

Mémoire

DEMANDE DE MODIFICATIONS DE L'OPTION
D'INSTALLATION D'UN COMPTEUR N'ÉMETTANT PAS DE
RADIOFRÉQUENCES
R-3854-2013 Phase 2



Préparé par
Viviane de Tilly

Analyste d'UC

7 juillet 2014

Table des matières

TABLE DES MATIERES	2
UNION DES CONSOMMATEURS, LA FORCE D'UN RESEAU	3
1 LE CONTEXTE	4
2 LE DECRET 1326-2013	5
3 LES FRAIS INITIAUX D'INSTALLATION	6
3.1 LES FRAIS D'INSTALLATION ACTUELS ET LA PROPOSITION DU DISTRIBUTEUR	6
3.2 LES FRAIS INITIAUX RECOMMANDES PAR UC	7
4 LES FRAIS DE MESURAGE	9
4.1 LES FRAIS DE MESURAGE ACTUELS ET LA PROPOSITION DU DISTRIBUTEUR.....	9
4.2 LA RELEVÉ ANNUELLE ET L'UTILISATION DE LA FACTURE PAR LES CLIENTS	13
4.2.1 <i>Le mode de versements égaux</i>	13
4.2.2 <i>Le Projet Tarifaire Heure Juste</i>	14
4.3 L'AUTORELEVÉ : UN MOYEN QUI A FAIT SES PREUVES	17
4.4 LE CREDIT ANNUEL POUR TRIPLE COMPTAGE DES COÛTS DE RELEVÉ.....	18
4.5 LES FRAIS DE MESURAGE RECOMMANDES PAR UC.....	20
5 LES CREDITS AUX PARTICIPANTS ACTUELS DE L'OPTION DE RETRAIT	21
5.1 LES FRAIS INITIAUX D'INSTALLATION	21
5.2 LES FRAIS DE MESURAGE	21
ANNEXE : ÉTUDE DES CREDITS 2012-2013	22
 Liste des tableaux	
TABLEAU 1 COMPARAISON DES FRAIS INITIAUX D'INSTALLATION EN VIGUEUR ET LES FRAIS REVISES	6
TABLEAU 2 FRAIS INITIAUX D'INSTALLATION DES COMPTEURS NON COMMUNICANTS PROPOSES PAR UC.....	9
TABLEAU 3 FRAIS MENSUELS DE RELEVÉ PROPOSES PAR LE DISTRIBUTEUR	11
TABLEAU 4 COMPARAISON DES FACTURES ANNUELLES D'UN CAS TYPE DE CLIENT RESIDENTIEL SELON LE NOMBRE DE FACTURES PAR ANNEE	11
TABLEAU 5 FRAIS DE MESURAGE RECOMMANDES PAR UC.....	20
 Liste des figures	
FIGURE 1 FACTURE DES ABONNES AU TARIF RESO+ PAGE 1.....	15
FIGURE 2 FACTURE DES ABONNES AU TARIF RESO+ PAGE 2.....	15
FIGURE 3 EXTRAIT DE A PRESENTATION DES RESULTATS DU PTHJ	16
FIGURE 4 EXTRAITS DU SITE WEB DU DISTRIBUTEUR POUR L'AUTORELEVÉ	17

Union des consommateurs, la force d'un réseau

Union des consommateurs est un organisme à but non lucratif qui regroupe neuf Associations coopératives d'économie familiale (ACEF), l'Association des consommateurs pour la qualité dans la construction (ACQC) ainsi que des membres individuels. La mission d'UC est de représenter et défendre les consommateurs, en prenant en compte de façon particulière les intérêts des ménages à revenu modeste. Les interventions d'UC s'articulent autour des valeurs chères à ses membres : la solidarité, l'équité et la justice sociale, ainsi que l'amélioration des conditions de vie des consommateurs aux plans économique, social, politique et environnemental.

La structure d'UC lui permet de maintenir une vision large des enjeux de consommation tout en développant une expertise pointue dans certains secteurs d'intervention, notamment par ses travaux de recherche sur les nouvelles problématiques auxquelles les consommateurs doivent faire face; ses actions, de portée nationale, sont alimentées et légitimées par le travail terrain et l'enracinement des associations membres dans leur communauté.

Union des consommateurs agit principalement sur la scène nationale, en représentant les intérêts des consommateurs auprès de diverses instances politiques ou réglementaires, sur la place publique ou encore par des recours collectifs. Parmi ses dossiers privilégiés de recherche, d'action et de représentation, mentionnons le budget familial et l'endettement, l'énergie, les questions liées à la téléphonie, la radiodiffusion, la télédistribution et l'inforoute, la santé, l'agroalimentaire et les biotechnologies, les produits et services financiers ainsi que les politiques sociales et fiscales.

Finalement, dans le contexte de la mondialisation des marchés, UC travaille en collaboration avec plusieurs groupes de consommateurs du Canada anglais et de l'étranger. Elle est membre de l'*Organisation internationale des consommateurs* (CI), organisme reconnu notamment par les Nations Unies.

Depuis plus de 40 ans, les ACEF travaillent sans relâche au Québec auprès des personnes à faible revenu. Tout en revendiquant des améliorations aux politiques sociales et fiscales, les ACEF ont, depuis le début de leur existence, offert des services directs aux familles, dont des services de consultation budgétaire personnalisés.

1 Le contexte

Le 2 décembre 2013, par sa décision D-2013-188, la Régie demande au Distributeur de déposer, dans les meilleurs délais, une demande relative à la modification des frais liés à l'option de retrait offerte dans le cadre de l'installation des compteurs de nouvelle génération (CNG), dans la phase 2 du dossier R-3854-2013.

Le 16 mai 2014, le Distributeur dépose à la Régie une demande de modifications de l'option permettant l'installation d'un compteur n'émettant pas de radiofréquences.

Conformément à la décision D-2014-089, UC présente à la Régie ses recommandations sur les sujets suivants :

- les frais liés à l'option de retrait (frais initiaux d'installation, frais mensuels de mesurage, crédit d'installation);
- le crédit demandé par le Distributeur pour tous ceux s'étant prévalus à ce jour de l'option de retrait déterminée par la décision D-2012-128
- le décret 1326-2013 édicté le 11 décembre 2013.

Dans sa décision, la Régie précise que les sujets suivants ont déjà été traités dans des dossiers antérieurs et ne seront pas examinés à nouveau dans le cadre de la présente demande :

- le principe du demandeur-payeur
- la méthode du coût complet
- la solution technologique retenue pour les compteurs sans émission de radiofréquences (compteurs non communicants)
- l'offre de référence du Distributeur en matière de compteur
- la notion de client et compteurs multiples dans un logement
- les effets des radiofréquences sur la santé
- les conditions préalables : accès au compteur, installation monophasée et d'au plus 200A, aucun avis d'interruption encore en vigueur au moment de l'adhésion à l'Option de retrait
- les conditions de résiliation : interruption en vertu des paragraphes 1 à 4 du second alinéa de l'article 12.3 des Conditions de service d'électricité.

2 Le décret 1326-2013

UC souhaite d'emblée rappeler le contenu 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 ». (nos soulignés)

UC s'interroge toutefois sur l'impact véritable de ce décret sur les nouveaux frais de l'option de retrait qui seront approuvés par la Régie dans le cadre de ce dossier compte tenu de:

- la décision procédurale de la Régie, ne souhaite pas que soit abordées d'autres options pour ne pas pénaliser les clients qui ne veulent pas d'un CNG et
- la proposition du Distributeur qui n'est
 - pas la solution retenue suite à l'analyse « d'autres options »
 - ne démontre pas que les frais ne sont ou seraient plus perçus comme punitifs
 - essentiellement qu'une mise à jour des modalités de l'option de retrait qui résulte en une diminution de 50 % de la facture de l'option pour les clients qui la choisissent.

UC soumet que, bien que le décret 1326-2013 se rapporte à la tarification de l'option de retrait des compteurs de nouvelle génération, il fait également référence à des frais punitifs et précise qu'il ne faut pas pénaliser financièrement les clients qui ne veulent pas de compteurs «intelligents». UC soumet que le respect du décret 1326-2013 demande une interprétation de ce qui est punitif et de ce qui ne l'est pas parce que, bien que reconnu par la Régie à partir d'une justification comptable, les frais actuels de l'option de retrait ont été jugés punitifs, et ce à l'unanimité par l'Assemblée nationale du Québec.

Or, le point de vue adopté par la Régie dans sa décision procédurale (alors qu'elle exclut d'emblée l'étude du principe du demandeur-payeur, de la méthode du coût complet, de la notion de client et compteurs multiples dans un logement) et par le Distributeur dans sa preuve ne permet pas de discuter du caractère punitif des frais de l'option de retrait, ce qui constitue pourtant l'essence même du décret. La réponse du Distributeur a une question d'UC le démontre d'ailleurs clairement¹.

¹ HQD-2, document 5, page 17.

Question 11.3 d'UC

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?

Réponse :

L'intention du Distributeur de réviser les frais relatifs à l'option de retrait avait été annoncée avant même la publication du décret 1326-2013.

UC ne peut que conclure que la proposition du Distributeur dans le présent dossier a été conçue de façon à permettre à la Régie de tenir compte des indications données par le gouvernement par le décret 1326-2013.

3 Les frais initiaux d'installation

3.1 Les frais d'installation actuels et la proposition du Distributeur

La proposition du Distributeur telle que présentés au Tableau 1², revient à réduire de 50 % les frais initiaux d'installation actuels d'un compteur non communicant, coûts qui comprennent le coût de l'installation du compteur ainsi que le coût du traitement de la demande par le service à la clientèle. Après application d'un crédit de 37 \$ à l'installation³, les frais initiaux seraient de 48 \$.

Tableau 1
Comparaison des frais initiaux d'installation en vigueur et les frais 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 \$

² HQD-1, document 1, page 8.

³ Coût moyen pondéré par client pour chaque installation dans le cadre du projet Lecture à distance.

3.2 Les frais initiaux recommandés par UC

Le Distributeur indique le coût d'installation des compteurs non communicants est réduit lorsque l'installation est réalisée dans le cadre du déploiement des CNG

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 suivant la date d'émission de la lettre d'avis d'installation d'un CNG. 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 CNG.⁴

Dans sa demande de renseignement, UC a voulu comprendre ce qui distinguait marginalement l'installation d'un compteur non communicant de l'installation d'un CNG.

Question 3.3 d'UC

Veillez 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.

Réponse :

Les hypothèses utilisées sont les mêmes que celles qui l'ont été lors de la préparation du cas d'affaires pour le projet de déploiement des compteurs de nouvelle génération, et ce, en tenant compte du type d'installation dont le fait qu'il s'agit d'installation simple.

Question 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?

Réponse du Distributeur

Voir la réponse à la question 3.3

Les réponses du Distributeur ne permettent pas de comprendre pourquoi, dans le cadre d'activités intégrées, l'installation d'un compteur non communicant coûte plus cher que l'installation d'un CNG soit 32 \$ de plus⁵. UC soumet que ce montant s'apparente à un frais punitif.

Compte tenu de l'absence de preuve, et compte tenu du décret 1326-2013, UC recommande qu'aucun coût marginal d'installation ne soit facturé aux clients qui choisissent l'option de retrait si l'installation de leur compteur non communicant est effectuée dans le cadre du déploiement massif.

⁴ HQD-1, document 1, pages 7 et 8.

⁵ Soit 69,23 \$ (Tableau 1) moins le crédit de 37 \$. À 161 \$ de l'heure, cela représente 14 minutes de plus pour installer un compteur non communicant (incluant le déplacement) alors que cette activité est intégrée aux activités régulières du déploiement de CNG.

UC recommande à la Régie d'établir que les coûts d'installation des compteurs non communicants soient nuls pour les clients qui avisent le Distributeur dans les délais suffisants pour que l'installation de leur compteur soit intégrée aux activités du déploiement massif des CNG. Le coût de traitement de la demande serait de 15,36 \$ comme proposé par le Distributeur.

Pour les clients qui n'avisent pas le Distributeur dans les délais suffisants pour que l'installation de leur compteur soit intégrée aux activités du déploiement massif de CNG, UC propose d'abord une révision du taux horaire chargé pour un installateur comme soumis en preuve par le Distributeur.

En effet, selon la preuve du Distributeur, le taux horaire d'un installateur de compteur serait passé de 140 \$⁶ en 2012 à 161 \$⁷ en 2014, pour une croissance de 15 %. UC a d'ailleurs cherché en vain auprès du Distributeur une explication à ce grand écart de croissance⁸. C'est pourquoi UC soumet que la croissance de ce taux doit être similaire à la croissance du taux horaire d'un représentant clientèle (123 \$ en 2012⁹ et 128 \$¹⁰ en 2014 pour une croissance de 4 %). Le coût de traitement de la demande serait quant à lui de 15,36 \$ tel que proposé par le Distributeur.

UC propose également que le temps d'installation soit de 0,87 heure, tel que soumis en preuve par le Distributeur dans la demande R-3788-2012.¹¹

UC recommande donc à la Régie d'établir que les coûts d'installation des compteurs non communicants soient de 142,03 \$ pour les clients qui n'avisent pas le Distributeur dans les délais suffisants pour que l'installation de leur compteur soit intégrée aux activités de déploiement massif des CNG.

Le Tableau 2 résume la proposition d'UC.

⁶ R-3788-2012, HQD 1, doc. 1, page 13

⁷ HQD-1, document 1, page 8

⁸ UC a questionné le Distributeur à ce propos (voir HQD-2, document 5).

Question 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 % .

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

La réponse à la question 3.1 de la Régie est en partie ceci : *La hausse du taux horaire de l'installateur est attribuable à deux facteurs, soit une augmentation annuelle moyenne de 2 % du salaire de base pour une période de trois ans et une hausse de 9 % du taux des avantages sociaux, dont 8,4 % est attribuable à la charge de retraite.*

UC soumet que cela n'explique pas la différence entre la croissance du taux horaire des installateurs et la croissance des taux horaires des représentants au service à la clientèle.

⁹ R-3788-2012, HQD 1, doc. 1, page 14

¹⁰ HQD-1, document 1, page 8

¹¹ R-3788-2012, HQD-1, document 1, page 13.

Tableau 2
Frais initiaux d'installation des compteurs non communicants
proposés par UC

	Installation intégrée au déploiement CNG	Installation non intégrée au déploiement CNG
Coût d'installation du compteur (0,87 h * (140 \$ * 1,04) (note 1))	-	126,67 \$
Crédit à l'installation	Ne s'applique plus	
Coût du traitement de la demande	15,36 \$	15,36 \$
Coût total	15,36 \$	142,03 \$

Note 1 : R-3788-2012, HQD 1, doc. 1, page 13 avec Taux horaire 2012 indexé de 4 %

UC recommande toutefois que le délai octroyé au client pour aviser le Distributeur de son intention d'adhérer à l'option de retrait reflète le temps réellement nécessaire au Distributeur pour intégrer l'installation de son compteur à l'intérieur des activités du déploiement massif de CNG.

UC recommande aussi que l'avis transmis aux clients concernant l'installation future des CNG mentionne clairement et nommément la date avant laquelle les clients qui souhaitent adhérer à l'option de retrait doivent informer le Distributeur de leur intention s'ils veulent éviter le coût d'installation du compteur non communicant.

4 Les frais de mesurage

4.1 Les frais de mesurage actuels et la proposition du Distributeur

Dans le cadre du dossier R-3788-2012, UC-RNCREQ avait recommandé à la Régie de fixer la fréquence de relève à 120 jours.

Enfin UC-RENCREQ souligne que les frais mensuels de mesurage pourraient être réduits en réduisant la fréquence des relevés. En effet, les frais demandés par le Distributeur sont basés sur 6 lectures manuelles par année alors que les CSDÉ¹² mentionnent que la fréquence des relevés est :

- 1° au moins une fois l'an, pour les installations éloignées et difficiles d'accès, telles une station météo, une tour micro-ondes, une antenne radio ou une pompe;*
- 2° au moins tous les 120 jours, dans les autres cas.*

Un relevé tous les 120 jours serait donc conforme aux CSDÉ et impliquerait une fréquence de 3 relevés par année, ce qui est la moitié du nombre de lectures ayant servi de base à l'évaluation des frais mensuels de mesurage. Si des relevés plus fréquents devaient être requis par le Distributeur, ils pourraient être obtenus par l'autorelevé puisque

¹² Conditions de service de l'électricité.

les nouveaux compteurs auront un affichage numérique, donc facile à lire. (notes de bas de page omises).¹³

Dans sa décision D-2012-128, la Régie s'opposait à une relève aux 120 jours.

[207] En ce qui a trait à la fréquence de la relève des CNC, la Régie ne juge pas opportun de limiter la relève aux 120 jours dans l'unique but de réduire les coûts annuels de relève. En raison des coûts fixes importants, la Régie est d'avis que cette façon de faire aurait pour effet d'augmenter les problèmes causés par les écarts entre la facturation estimée et la consommation réelle des clients, sans pour autant réduire les frais mensuels de façon significative.

Dans le cadre du présent dossier, la nouvelle proposition du Distributeur est néanmoins de limiter la relève aux 120 jours.

Le Distributeur considère que sa proposition constitue un minimum acceptable quant à la précision des factures, tout en réduisant au maximum les coûts supportés par les clients se prévalant de l'option de retrait. Sans ce nombre minimal de lectures, le Distributeur ne serait toutefois pas en mesure de capter l'effet saisonnier nécessaire pour faire, le cas échéant, des estimations pour l'ensemble des clients¹⁴

UC comprend que le Distributeur revient sur sa position initiale afin de répondre au décret 1326-2013. La proposition de 3 relèves par année va également à l'encontre de la décision de la Régie qui se souciait des écarts entre les consommations facturées et les consommations réelles des clients¹⁵.

UC considère que la proposition du Distributeur de réduire le nombre de relèves par année va dans le bon sens. Cependant, alors que la notion d'utilisateur-payeur dans le cadre des conditions de services qui prévalaient en 2012 dominait la réflexion lors du premier dossier sur l'option de retrait, UC soumet que tel n'est plus le cas. La notion d'utilisateur-payeur doit être accompagnée maintenant d'une volonté réelle de minimiser les frais de l'option de retrait. Or, UC soumet que des frais annuels de relève de 95,41 \$ par année, comme détaillés au Tableau 3, auxquels s'ajouteront les taxes applicables et qui seront récurrents, demeurent trop élevés et punitifs.

¹³ C-UC-RNCREQ-0007, page 9.

¹⁴ HQD-1, document 1, page 10.

¹⁵ Ce faisant, UC soumet que cela ouvre la porte à une remise en question de tous les éléments de la décision D-2012-128.

Tableau 3
Frais mensuels de relève proposés par le Distributeur¹⁶

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 \$

UC s'est interrogée quant aux motivations réelles du Distributeur à l'égard du nombre de relèves par année. Pourquoi en effet accepter de passer de 6 relèves à 3 relèves par année alors que ce nombre semblait immuable il y a à peine deux ans ?

Associant relève et facturation, UC a cru que la motivation première du Distributeur était de ne pas procurer un avantage inique aux participants de l'option en les facturant moins de 6 fois par année. En effet, moins souvent un client résidentiel est facturé, plus il peut profiter du bas prix de la première tranche. Le Tableau 4 illustre ce calcul pour un cas type utilisé par le Distributeur dans la Phase 1 du présent dossier¹⁷. Dans le cas présenté, le client qui ne serait facturé qu'une fois par année verrait sa facture diminuer de près de 5 % par rapport à celui qui serait facturé 6 fois par année.

Tableau 4
**Comparaison des factures annuelles d'un cas type de client résidentiel
selon le nombre de factures par année**

	Nombre de factures par année	
	6	1
kWh en 1er tranche	9 374	10 950
kWh en 2e tranche	2 216	640
Total de kwh annuel	11 590	11 590
Facture annuelle avec Tarif D au 1er avril 2014		
Redevance (¢/jour)	40,64	148,34
Prix de la 1er tranche (¢/kWh)	5,57	522,13
Prix de la 2e tranche (¢/kWh)	8,26	183,04
Facture totale \$	853,51	811,12

Selon UC, ce résultat n'aurait pas été souhaitable et a interrogé le Distributeur à ce sujet¹⁸.

Question 6.1 d'UC

Veillez indiquer si les clients qui adhèreraient 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

¹⁶ HQD-1, document 1, page 10

¹⁷ HQD-13, document 2, page 16. Pour un logement de 5 ½ pièces consommant 11 590 kWh par année.

¹⁸ HQD-2, document 5, page 11.

(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 1re tranche que s'ils étaient facturés 6 fois par année.

Réponse :

Non, les clients continueront d'être facturés environ tous les 60 jours.

Ce n'est donc pas la crainte de favoriser indument les clients qui opteraient pour l'option de retrait qui anime le Distributeur.

Sans connaître les fins détails des motivations des clients qui ont choisi ou choisiront d'adhérer à l'option de retrait, UC soumet que ceux-ci placent vraisemblablement leurs préoccupations quant à leur santé ou à leur vie privée au-dessus de nombreuses autres préoccupations telle la disponibilité d'une facture bimensuelle très précise.

UC considère que de nombreux clients parmi l'ensemble des clients résidentiels du Distributeur se satisfont de peu d'informations lorsqu'il s'agit de leur facture d'électricité. En fait, la question est la suivante : est-ce que tous les clients lisent, consultent, analysent leur facture d'électricité ? Sur la base de nombreux exemples, UC serait portée à croire que non et plusieurs faits le confirment.

C'est pourquoi, afin de limiter les coûts de relève et tel que plus amplement justifié aux sections suivantes, UC propose une alternative à celle du Distributeur en ce qui concerne les relèves soit une relève annuelle par un releveur du Distributeur¹⁹ et deux relèves ou plus par autorelevé²⁰. Pour ce faire, l'article 11.1 des Conditions de service d'électricité devrait être modifié de la façon suivante pour codifier cette situation.

11.1 Hydro-Québec effectue la relève des compteurs aux fins de la facturation selon l'une des fréquences suivantes :

1° au moins une fois l'an, pour les installations éloignées et difficiles d'accès ainsi que pour les clients résidentiels qui ont choisi un mesurage sans radiofréquence;

2° environ tous les 60 jours et au moins tous les 120 jours, pour l'abonnement dont seule l'énergie est facturée ;

3° environ tous les 30 jours, pour l'abonnement dont la puissance et l'énergie sont facturées.

En outre, UC propose également que les clients qui choisiront l'option de retrait soient crédités pour le mesurage qu'ils paient déjà dans leur redevance comme il le sera expliqué plus en détail à la Section 4.4.

¹⁹ Ces relèves pourraient, par exemple, être toutes réalisées l'été, par des étudiants et ce, à un coût moindre pour le Distributeur que s'il s'agissait d'employés réguliers. Par exemple, en supposant 37 000 lectures par été (1 % de 3,7 millions), 30 minutes par relève et un salaire de 50 \$ de l'heure, le coût moyen serait de 25 \$ par relève. Avec un salaire de 25 \$ de l'heure, le coût moyen tombe à 12,5 \$/relève.

²⁰ Même s'il est vraisemblable que certains participants pourraient faire défaut de transmettre leurs autorelevés.

4.2 La relève annuelle et l'utilisation de la facture par les clients

4.2.1 LE MODE DE VERSEMENTS ÉGAUX

Selon les données disponibles à l'annexe 1, questions 31 et 32, quelque 1,4 million de clients des 3,7 millions de clients résidentiels sont inscrits au mode de versements égaux (MVE). Qu'en est-il de ceux qui sont sur le mode de versements égaux et qui paient méthodiquement chaque mois un montant sans même ouvrir leur facture ?

Dans le cadre de la demande tarifaire R-3854-2013, UC a cherché à comprendre le comportement des clients résidentiels à l'égard de leur facture d'électricité et posé une série de questions au Distributeur à ce sujet.

Question 25.3

Concernant la facture électronique de client du Distributeur, quelles sont les statistiques relatives à l'ouverture de facture par les clients sur leur site personnel Espace client? Autrement dit, quelle proportion des clients résidentiels abonnés à la facture électronique du Distributeur vont, à la suite de la réception du courriel du Distributeur les informant que leur facture d'électricité est disponible, sur leur page Web Espace client d'Hydro-Québec Distribution et ouvrent leur facture?

Réponse :

Le Distributeur ne connaît pas le taux d'ouverture des factures électroniques puisqu'il n'est pas en mesure de suivre les actions (« clics ») du client sur son Espace client. Le Distributeur précise que l'avis d'émission de la facture contient un résumé des principales informations, soit le montant de la facture, le solde du compte, la date limite de paiement et l'adresse du lieu de consommation. Le client est donc informé des éléments importants de sa facture sans devoir accéder à son Espace client. Il peut toutefois le faire s'il désire connaître le détail de sa facture en utilisant le lien apparaissant sur l'avis d'émission.

Depuis le 1^{er} janvier 2013, environ 1,6 million de visites ont été effectuées sur la page d'accueil « Clients résidentiels » à partir du lien se trouvant dans l'avis d'émission de la facture, sur un total de 4,4 millions d'avis émis. Deux fois sur trois, la seconde page consultée lors de ces visites est celle permettant la connexion à l'Espace client.

Par ailleurs, le Distributeur souligne que ces chiffres ne peuvent être utilisés pour déduire le taux d'ouverture de la facture électronique puisque certains clients accèdent à leur Espace client et à leur facture par d'autres canaux, par exemple un moteur de recherche ou un raccourci dans leur fureteur (« Favoris »).

25.3.1 Cette proportion est-elle la même chez les clients abonnés au MVE et chez les autres clients?

Réponse :

Le Distributeur envoie des avis d'émission de facture à tous les clients inscrits à la Facture Internet, qu'ils bénéficient ou non du mode de versement égaux (MVE). Il est impossible de distinguer le nombre d'avis émis pour les clients inscrits au MVE.

25.3.2 Cette proportion est-elle stable tout au long de l'année chez les abonnés au MVE et chez les autres clients?

Réponse :

De manière générale, le nombre de visites de l'Espace client est le même d'un mois à l'autre, à l'exception d'une pointe fortement marquée de la mi-août à la fin septembre, soit la période de la révision annuelle des versements du MVÉ.²¹ (nos soulignés)

Selon les chiffres fournis par le Distributeur, et même si ces données ne traduisent qu'une partie de la réalité puisque les clients peuvent accéder à l'Espace client de façon autre que par le lien joint à la facture électronique, au maximum 1 million²² des 4,4 millions d'avis émis résulteront ultimement par une connexion vers la facture détaillée des clients soit, au mieux, ¼ des cas.

Selon UC, il s'agit d'indices selon lesquels les clients du Distributeur ne consultent pas tous, de façon régulière, leur facture d'électricité. De l'aveu même du Distributeur, les informations importantes de sa facture sont le montant de la facture, le solde du compte, la date limite de paiement et l'adresse du lieu de consommation. En outre, lors de la révision annuelle du MVE, le Distributeur constate une pointe fortement maquée ce qui signifie que cette révision mérite plus d'attention des clients.

En ce sens, si les compteurs des clients qui choisissent l'option de retrait n'étaient lus qu'une seule fois par année, ces derniers se retrouveraient, ni plus ni moins, dans une situation similaire aux clients qui sont abonnés au mode de versements égaux.

4.2.2 LE PROJET TARIFAIRE HEURE JUSTE

Entre le 1^{er} décembre 2008 et le 31 mars 2010, le Distributeur a réalisé le Projet tarifaire Heure juste dont l'objectif premier était de vérifier dans quelle mesure les participants réagiraient à une structure de prix de l'électricité qui varie dans le temps. Deux tarifs ont été testés : les tarifs Réso et Réso+.

Afin de fournir le plus d'information possible, le Distributeur a modifié les factures que recevraient les participants au PTHJ afin qu'ils puissent savoir exactement quelles quantités d'énergie ils consommaient par périodes. Une somme de 0,2 M \$ avait d'ailleurs été investie par le Distributeur pour réaliser les ajustements à la facture.²³

La facture Réso+ se distinguait grandement des factures des clients au tarif D²⁴. La consommation totale par période de facturation est d'abord ventilée par période critique, pointe et hors pointe (Figure 1). Dans un second temps, la consommation pendant les heures critiques est éclatée pour chacun des blocs (Figure 2). Les participants avaient donc la possibilité d'apprécier concrètement ce que représentent quatre heures de leur consommation d'électricité et, ultimement, l'impact de leur changement de comportement sur les kWh consommés.

²¹ R-3854-2013 Phase 1, HQD-15, document 12.1 page 48.

²² Soit 66 % des 1,6 million de visites effectuées sur la page d'accueil « Clients résidentiels » à partir du lien se trouvant dans l'avis d'émission de la facture.

²³ R-3644-2007, HQD-12, document 5, page 49, tableau 16.

²⁴ R-3708-2009, HQD-12, document 5, pages 14 et 15.

Figure 1 Facture des abonnés au tarif Réso+ page 1

Hydro Québec

Facture 700 000 425 001 Numéro de client 100 000 001 Numéro de compte 299 000 000 000 Numéro de contrat 3000 00000 Page 1 de 2

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

Calcul de votre consommation pour la période du 2008-12-18 au 2009-02-20

Compteur	Nouveau	Précédent	Différence	Multipliateur*	Consommation
290JXX0001	PC: 0540	00500	40	1	40 kWh R
	PP: 29810	16423	4387	1	4 387 kWh R
	PHP: 26270	21517	4753	1	4 753 kWh R

R: Réel E: Estimé
PC: Période critique PP: Période de pointe PHP: Période hors pointe
* Voir l'explication au verso.

À titre d'information **État de votre compte au 20 février 2009**

Vous déménagez? Informez-nous au moins sept jours avant votre déménagement par la poste, par téléphone ou par Internet au www.hydroquebec.com/demenagement.

Paielement effectué le 9 janvier 2009 - Merci. - 482,07 \$

Montant en souffrance	0,00 \$
Montant de la présente facture	689,14 \$
Montant total de votre compte	689,14 \$

Services à la clientèle

C. P. 11003 Succursale Centre-ville
Montréal (Québec) H3C 4T3
www.hydroquebec.com

Projet Heures justes: 1 888 281-7980

Généralistes: 1 888 385-7252

Télécopieur: 1 888 448-6170

Fax et urgences: 1 800 790-2424

Efficacité énergétique: 1 800 363-7443



000003

Consommations antérieures

De	Au	Jours	kWh	Moyenne kWh / J (taux comptés)	Montant
2007-12-22	2008-02-21	62	10 030 R	162	767,89 \$
2008-02-22	2008-04-20	59	6 790 R	115	522,68 \$
2008-04-21	2008-06-20	61	2 490 R	41	189,63 \$
2008-06-21	2008-08-22	63	1 880 R	30	141,15 \$
2008-08-23	2008-10-22	61	2 410 R	40	183,28 \$
2008-10-23	2008-12-17	56	6 110 R	109	477,53 \$
Total		362	29 710	82	2 282,16 \$
2008-12-18	2009-02-20	65	9 180 R	141	689,14 \$

Payer en retard entraîne des frais d'administration calculés au taux mensuel de 1,2% à partir de la date de facturation.

Conservation cette partie pour vos dossiers.

Représentations importantes au verso.

R: Réel E: Estimé

Figure 2 Facture des abonnés au tarif Réso+ page 2

Hydro Québec

Facture 700 000 425 001 Numéro de client 100 000 001 Numéro de compte 299 000 000 000 Numéro de contrat 3000 00000 Page 2 de 2

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

Facture du 20 février 2009
Pour la période du 2008-12-18 au 2009-02-20 au tarif domestique DA (Réso+) pour 65 jour(s)

Redevance d'abonnement (voir la définition au verso)	65 jour(s) x 0,4064 \$	26,42 \$
Consommation facturée aux prix applicables		
Thiver (entre le 1 décembre et le 31 mars)	9 180 kWh	
En période critique (de 7 h à 11 h et de 17 h à 21 h Thiver, suivant un avis d'Hydro-Québec)	40 kWh x 0,1806 \$	7,22 \$
En période de pointe (de 6 h à 22 h, du lundi au vendredi)	975 kWh x 0,061 \$	59,48 \$
Le reste de la consommation	3 412 kWh x 0,0806 \$	275,01 \$
En période hors pointe (le samedi, le dimanche, les 25 décembre et 1 janvier ainsi que de 22 h à 6 h, du lundi au vendredi)	975 kWh x 0,0355 \$	34,61 \$
Le reste de la consommation	3 778 kWh x 0,055 \$	207,79 \$
Sous-total		610,53 \$
N°TPS: 11944 9775 RT0001	TPS (5,0 %)	30,53 \$
N°TVQ: 1000042695 TC0000	TVQ (7,5 %)	45,08 \$
Montant à payer au plus tard le 13 mars 2009		689,14 \$

Consommation en période critique
(Thiver seulement)

Le	De	A	kWh
2008-12-19	7 h	11 h	7
2009-01-07	17 h	21 h	8
2009-01-23	7 h	11 h	9
2009-02-06	7 h	11 h	7
2009-02-06	17 h	21 h	9
2009-02-19	7 h	11 h	0
Total			40

000003

La facture Réso était similaire à celle de Réso+ les seules différences tenant au fait qu'il n'y avait pas de consommation selon les heures critiques ni de ventilation des consommations. Au début de décembre 2008, soit au moment de l'entrée en vigueur des tarifs Réso et Réso+, les participants ont reçu une facture explicative afin de leur permettre de bien comprendre le nouveau format de leur facture.

Le Distributeur a donc fait des efforts importants pour fournir des factures très détaillées aux participants du PTHJ²⁵ qui leur permettraient de faire un lien entre leur facture et la consommation par période.

À la suite du PTHJ, le Distributeur a réalisé des groupes de discussion avec des participants et l'utilité des factures ajustées pour les tarifs Réso et Réso+ figurait parmi les sujets abordés. La figure suivante présente les constatations recueillies concernant les factures détaillées.²⁶

Figure 3
Extrait de a présentation des résultats du PTHJ

Groupes de discussion (suite)

- ◆ **Utilité des factures détaillées :**
 - La grande majorité des participants n'ont pas consulté leurs nouvelles factures, or
 - ils ne consultaient pas plus leurs factures au tarif D, surtout s'ils étaient au MVE
 - ils n'ont jamais consulté l'historique de leur consommation sur leur page personnelle WEB
 - en général, ils n'ont pas complété leur Diagnostic résidentiel
- ◆ **Utilité des différents supports offerts (exemple : documents explicatifs, trousse en efficacité énergétique, bons de réduction)**
 - Aucune utilité
 - Les participants ont indiqué que les tarifs et les comportements à adopter étaient connus et/ou faciles à comprendre



Le Distributeur spécifiait même dans le rapport final du PTHJ :

*L'attitude et le comportement des participants envers la trousse du participant, la trousse en efficacité énergétique, la facture détaillée, le nouveau compteur et même l'afficheur peuvent être qualifiés d'indifférents. Peu de participants ont vraiment souhaité les comprendre et les utiliser de manière récurrente.*²⁷

Selon UC, il s'agit d'un autre indice selon lesquels les clients du Distributeur ne consultent pas tous leurs factures d'électricité de façon assidue.

²⁵ Des participants vraisemblablement sensibles à l'efficacité énergétique puisqu'ils ont accepté de participer à un projet pilote de tarification différenciée dans le temps.

²⁶ R-3740-2010, Hydro-Québec Distribution, Projet tarifaire Heure juste, Séance de travail du 16 septembre 2010, page 26.

²⁷ R-3740-2010, HQD-12, document 6, page 22.

4.3 L'autorelève : un moyen qui a fait ses preuves

Au cours de l'année 2012-2013, près de 260 000 clients résidentiels du Distributeur ont transmis à un moment ou à un autre, un ou des relevés de compteur par autorelève²⁸ soit 7 % des clients résidentiels²⁹. Il s'agit donc d'une méthode de transmission éprouvée qui semble avoir ses avantages.

Un tiers des relevés ont été transmis par téléphone et les deux autres tiers par le Web.

La Figure 4 présente des extraits du site Web du Distributeur permettant encore aux clients de transmettre leur relevé de compteur et pour ce faire, les clients n'ont pas à accéder à leur espace client.

Figure 4
Extraits du site Web du Distributeur pour
l'autorelève

The screenshot displays the Hydro-Québec website interface for submitting a meter reading. The top navigation bar includes 'Hydro Québec' and various service categories. The main content area is titled 'RELEVÉ DE COMPTEUR' and provides instructions for users who have received a card to read their meter. It offers two paths: 'À partir de Mon Espace client' and 'Autrement'. A section for 'VOUS DÉMÉNAGEZ?' provides links for 'Je déménage' and 'J'emménage', each with a printable card option. The bottom portion of the image shows a form for 'Transmettre un relevé de compteur' with input fields for meter number, installation number, and address number, followed by a security verification image.

²⁸ Voir l'annexe, question 34.

²⁹ Sur la base de 3,7 millions de clients résidentiels.

UC a demandé en vain au Distributeur quels étaient les coûts de l'autorelève réalisé via son site Web.³⁰

Question 8.3 d'UC

Quels sont les coûts (fixes et variables) d'une autorelève fournie via le site Web du Distributeur?

Réponse du Distributeur :

L'information n'est pas disponible.

UC s'étonne encore une fois que les coûts d'une activité régulière et récurrente chez le Distributeur ne soient pas disponibles. UC ne peut alors que conclure que ceux-ci sont vraiment marginaux et non significatifs.

4.4 Le crédit annuel pour triple comptage des coûts de relève

UC considère que les modalités actuelles et proposées de l'option de retrait pénalisent les clients qui choisiront d'y adhérer puisque ces derniers se retrouvent à payer de façon répétitive des frais de mesurage.

Question 4.4 d'UC

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.

Réponse du Distributeur

D'emblée, le Distributeur ne souscrit pas aux conclusions de l'intervenant sur les analyses citées en référence.

Le Distributeur tient à rappeler que la Régie, dans sa décision D-2012-127, reconnaît au paragraphe 525, que le projet IMA est plus avantageux que le scénario de référence, conclusion réitérée au paragraphe 113 de la décision D-2014-101. De plus, au paragraphe 240 de sa décision D-2012-127, la Régie constate aussi qu'il s'agit d'un projet structurant susceptible d'être bonifié à terme par l'ajout de nouvelles fonctionnalités au bénéfice des clients.

Les aspects concernant la redevance ont déjà fait l'objet de discussions dans le cadre du dossier R-3788-2012. À cet effet, dans la décision D-2012-128 au paragraphe 206, la Régie ne juge pas nécessaire d'ajuster à la baisse le niveau des frais d'abonnement.

La question d'UC abordait la question des tarifs d'électricité et non de rentabilité à long terme. En ce sens, une référence au paragraphe 64 de la décision D-2012-127 aurait été préférable.

[64] Au cours de la période de 2012 à 2017, le Projet exercera une pression à la hausse sur les tarifs. L'impact maximal surviendra en 2013 alors que les revenus requis du Distributeur devraient augmenter de 95,8 M\$. Toutefois, à partir de 2018, soit après la fin

³⁰ HQD-2, document 5, page 13.

prévue du déploiement, le Projet contribuera à réduire le niveau des revenus requis nécessaires, réduisant ainsi la pression à long terme sur les tarifs.

Plus récemment, dans le cadre du dossier, R-3863-2013, le Distributeur a mis à jour les impacts tarifaires jusqu'en 2019³¹. En outre, même si les CNG font partie d'un projet susceptible d'être bonifié à terme par l'ajout de nouvelles fonctionnalités au bénéfice des clients, UC rappelle que les clients qui choisiront l'option de retrait feront également le choix de ne pas profiter des nouvelles fonctionnalités associées aux CNG.

Le Distributeur indique finalement que la question de la redevance a déjà fait l'objet de discussions dans le cadre du dossier R-3788-2012. En effet, dans sa décision D-2012-128 la Régie aborde la question du double comptage, mentionnant d'abord que la redevance incluait un coût de relève de compteur de 5,85 ¢/jour pour ensuite indiquer qu'elle ne juge pas nécessaire d'ajuster à la baisse le niveau des frais d'abonnement

[205] La Régie note qu'un client qui exercera l'Option de retrait paiera déjà la redevance mensuelle d'abonnement qui inclut des frais pour la relève des compteurs. Le Distributeur indique que les coûts de relève s'élèvent à 5,85 ¢ par jour par abonnement, soit environ 1,75 \$ par mois.

[206] Bien que consciente de ce fait, la Régie ne juge pas nécessaire d'ajuster à la baisse le niveau des frais mensuels d'abonnement des clients qui exerceront l'Option de retrait. Elle est d'avis qu'au fur et à mesure du déploiement du Projet, les bénéfices du réseau IMA se traduiront par une réduction des coûts inclus à la redevance d'abonnement, dont ceux de la relève des compteurs et surtout par une augmentation des bénéfices pour l'ensemble de la clientèle.

UC précise que la Régie ne réfutait pas dans sa décision le problème de double facturation. Elle indiquait toutefois que lorsque des gains se réaliseront, ils se traduiront par une baisse des coûts inclus à la redevance d'abonnement dont profiteront ultimement tous les clients. Or, UC soumet respectueusement que l'analyse de la Régie doit être refaite dans le contexte du décret 1326-2013.

UC soumet également que la redevance ressemble de plus en plus à une vue de l'esprit compte tenu de son gel à 40,64 ¢/jour depuis 2004. En fait, depuis 1998 où elle était de 39 ¢/jour³², la redevance n'a crû que de 1,64 ¢/jour ou 4 %³³. Pourtant, en 2004, le Distributeur écrivait

À son niveau actuel de 40,64 ¢/jour, la redevance demeure pour l'année 2008 légèrement plus élevée que les coûts qui s'élèvent à 39,09 ¢/abonnement/jour. Toutefois, si on ajoute les frais de branchement, le coût total passe à 42,72 ¢/abonnement/jour.³⁴

À titre indicatif, les coûts de services à la clientèle pour la clientèle domestique pour l'année 2014 projetée étaient de 813 M\$³⁵, pour quelque 3,7 millions de clients domestiques ou 220 \$

³¹ R-3863-2013, Argumentation écrite du Distributeur, paragraphes 137 et 138.

³² R-3541-2004, HQD-1, document 2, page 51.

³³ Puisqu'il y a, de façon générale, bien peu de coûts qui aient connu une tel croissance anémique sur 16 ans, il est vraisemblable qu'une partie des coûts qui devraient se retrouver dans la redevance sont aujourd'hui récupérés dans les prix de l'énergie.

³⁴ R-3541-2004, HQD-1, document 2, page 9.

par année par client alors que, sur une base annuelle, la redevance journalière de 40,64 ¢, revient à 148 \$.

On peut soupçonner qu'une partie de la différence entre les coûts de services à la clientèle et les revenus associés à la redevance est compensée par les revenus provenant de la facturation externe du Distributeur (frais d'administration, gestion de dossier...). Pour l'ensemble de la clientèle du Distributeur, ces frais s'élevaient à 98 M\$ pour l'année 2014 projetée³⁶. En supposant que tous ces revenus proviennent des clients résidentiels, les coûts résiduels annuels par client restent tout de même de 193 \$³⁷, soit une valeur encore très loin de 148 \$.

Avec respect, UC peine à croire qu'une baisse de la redevance se concrétisera pour l'ensemble des clients résidentiels. Et si elle se produit, elle ne fera qu'établir un prix juste et équitable pour tous alors qu'entretiens, les clients qui auront choisi l'option de retrait continueront de payer pour un service qu'ils ne reçoivent plus. Or, UC soumet que l'iniquité dans le double comptage des frais de mesurage est une réalité d'aujourd'hui et pourrait être interprétée comme un frais punitif.

C'est pourquoi UC recommande à la Régie d'accorder un crédit mensuel de 1,75 \$ ou 21 \$/année aux clients qui opteront pour l'option de retrait.

4.5 Les frais de mesurage recommandés par UC

UC considère que les coûts mensuels de mesurage de 17 \$³⁸ sont excessivement élevés et que la proposition du Distributeur de réduire ces frais à 8 \$ ne répond pas à la demande du gouvernement formulée au décret 1326-2013.

Dans un objectif de réduire de façon importante les frais punitifs de l'option de retrait, tel que l'indique le décret 1326-2013 édicté le 11 décembre 2013, UC recommande que les frais mensuels de mesurage soient fixés à 1 \$ comme le précise le Tableau 5. Un coût mensuel de 1 \$ signifierait une diminution de 16 \$ par rapport aux frais de mesurage mensuels actuels de 17 \$ ou de 192 \$/année.

Tableau 5
Frais de mesurage recommandés par UC

Coût de la relève annuelle par HQD	30,6
Coût des 2 autorelevés par les participants	Non significatif
Crédit pour tenir compte de la triple facturation	-21,0
Total annuel	9,6
Coût mensuel	0,8

³⁵ R-3854-2013, Phase 1, HQD-11, document 4, page 14, ligne 5, col. 15.

³⁶ s. R-3854-2013, Phase 1, HQD, document 3, page 10.-10

³⁷ Soit (813 M\$ - 98 M\$) / 3,7 millions d'abonnés.

³⁸ Soit près de 15 % de la facture mensuelle d'un client résidentiel moyen (R-3854-2013, HQD-13, document 2, page 16).

5 Les crédits aux participants actuels de l'option de retrait

5.1 Les frais initiaux d'installation

Par équité, le Distributeur propose de rembourser aux clients qui ont adhéré à l'option de retrait et qui ont payé les frais initiaux d'installation présentement en vigueur.

Le montant relatif au crédit d'installation étant revu légèrement à la baisse, soit à 37 \$, les frais initiaux d'installation, une fois ce crédit déduit lorsqu'applicable, sont alors de 48 \$. 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.³⁹

UC approuve le principe de rembourser les clients qui ont déjà adhéré à l'option de retrait. Cependant, pour les raisons expliquées à la section 3, UC recommande à la Régie que le crédit inscrit à la facture des clients soit de 82,64 \$ soit le montant différentiel avec intérêts entre

- **le coût d'installation actuel (98 \$ incluant le crédit d'installation) et**
- **le coût proposé par UC au Tableau 2 pour les clients qui avisent le Distributeur de leur intention d'avoir un compteur non communiquant dans un délai qui permet d'intégrer cette installation dans le déploiement massif de CNG (15,36 \$).**

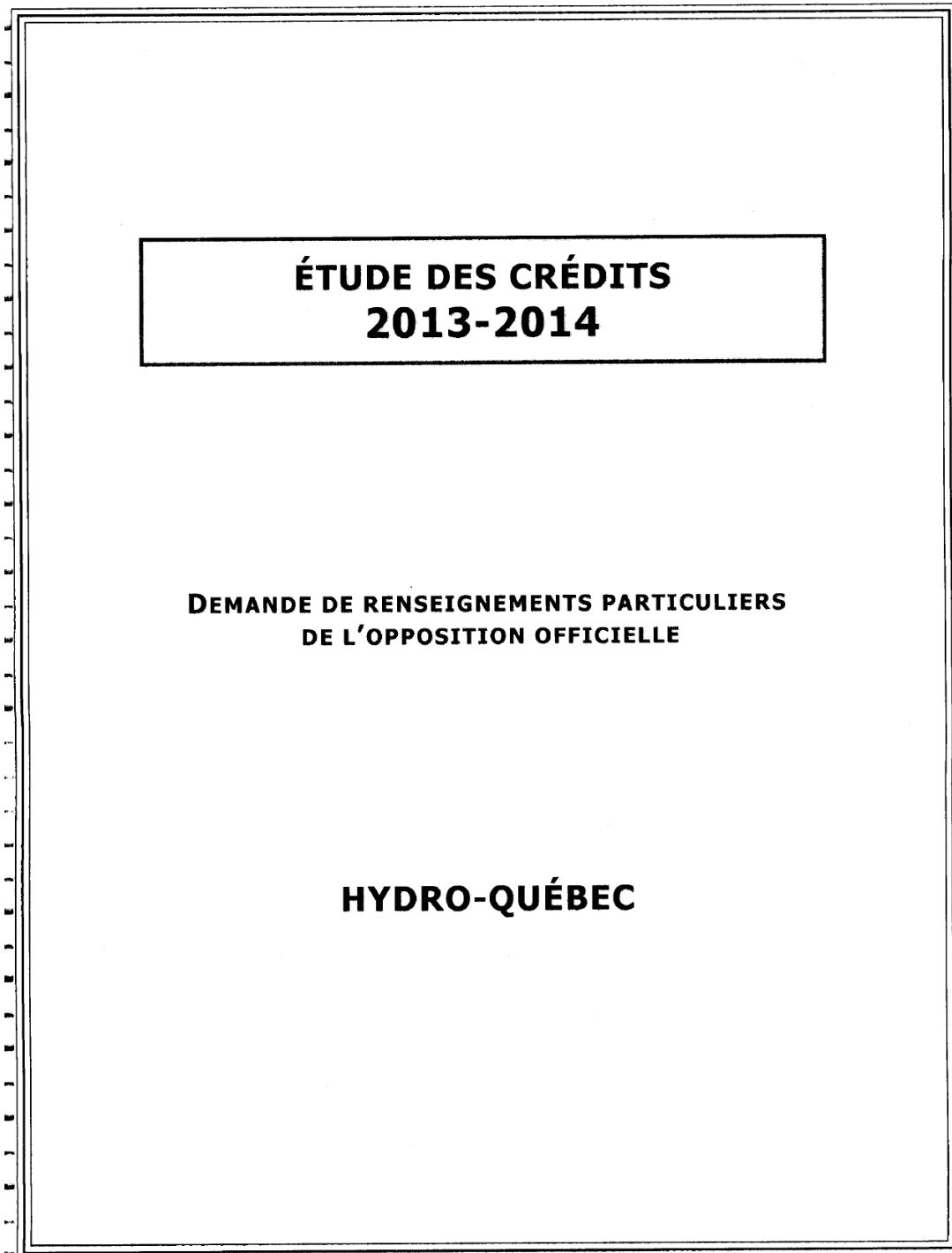
5.2 Les frais de mesurage

Les clients qui ont choisi l'option de retrait paient présentement de frais actuels de mesurage de 17 \$ par mois. Selon la proposition d'UC, ces frais pourraient être désormais de 1 \$ par mois. UC soumet que dans sa première version de l'option de l'option de retrait le Distributeur n'a pas tout fait pour réduire au maximum les coûts de relève.

C'est pourquoi UC recommande à la Régie de demander au Distributeur de rembourser également aux clients, pour chacun des mois auxquels ils ont été facturés pour l'option de retrait, le montant différentiel avec intérêts entre les frais actuels de 17 \$ et les frais proposés par UC de 1 \$ (Tableau 5).

³⁹ HQD-1, document 1, page 8.

Annexe : Étude des crédits 2012-2013



14

Hydro-Québec Distribution

30. Nombre de demandes de prolongement de réseau en 2012-2013.

Hydro-Québec Distribution a reçu 4 540 demandes de prolongement de réseau.

31. Nombre de clients total d'HQD par catégorie.

Précision : Il s'agit d'un nombre d'abonnements, un client pouvant être responsable d'un ou plusieurs abonnements.

	31 décembre 2012
Résidentielle et agricole	3 792 170
Clientèle commerciale	293 473
Industrielle	17 784
Autres	3 999
Total	4 107 426

32. Nombre de clients résidentiels inscrits au mode de versements égaux.

Précision : Il s'agit de l'ensemble des contrats résidentiels qui sont inscrits au mode de versement égaux (MVE). Un client pouvant décider d'inscrire ou non de façon individuelle chacun des contrats dont il est responsable de la facture.

	31 décembre 2012
Nombre de contrats résidentiels inscrits au MVE	1 407 926
Nombre de clients ayant au moins un contrat résidentiel inscrit au MVE	1 349 118

33. Nombre de clients s'étant inscrits à la facture Internet ou au paiement autorisé en 2012-2013 et nombre total de clients inscrits à ces services.

Précision : Un client qui s'inscrit à la facture Internet le sera pour l'ensemble des lieux de consommation dont il est le responsable ; un client qui veut s'inscrire au prélèvement automatique doit le faire pour chacun de ses numéros de comptes (factures).

Tous types de clients	Année 2012 (au 31 décembre)
Nombre de clients ayant adhéré à la facture électronique (incluant Postel)	88 303
Nombre de clients actifs inscrits à la facture électronique (incluant Postel)	556 408
Clients ayant adhéré au prélèvement automatique (PA)	n/d
Nombre de clients actifs inscrits au PA	585 626
Nombre de comptes en PA	661 471

Réponses d'Hydro-Québec au 5 février 2013

34. Nombre de clients ayant en 2012-2013 :

- a. créé une Page personnelle;
- b. transmit leur relevé de compteur;
- c. obtenu un portrait de consommation;
- d. obtenu une estimation des coûts de l'électricité à une résidence;
- e. effectué leur changement d'adresse en ligne.

	Par téléphone	Par le Web	Total
Créé un Espace client (anciennement la page personnelle)	n/a	154 362	154 362
Transmis leur relevé de compteur	89 378	168 434	257 812
Obtenu un portrait de consommation	n/a	n/d	n/d
Obtenu une estimation des coûts de l'électricité à une résidence	16 366	214 630	230 996
Effectué leur changement d'adresse	69 615	113 830	183 445

35. Pour les plaintes reçues par chacune des divisions d'Hydro-Québec, indiquer :

- a. le nombre total de plaintes pour chacune des divisions;

Divisions	Nombre de plaintes
Distribution	5960*
Production	1
Transport	35
Total	5996

* Représente moins de 1 % du nombre de clients/abonnements d'HQD

- b. la nature de la plainte;

Causes des plaintes	2012
Facturation	1052
Consommation	933
Responsabilité	452
Réseau et entretien	1036
Recouvrement	964
Tarifs	253
Environnement	116
Projet IMA	284
Autres	906
Total	5996