 2012 par la Régie de l'énergie, l'organisme qui réglemente la distribution de l'électricité au Québec. Par ailleurs, les compteurs de nouvelle génération permettront d'améliorer la qualité du service à la clientèle, notamment par la détection plus rapide des pannes.

Dans les prochaines semaines, Hydro-Québec installera des compteurs dans votre secteur. Vous n'avez aucune démarche à faire – le processus est simple, rapide, sans frais.

Vous trouverez ci-joint un feuillet spécialement conçu pour que vous puissiez obtenir des réponses à vos questions avant l'installation. Nous vous invitons aussi à visiter le site Web www.hydroquebec.com/compteurs-nouvelle-generation.

Installation

Le remplacement du compteur s'effectue rapidement et ne requiert qu'une courte interruption de service. Le nouvel appareil sera installé par Hydro-Québec ou par l'entreprise Caggemini Québec, dont les véhicules portent la mention « prestataire mandaté par Hydro-Québec ». Tous les installateurs sont munis d'une pièce d'identité avec leur nom et leur photo. Si vous êtes absent et que votre compteur est inaccessible, l'installateur laissera une affichette indiquant le numéro pour le joindre afin de prendre un rendez-vous.

Option

Les compteurs de nouvelle génération, qui sont la norme dans l'industrie, seront installés chez l'ensemble des clients d'ici quelques années. Toutefois, il vous est possible de demander que soit installé un compteur non communicant qui exige une relève manuelle en composant le 1 866 332-6779. Des frais initiaux d'installation de 98 \$ s'appliqueront en plus de frais mensuels de relève de 206 \$ par année. Notez que vous pourrez en tout temps vous prévaloir de cette option. Cependant, les frais initiaux d'installation seront plus élevés si vous faites la demande plus de 30 jours après la date inscrite au haut de la présente lettre.

Nous apprécions votre collaboration et nous vous prions d'accepter, Madame, Monsieur, nos salutations les meilleures.

Les services à la clientèle

FIGURE R-2.5 E) :
MODÈLE D’AFFICHETTE DE PORTE POUR CONFIRMER LE REMPLACEMENT DU COMPTEUR OU, LORSQUE REQUIS, DEMANDER AU CLIENT DE RAPPELER LE PRESTATAIRE DE SERVICES



INSTALLATION D’UN COMPTEUR DE NOUVELLE GÉNÉRATION

En votre absence, un installateur de Caggemini Québec, prestataire mandaté par Hydro-Québec, est passé.

- Votre compteur a été remplacé. Aucune démarche n’est requise de votre part.
- L’installateur n’a pu avoir accès ou remplacer le compteur pendant votre absence. SVP, contactez-nous dès que possible au 1 866 332-6779 pour prendre rendez-vous.
- Autre: _____

Merci de votre collaboration et nous vous invitons à consulter le dépliant d’information à l’endos de cette affichette.

www.hydroquebec.com/compteurs-nouvelle-generation

Hydro Québec