

Régie de l'énergie

DOSSIER R-3854-2013 Phase 2

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS N° 1

D'UNION DES CONSOMMATEURS (UC)

À Hydro-Québec Distribution

Le 13 juin 2014

1 Adhésion à l'option de retrait

Référence

- (i) HQD-1, document 1, page 7

Préambule

- (i) Ainsi, le Distributeur a rapidement constaté après que l'option de retrait ait été offerte, qu'une grande proportion des clients voulant se prévaloir de cette option avise le Distributeur de leur choix dans les 30 jours suivants la date d'émission de la lettre d'avis d'installation d'un CNG. (notre souligné)
- 1.1 Veuillez préciser quelle proportion des clients qui souhaitent adhérer à l'option de retrait avise le Distributeur dans les 30 jours qui suivent la date d'émission de la lettre d'avis d'installation d'un CNG.
- 1.2 Veuillez préciser et chiffrer, sur une base périodique (mensuelle ou autre, soit celle qui a permis au Distributeur de réaliser le constat dont il est question dans le préambule), la tendance de cette proportion depuis que l'option de retrait est offerte.

2 Croissance des taux horaires

Références

- (i) HQD-1, document 1, tableaux 3 et 4, pages 8 et 10.
(ii) R-3788-2012, HQD-2, document 1, page 10

Préambules

- (i) Le Distributeur indique les taux horaires à coût complet des installateurs (161 \$), des représentants au service à la clientèle (128 \$) et des releveurs de compteurs (102 \$).
- (ii) Le Distributeur présente en avril 2012 les taux horaires à coût complet.

	Installateur	Releveur	Représentant clientèle
Masse salariale	84 \$	60 \$	69 \$
Véhicules	11 \$	6 \$	5 \$
Autres charges primaires	5 \$	3 \$	7 \$
Ententes client-fournisseur	24 \$	18 \$	27 \$
Frais corporatifs	4 \$	4 \$	12 \$
Amortissement et taxes	6 \$	4 \$	1 \$
Rendement à 6,099 %	6 \$	4 \$	2 \$
	140 \$	99 \$	123 \$

- 2.1 Veuillez justifier la croissance depuis 2012 du taux horaire des installateurs de 15 % alors que les taux horaires à coût complet des représentants au service à la clientèle et des releveurs de compteurs n'ont crû en moyenne que de 3,5 % .

3 Coût marginal d'installation des compteurs non communicants

Références

- (i) HQD-1, document 1 page 8
- (ii) R-3788-2012, HQD-2, document 1, page 11

Préambule

- (i) Conséquemment, il est possible pour le Distributeur de mieux coordonner le traitement des demandes d'installation des compteurs non communicants en les intégrant aux activités de déploiement massif des compteurs de nouvelle génération. Ainsi, le temps moyen d'installation a été réduit à 26 minutes, soit 15 minutes pour le temps de déplacement et 11 minutes pour procéder à l'installation d'un CNC.
 - (ii) Le Distributeur juge essentiel que la méthode employée pour le calcul des coûts qui seront facturés aux clients soit simple et facilite leur révision annuelle. À cet effet, le Distributeur propose des frais basés sur les temps moyens pour le déplacement, l'installation et la relève des compteurs ainsi que le traitement de la demande par le service à la clientèle. Cette méthode est semblable à celle utilisée pour d'autres frais de nature similaire, comme les frais de mise sous tension et les frais d'inspection (art. 15.5 CDSÉ et art. 12.5 des Tarifs et conditions du Distributeur).
- 3.1 Veuillez décrire de façon précise le processus de traitement des demandes d'installation des compteurs non communicants qui était prévu initialement (réf : R-3788-2012).
- 3.2 Veuillez décrire de façon précise le processus de traitement des demandes d'installation qui est désormais intégré aux activités de déploiement des compteurs de nouvelle génération.
- 3.3 Veuillez expliquer comment ont été évalués les nouveaux temps de déplacement et d'installation des compteurs non communicants dans le contexte où leurs installations sont intégrées aux activités de déploiement massif.
- 3.4 Puisque l'installation des compteurs a été intégrée aux activités de déploiement massif, en quoi les 26 minutes de temps moyen d'installation des compteurs non communicants se distinguent-elles des minutes nécessaires pour installer un compteur de nouvelle génération?

4 Coûts de relève via la redevance et les tarifs d'électricité

Références

- (i) R-3788-2012, HQD-2, document 1, page 9.
- (ii) R-3788-2012, HQD-3, document 2, pages 3 et 4.
- (iii) R-3770-2011, HQD-1, document 1, page 42.
- (iv) R-3863-2013, C-UC-0014, page 10.

Préambules

- (i) La redevance d'abonnement, exprimée en ϕ /jour, 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. À son niveau actuel de 40,64 ϕ /jour, la redevance demeure pour l'année 2008 légèrement plus élevée que les coûts qui s'élèvent à 39,09 ϕ /abonnement/jour. Toutefois, si on ajoute les frais de branchement, le coût total passe à 42,72 ϕ /abonnement/jour. (nos soulignés)
- (ii) Les frais exigés dans le cadre de l'option de retrait ne constituent ni une taxe, ni une pénalité. Ils visent à faire supporter les coûts de cette option par les clients qui en bénéficient, plutôt que par l'ensemble de la clientèle. Par ailleurs, le Distributeur souligne que ces clients vont profiter des gains d'efficacité générés par l'implantation de la solution IMA par le biais des tarifs d'électricité applicables à l'ensemble de la clientèle. (notre souligné)

(iii)

1
 2
 3
TABLEAU 8 :
ANALYSE FINANCIÈRE ET IMPACTS DU PROJET LAD SUR LES REVENUS REQUIS
(k\$ COURANTS)

en k\$		2012	2013	2014	2015	2016	2017	2021	2025	2031
Scénario IMA										
	Charges	73 895	77 137	70 176	55 213	35 975	26 855	10 002	10 586	11 905
	Amortissement	4 626	20 456	35 564	47 459	55 184	57 183	52 613	52 491	22 477
	Taxe sur les services publics	0	16	77	136	182	196	175	154	123
	Frais financiers	2 473	13 820	25 967	34 241	37 827	38 045	27 097	14 881	13 876
A	Revenus requis (excluant charges de radiation)	80 994	111 429	131 784	137 049	129 168	122 279	89 887	78 112	48 381
B	Revenus requis - Scénario de référence	65 974	76 797	87 145	95 856	104 455	111 485	127 292	143 307	149 238
C=A-B	Revenus requis (différentiel des scénarios)	15 020	34 632	44 639	41 193	24 713	10 794	-37 405	-65 195	-100 857
D	Amortissement et radiation des appareils en service	36 800	61 179	41 039	16 232	3 785	1 093	0	0	0
E=C+D	Revenus requis (différentiel)	51 820	95 811	85 678	57 425	28 498	11 887	-37 405	-65 195	-100 857

- (iv) En considérant les valeurs actualisées, le projet LAD n'apporte que très peu de bénéfices aux clients sur la période 2012-2031, soit 15 M\$. Il est à signaler qu'en 2017, les clients assument cumulativement une facture de 278,6 M\$ actualisés de 2012. Ce montant diminue graduellement jusqu'à devenir négatif en 2031, ce qui signifie que la facture globale actualisée des clients du

- Distributeur selon le scénario IMA ne devient égale à la facture selon le scénario de référence qu'en 2030.
- 4.1 Les analyses réalisées en (iii) et (iv) indiquent que les CNG ne diminueront pas les tarifs des clients. Expliquez plus en détail de quelle façon les clients qui adhèrent à l'option de retrait vont profiter des gains d'efficacité générés par l'implantation de la solution IMA par le biais des tarifs d'électricité applicables à l'ensemble de la clientèle.
- 4.2 Lors de la cause tarifaire R-3740-2010 et suite à la décision D-2011-036 (période antérieure au projet LAD) à combien s'élevaient pour l'année 2011-2012 (¢/abonnement/jour) 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) des clients domestiques? Veuillez fournir le détail du calcul et isoler les frais de relève des compteurs.
- 4.3 Dans la Phase 1 de la demande en cours et suite à la décision D-2014-037, à combien s'élèvent pour l'année 2014-2015 (¢/abonnement/jour) 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) des clients domestiques ? Veuillez fournir le détail des calculs et isoler les frais de relève des compteurs.
- 4.4 Le Distributeur convient-il que les clients qui adhèrent aujourd'hui à l'option de retrait paient « trois fois » pour le mesurage et la relève : soit une fois pour leur compteur non communicant et leur relève particulière sur la base du principe utilisateur payeur, une fois pour les coûts de mesurage et de relève via la redevance et une dernière fois via les augmentations de tarifs à venir résultant du projet LAD ? Veuillez justifier votre réponse.

5 Calcul du crédit lors de la rétrofacturation

Référence

- (i) HQD-1, document 1, pages 8 et 9.

Préambule

- (i) Dans l'optique d'assurer un traitement équitable de l'ensemble de la clientèle s'étant prévalu de l'option de retrait depuis 2012, le Distributeur propose que le montant ainsi revu à la baisse soit appliqué rétroactivement. Le montant différentiel des frais d'installation sera versé avec intérêts en crédit sur la facture à l'ensemble des clients ayant déjà adhéré à l'option de retrait

- 5.1 Veuillez justifier et préciser la nature (composé, annuel, mensuel...) et le niveau du taux d'intérêt qui sera utilisé par le Distributeur
- 5.2 En supposant qu'un client ayant adhéré à l'option de retrait ait payé le montant de 98 \$ le 1^{er} février 2014 (facture d'électricité reçue et payée le jour même), veuillez déterminer (détail des calculs à l'appui) le montant du crédit que ce client constatera sur sa facture d'électricité du 1^{er} octobre 2014, en supposant que la Régie accepte la proposition du Distributeur d'ici là et que le système de facturation ne soit prêt qu'à cette date pour procéder à la rétrofacturation.
- 5.3 À combien s'élèvera le coût des ajustements du système de facturation qui seront nécessaires pour réaliser la rétrofacturation ?

6 Diminution du nombre de relèves

Références

- (i) HQD-1, document 1, page 9
- (ii) Tarifs et conditions du Distributeur, en vigueur le 1^{er} avril 2014, pages 12 et 13
- (iii) R-3854-2013, HQD-13, document 2, page 16

Préambules

- (i) 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.
- (ii) La structure du tarif D est la suivante :

40,64 ¢ de redevance d'abonnement par jour compris dans la période de consommation, plus

5,57 ¢ le kilowattheure pour l'énergie consommée jusqu'à concurrence du produit de 30 kilowattheures et du nombre de jours de la période de consommation, et

8,26 ¢ le kilowattheure pour le reste de l'énergie consommée,

plus le prix mensuel de

2,52 \$ le kilowatt de puissance à facturer au-delà de 50 kilowatts en période d'été ou

6,21 \$ le kilowatt de puissance à facturer au-delà de 50 kilowatts en période d'hiver.

Lorsqu'une période de consommation chevauche le début ou la fin de la période d'hiver, la prime de puissance est établie au prorata du nombre de jours de la période de consommation qui font partie respectivement de la période d'été et de la période d'hiver.

S'il y a lieu, le crédit d'alimentation décrit à l'article 10.3 s'applique.

(iii) Le Distributeur présente l'impact de la hausse tarifaire 2014-2015 sur des cas types de clients résidentiels.

6.1 Veuillez indiquer si les clients qui adhéreraient à l'option de retrait comportant 3 relèves seraient facturés 3 fois par année seulement? Le cas échéant, veuillez indiquer les impacts monétaires annuels pour les clients types généralement utilisés par le Distributeur (point iii) du préambule) qui choisiraient l'option de retrait étant donné qu'ils seront facturés trois fois par année plutôt que six. UC s'attend entre autres à une évaluation qui tiendra compte du fait qu'avec 3 relèves par année, ces clients auront plus de kWh facturés en 1^{re} tranche que s'ils étaient facturés 6 fois par année.

6.2 Veuillez indiquer les impacts monétaires annuels pour des clients types généralement utilisés par le Distributeur (point iii) du préambule) qui choisiraient une option de retrait qui ne prévoirait qu'une relève par année. UC s'attend entre autres à une évaluation qui tiendra compte du fait qu'avec 1 relève par année, ces clients auront plus de kWh facturés en 1^{re} tranche que s'ils étaient facturés 6 fois par année.

7 Coût associé au traitement de la carte d'autorelève

Référence

(i) R-3600-2006, HQD-1, document 1.

Préambule

(i) Le Distributeur spécifie le coût du traitement d'une carte d'autorelève qui aurait été expédiée le 31 mars pour éviter l'application de la règle du prorata associée à l'entrée en vigueur des nouveaux tarifs au 1^{er} avril.

Dans tous les cas où l'autorelève est facilitée, un coût de traitement doit être associé à l'ajustement de la facture ; le temps de traitement manuel est estimé à 7 minutes par facture¹, ce qui signifie un coût par client de l'ordre de 6 \$² (notes de bas de page incluses)

7.1 Lors de l'évaluation du coût de traitement d'une carte d'autorelève, le Distributeur a-t-il utilisé le taux horaire à coût complet d'un représentant du service à la clientèle?

¹ Le temps moyen alloué pour une correction de facture - annulation et refacturation est de 7 minutes par cas.

² Évalué sur la base d'un coût horaire de main-d'oeuvre de l'ordre de 50 \$.

8 L'autorelève via le site Web du Distributeur

Référence

- (i) Page Web du Distributeur facilitant l'autorelève
<https://www.hydroquebec.com/portail/web/clientele/autoreleve>

- 8.1 Avant le début de l'installation des CNG, combien d'autorelèves de clients résidentiels le Distributeur recevait-il en moyenne par année via sa page Web?
- 8.2 Le Distributeur a-t-il déjà fait des campagnes de promotion de l'autorelève?
- 8.3 Quels sont les coûts (fixes et variables) d'une autorelève fournie via le site Web du Distributeur?
- 8.4 Quels sont les projets du Distributeur à l'égard du site Web permettant l'autorelève?
- 8.5 Dans l'hypothèse où la Régie n'autorisait pas (de façon définitive ou temporaire) le déploiement de CNG en réseaux autonomes (réf : R-3863-2013), le Distributeur changerait-il ses plans à l'égard du site Web permettant l'autorelève?

9 Frais mensuels de relève

Référence

- (i) HQD-1, document 1, page 9

Préambule

- (i) Le Distributeur indique :
De plus, le Distributeur est en mesure de réviser à la baisse le temps moyen pondéré nécessaire pour effectuer une intervention de relève, celui-ci étant maintenant évalué à 18 minutes plutôt qu'à 20 minutes.
- 9.1 Aux fins de clarification, quelle différence y a-t-il entre un temps moyen et un temps moyen pondéré?
- 9.2 Puisqu'il y a moins de participants que prévu à l'option de retrait (donc plus de distance à parcourir entre les clients participants), n'aurait-il pas été plus logique que le temps moyen pondéré augmente plutôt qu'il diminue?
- 9.3 Quelles valeurs de temps moyen et de temps moyen pondéré pour effectuer une intervention de relève ont été utilisées pour évaluer les coûts et les bénéfices du projet LAD?

10 Technologie de l'information

Références

- (i) HQD-1, document 1, Tableau 4
- (ii) R-3788-2012, HQD-2, document 2, page 17
- (iii) Suivi de la décision D-2012-127, Suivi de projet lecture à distance, Phase 1, au 31 décembre 2013, page 14.

Préambules

- (i) Les coûts reliés aux technologies de l'information sont de 3,61 \$ par année.
- (ii) Quant au montant de 3,61 \$ annuel par client, il correspond au coût total amorti linéairement sur 5 ans (130 000 \$ par an) réparti sur une volumétrie projetée d'environ 36 000 clients exerçant l'option de retrait
- (iii) *Au 31 décembre 2013, 3 577 clients, qui se sont prévalus de l'option de retrait, ont un compteur non communicant installé. Ceci représente environ 0,3 % des compteurs installés (compteurs de nouvelle génération et compteurs non communicants), taux en deçà du pourcentage de 1 % prévu dans le cadre du dossier R-3770-2011. (note de bas de page omise)*

10.1 Selon le principe utilisateur-payeur, veuillez justifier le maintien des coûts reliés aux technologies de l'information (basés sur l'hypothèse d'un taux de participation de 1 %) alors que le nombre de clients qui se prévalent réellement de l'option de retrait n'est que de 0,3 %.

11 Décret 1326-2013

Références

- (i) HQD-1, document 1, page 6.
- (ii) Gazette officielle du Québec, 3 janvier 2014, 146e année, no 1, Décret 1326-2013

Préambules

- (i) *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. Afin de réduire de façon encore plus importante les frais mensuels de relève, le Distributeur propose que le nombre de lectures par année soit réduit de moitié. Le tout se concrétise par une réduction des frais initiaux d'installation et des frais mensuels de relève de plus de 50 % par rapport à ceux initialement approuvés par la Régie.*

(ii) Extrait du décret

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 ».

- 11.1 Doit-on conclure de l'extrait présenté en (i) que le Distributeur n'avait pas tout fait pour réduire au maximum les frais de l'option de retrait actuelle?
- 11.2 Veuillez expliquer pourquoi le Distributeur ne fait aucune référence au décret 1326-2013 dans HQD-1, document 1.
- 11.3 Compte tenu de l'impressionnant écart de 50 % des coûts de l'option, doit-on conclure de l'extrait présenté en (i) que le Distributeur aurait présenté cette demande de révision nonobstant le décret 1326-2013?
- 11.4 Une révision aussi importante et à si court terme de frais est-elle un précédent pour le Distributeur?
- 11.5 Veuillez présenter, conformément au décret 1326-2013 toutes les autres options évaluées par le Distributeur afin de ne pas pénaliser financièrement ses clients qui ne veulent pas de compteurs « intelligents ».