

**RÉPONSES D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION
À LA DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS N°1
DE S.É./AQLPA**

RÉGIE DE L'ÉNERGIE DOSSIER R-3863-2013

**DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS NO. 1 À HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION
PAR STRATÉGIES ÉNERGÉTIQUES (S.É.) L'ASSOCIATION QUÉBÉCOISE DE LUTTE
CONTRE LA POLLUTION ATMOSPHERIQUE (AQLPA)**

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

Référence : HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION, R-3863-2013, Pièce B-0004, HQD-1, Doc. 1.

Demande(s) :

- a) Veuillez énumérer les MRC, municipalités et territoires (ou parties de ceux-ci, en décrivant clairement cette partie) qui, selon vous, constituent la zone de la Phase 1 du déploiement. De plus, veuillez déposer une carte illustrant les délimitations exactes de cette zone.

Réponse :

Le Distributeur ne possède pas l'information demandée. Le découpage du déploiement est effectué en fonction de ses bureaux d'affaires. Quant à la carte visée par le déploiement de la zone 1, elle est disponible à la pièce HQD-3, document 1 (B-0026) du dossier R-3770-2011.

Les bureaux d'affaires visés par la phase 1 sont : Montréal (4 bureaux), St-Bruno, Laval, St-Jérôme, St-Jovite, Milles-Îles et Joliette (en partie).

- b) Mêmes questions pour la Phase 2.

Réponse :

Voir le tableau 1 de la pièce HQD-1, document 1 (B-0004).

- c) Mêmes questions pour la Phase 3.

Réponse :

Voir le tableau 1 de la pièce HQD-1, document 1 (B-0004).

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

Référence : HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION, R-3863-2013, Pièce B-0004, HQD-1, Doc. 1.

Demande(s) :

- a) Sur une carte, veuillez indiquer la localisation des routeurs et collecteurs déjà installés (et, distinctement, ceux qui restent à installer et sont prévus) en zone de Phase 1. Veuillez aussi indiquer par écrit le nombre de compteurs, routeurs et collecteurs par municipalité (ou, dans le cas de Montréal, Laval, Longueuil, Mirabel, St-Jérôme, Rivière-Rouge, par arrondissements, quartiers, secteurs ou autres subdivisions de la municipalité).

Réponse :

La demande vise un niveau de détails qui dépasse les besoins de l'examen réglementaire du présent dossier (voir la décision D-2014-016, paragraphe 17).

- b) Mêmes questions pour les routeurs et collecteurs prévus en Phase 2.

Réponse :

La demande vise un niveau de détails qui dépasse les besoins de l'examen réglementaire du présent dossier (voir la décision D-2014-016, paragraphe 17).

- c) Mêmes questions pour les routeurs et collecteurs prévus en Phase 3.

Réponse :

La demande vise un niveau de détails qui dépasse les besoins de l'examen réglementaire du présent dossier (voir la décision D-2014-016, paragraphe 17).

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-1. 3

Références :

- i) **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3863-2013, Pièce B-0004, HQD-1, Doc. 1, page 16, lignes 5 à 12, *Installation des compteurs de nouvelle génération*.

ii) **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3863-2013, Pièce B-0013, HQD-1, Doc. 3, page 7, Compteurs de nouvelle génération installés en phase 1, tableau 1.

Préambule :

Le Tableau 1 présente le nombre de compteurs installés et prévus

Demande(s):

- a) Au dossier R-3770-2011, le total prévu était de 1,7 M de compteurs pour la zone 1. Le tableau 1 indique 1 690 000 prévus. Cette différence reflète-elle autre chose qu'une présentation arrondie ? Sinon, préciser.

Réponse :

Non, la différence résulte d'une présentation arrondie.

- b) Ces nombres de 1,7 M et 1 690 000 incluent-ils à la fois les compteurs de nouvelle génération et les nouveaux compteurs non communicants ? Veuillez expliquer votre réponse, vu que les nouveaux compteurs non communicants sont eux aussi, en général, installés dans le cadre du même déploiement. Quelle que soit votre réponse à ce qui précède, veuillez fournir séparément le nombre

Réponse :

Oui, le 1,7 M représente le nombre de compteurs qui doivent être remplacés dans la phase 1 du projet. La répartition des compteurs installés est disponible dans les suivis trimestriels.

Le Distributeur tient également à souligner que l'installation des compteurs non communicants fait l'objet d'un processus distinct du déploiement.

- c) Veuillez fournir un tableau (sur le modèle ci-après) montrant le nombre de compteurs non-installés vs à installer au 31 décembre 2013, pour chacune des villes (ou, dans le cas de Montréal, Laval, Longueuil, Mirabel, St-Jérôme, Rivière-Rouge, les arrondissements, quartiers, secteurs ou autres subdivisions de la municipalité), afin d'indiquer clairement où en est le déploiement par territoire de la zone 1.

Tableau
Bilan du déploiement de la zone 1 en date du 30 décembre 2013

| Ville ou subdivision | Date début déploiement | Nb total prévu à installer | CNG installés | CNG restant à installer | CNC installés | CNC restant à installer | Date de fin prévue de déploiement (indiquer si déjà eu lieu) |
|----------------------|------------------------|----------------------------|---------------|-------------------------|---------------|-------------------------|--------------------------------------------------------------|
| Nom | | | | | | | |
| Nom | | | | | | | |
| Etc. | | | | | | | |

Réponse :

Les systèmes du Distributeur ne permettent pas de fournir une présentation de l'information au niveau de détail demandé. Au 12 février 2014, le Distributeur a installé environ 1,2 M de compteurs sur le territoire visé par la phase 1.

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-1. 4

Référence : HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION, R-3863-2013, Pièce B-0004, HQD-1, Doc. 1.

Demande(s) :

- a) Dans l'ensemble de la zone de Phase 1, quel est le nombre ET le pourcentage des compteurs se trouvant à l'intérieur de domiciles (nous ne parlons pas ici de salles de compteurs hors des logements) ? Si vous n'avez pas l'information exacte, veuillez fournir une approximation commentée.

Réponse :

Tel qu'indiqué en réponse à l'engagement n° 12 de la pièce HQD-2, document 3 (B-0029) du dossier R-3770-2011, sur l'ensemble du territoire desservi, environ 35 % des compteurs se trouvent à l'intérieur des domiciles. Le Distributeur n'est toutefois pas en mesure d'exclure les compteurs situés dans des salles de compteurs.

La majorité des compteurs intérieurs est située sur l'Île de Montréal avec un taux d'environ 70 %. À l'extérieur de l'Île de Montréal, le taux moyen est autour de 25 %.

Les systèmes du Distributeur ne permettent pas d'établir les cas où la présence du client, de l'occupant ou du propriétaire est requise.

b) Même question pour la zone de la phase 2.

Réponse :

Voir la réponse à la question 1.4 a).

c) Même question pour la zone de la phase 3.

Réponse :

Voir la réponse à la question 1.4 a).

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-1. 5

Référence : HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION, R-3863-2013, Pièce B-0004, HQD-1, Doc. 1.

Demande(s) :

a) Dans l'ensemble de la zone de Phase 1, quel est le nombre ET le pourcentage des compteurs se trouvant en des lieux auxquels l'installateur n'a pas accès par lui-même pour procéder à la désinstallation-installation de compteurs, requérant donc qu'un propriétaire ou un occupant lui donne accès ? Si vous n'avez pas l'information exacte, veuillez fournir une approximation commentée.

Réponse :

Voir la réponse à la question 1.4 a).

b) Même question pour la zone de la phase 2.

Réponse :

Voir la réponse à la question 1.4 a).

c) Même question pour la zone de la phase 3.

Réponse :

Voir la réponse à la question 1.4 a).

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-1. 6

Référence : HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION, Dossier R-3863-2013, Pièce B-0004, HQD-1, Doc. 1, page 18, lignes 22 à 29, Section 3.3. Échéancier critique des travaux de la phase 2. (Accueil des clients et difficultés rencontrées sur le terrain).

Préambule :

Au sujet des impacts d'un retard de déploiement dans la zone 2, Hydro-Québec affirme :

Ces impacts auront une incidence sur la matérialisation des gains d'efficacité attendus. Par ailleurs, le Distributeur constate que l'accueil favorable des clients [...] [Souligné par nous]

Vous faites référence à l'accueil favorable des clients. Or, il est connu que les installateurs ont fait face à un certain nombre de clients qui étaient défavorables à l'arrivée des CNG et que divers incidents ont été liés aux refus de ces clients. La présente question a pour objet de vous demander de faire rapport quant à ces difficultés (ce dont les rapports trimestriels de suivi ne font pas état).

Demande(s) :

Veillez décrire en détail, quantitativement et qualitativement, les difficultés suivantes rencontrées sur le terrain lors du déploiement en zone de Phase 1 jusqu'au 31 décembre 2013 :

- a) Veuillez indiquer le nombre de portes restées fermées et/ou d'accès restés bloqués i) à la première visite, ii) à la deuxième, iii) à la troisième, iv) et ainsi de suite. Veuillez traduire chacun de ces nombres en pourcentages par rapport au nombre de lieux indiqués précédemment auxquels l'installateur n'a pas accès par lui-même pour procéder à la désinstallation-installation de compteurs. Si vous n'avez pas l'information exacte, veuillez fournir une approximation commentée.

Réponse :

La demande vise un niveau de détails qui dépasse les besoins de l'examen réglementaire du présent dossier (voir la décision D-2014-016, paragraphe 19).

Voir les réponses aux questions 5.1 et 5.2 de la Régie à la pièce HQD-2, document 1.

- b) Veuillez expliquer de quelle manière les installateurs et leurs entreprises vous font-ils rapport des situations décrites en (a) et à quelle fréquence. Veuillez déposer ces rapports en caviardant l'information nominative. Veuillez également expliquer quels suivis vous faites quant à ces situations et déposez les rapports s'y rapportant en caviardant l'information nominative.

Réponse :

La demande vise un niveau de détails qui dépasse les besoins de l'examen réglementaire du présent dossier (voir la décision D-2014-016, paragraphe 19).

Voir les réponses aux questions 5.1 et 5.2 de la Régie à la pièce HQD-2, document 1.

- c) Veuillez indiquer le nombre de cas où les désinstallations-installations ont été effectuées par les installateurs en l'absence d'un propriétaire ou occupant sur les lieux, en rentrant par lui-même sur la propriété privée. Si vous n'avez pas l'information exacte, veuillez fournir une approximation commentée.

Réponse :

La demande vise un niveau de détails qui dépasse les besoins de l'examen réglementaire du présent dossier (voir la décision D-2014-016, paragraphe 19).

Voir les réponses aux questions 5.1 et 5.2 de la Régie à la pièce HQD-2, document 1.

- d) Veuillez expliquer de quelle manière les installateurs et leurs entreprises vous font-ils rapport des situations décrites en (c) et à quelle fréquence. Veuillez déposer ces rapports en caviardant l'information nominative. Veuillez également expliquer quels suivis vous faites quant à ces situations et déposez les rapports s'y rapportant en caviardant l'information nominative.

Réponse :

La demande vise un niveau de détails qui dépasse les besoins de l'examen réglementaire du présent dossier (voir la décision D-2014-016, paragraphe 19).

Voir les réponses aux questions 5.1 et 5.2 de la Régie à la pièce HQD-2, document 1.

- e) Veuillez indiquer le nombre de cas où les désinstallations-installations ont été effectuées par les installateurs, en rentrant par lui-même sur la propriété privée, malgré la présence d'un propriétaire ou occupant qui s'y opposait. Si vous n'avez pas l'information exacte, veuillez fournir une approximation commentée.

Réponse :

La demande vise un niveau de détails qui dépasse les besoins de l'examen réglementaire du présent dossier (voir la décision D-2014-016, paragraphe 19).

Voir les réponses aux questions 5.1 et 5.2 de la Régie à la pièce HQD-2, document 1.

- f) Veuillez expliquer de quelle manière les installateurs et leurs entreprises vous font-ils rapport des situations décrites en (e) et à quelle fréquence. Veuillez déposer ces rapports en caviardant l'information nominative. Veuillez également expliquer quels suivis vous faites quant à ces situations et déposez les rapports s'y rapportant en caviardant l'information nominative.

Réponse :

La demande vise un niveau de détails qui dépasse les besoins de l'examen réglementaire du présent dossier (voir la décision D-2014-016, paragraphe 19).

Voir les réponses aux questions 5.1 et 5.2 de la Régie à la pièce HQD-2, document 1.

- g) Veuillez indiquer le nombre approximatif d'affiches de refus installées (par les clients) sur ou à côté des compteurs ou sur les portes d'entrée. Si vous n'avez pas l'information exacte, veuillez fournir une approximation commentée.

Réponse :

La demande vise un niveau de détails qui dépasse les besoins de l'examen réglementaire du présent dossier (voir la décision D-2014-016, paragraphe 19).

Voir les réponses aux questions 5.1 et 5.2 de la Régie à la pièce HQD-2, document 1.

- h) Veuillez expliquer de quelle manière les installateurs et leurs entreprises vous font-ils rapport des situations décrites en (g) et à quelle fréquence. Veuillez déposer ces rapports en caviardant l'information nominative. Veuillez également expliquer quels suivis vous faites quant à ces situations et déposez les rapports s'y rapportant en caviardant l'information nominative.

Réponse :

La demande vise un niveau de détails qui dépasse les besoins de l'examen réglementaire du présent dossier (voir la décision D-2014-016, paragraphe 19).

Voir les réponses aux questions 5.1 et 5.2 de la Régie à la pièce HQD-2, document 1.

- i) Veuillez indiquer le nombre de cas où les désinstallations-installations ont été effectuées par les installateurs, malgré une affiche de refus installée sur ou à côté du compteur ou sur la porte d'entrée. Si vous n'avez pas l'information exacte, veuillez fournir une approximation commentée.

Réponse :

La demande vise un niveau de détails qui dépasse les besoins de l'examen réglementaire du présent dossier (voir la décision D-2014-016, paragraphe 19).

Voir les réponses aux questions 5.1 et 5.2 de la Régie à la pièce HQD-2, document 1.

- j) Veuillez expliquer de quelle manière les installateurs et leurs entreprises vous font-ils rapport des situations décrites en (i) et à quelle fréquence. Veuillez déposer ces rapports en caviardant l'information nominative. Veuillez également expliquer quels suivis vous faites quant à ces situations et déposez les rapports s'y rapportant en caviardant l'information nominative.

Réponse :

La demande vise un niveau de détails qui dépasse les besoins de l'examen réglementaire du présent dossier (voir la décision D-2014-016, paragraphe 19).

Voir les réponses aux questions 5.1 et 5.2 de la Régie à la pièce HQD-2, document 1.

- k) Veuillez indiquer le nombre de clients qui n'ont pas repris de rendez-vous pour une installation ultérieure. Si vous n'avez pas l'information exacte, veuillez fournir une approximation commentée.

Réponse :

La demande vise un niveau de détails qui dépasse les besoins de l'examen réglementaire du présent dossier (voir la décision D-2014-016, paragraphe 19).

Voir les réponses aux questions 5.1 et 5.2 de la Régie à la pièce HQD-2, document 1.

- L) Veuillez indiquer le nombre de clients que vous avez dû rappeler, ainsi que le nombre de fois que vous avez dû rappeler. Si vous n'avez pas l'information exacte, veuillez fournir une approximation commentée.

Réponse :

La demande vise un niveau de détails qui dépasse les besoins de l'examen réglementaire du présent dossier (voir la décision D-2014-016, paragraphe 19).

Voir les réponses aux questions 5.1 et 5.2 de la Régie à la pièce HQD-2, document 1.

- m) Veuillez indiquer, pour chacune des villes (ou arrondissement ou quartiers ou secteurs ou subdivisions de villes) décrites à la réponse à SÉ-AQLPA-1.3(c), le nombre d'abonnés dont les compteurs n'ont toujours pas été installés malgré la fin de la période prévue de déploiement dans le territoire les concernant. Si vous n'avez pas l'information exacte, veuillez fournir une approximation commentée.

Réponse :

La demande vise un niveau de détails qui dépasse les besoins de l'examen réglementaire du présent dossier (voir la décision D-2014-016, paragraphe 19).

Voir les réponses aux questions 5.1 et 5.2 de la Régie à la pièce HQD-2, document 1.

- n) Veuillez indiquer le nombre d'Avis de non-consentement reçus par HQD 1^e, 2^e, 3^e et 4^e trimestres de 2013 et au total de 2013. Si vous n'avez pas l'information exacte, veuillez fournir une approximation commentée.

Réponse :

La demande vise un niveau de détails qui dépasse les besoins de l'examen réglementaire du présent dossier (voir la décision D-2014-016, paragraphe 19).

Voir les réponses aux questions 5.1 et 5.2 de la Régie à la pièce HQD-2, document 1.

- o) Quel suivi faites-vous suite à la réception d'un avis de non-consentement ? Indiquez-vous aux installateurs de ne pas procéder chez ce client ou donnez-lui quelque information ou instruction particulière ? Veuillez déposer les rapports indiquant les suivis qui sont effectués suite à la réception de ces avis de non-consentement.

Réponse :

La demande vise un niveau de détails qui dépasse les besoins de l'examen réglementaire du présent dossier (voir la décision D-2014-016, paragraphe 19).

Voir les réponses aux questions 5.1 et 5.2 de la Régie à la pièce HQD-2, document 1.

- p) Veuillez indiquer le nombre de Mises en demeures reçues par HQD aux 1^e, 2^e, 3^e et 4^e trimestres de 2013 et au total de 2013. Si vous n'avez pas l'information exacte, veuillez fournir une approximation commentée.

Réponse :

La demande vise un niveau de détails qui dépasse les besoins de l'examen réglementaire du présent dossier (voir la décision D-2014-016, paragraphe 19).

Voir les réponses aux questions 5.1 et 5.2 de la Régie à la pièce HQD-2, document 1.

- q) Quel suivi faites-vous suite à la réception d'une telle Mise en demeure ? Indiquez-vous aux installateurs de ne pas procéder chez ce client ou donnez-lui quelque information ou instruction particulière ? Veuillez déposer les rapports indiquant les suivis qui sont effectués suite à la réception de ces mises en demeure.

Réponse :

La demande vise un niveau de détails qui dépasse les besoins de l'examen réglementaire du présent dossier (voir la décision D-2014-016, paragraphe 19).

Voir les réponses aux questions 5.1 et 5.2 de la Régie à la pièce HQD-2, document 1.

- r) Quel suivi faites-vous suite à la réception par les centres d'appel de HQD ou de Capgemini d'appels de clients ne souhaitant ni recevoir de compteurs RF ni payer pour des compteurs non communicants ? Quel est le nombre de ces appels pour chacun des 4 trimestres de 2013 ? Veuillez déposer les rapports indiquant ces communications reçues et les suivis qui en sont effectués, en caviardant l'information nominative.

Réponse :

La demande vise un niveau de détails qui dépasse les besoins de l'examen réglementaire du présent dossier (voir la décision D-2014-016, paragraphe 19).

Voir les réponses aux questions 5.1 et 5.2 de la Régie à la pièce HQD-2, document 1.

- s) Veuillez indiquer qualitativement eu quantitativement les conflits rencontrés par des installateurs auprès de clients.

Réponse :

La demande vise un niveau de détails qui dépasse les besoins de l'examen réglementaire du présent dossier (voir la décision D-2014-016, paragraphe 19).

Voir les réponses aux questions 5.1 et 5.2 de la Régie à la pièce HQD-2, document 1.

- t) Veuillez expliquer de quelle manière les installateurs et leurs entreprises vous font-ils rapport des situations décrites en (s) et à quelle fréquence. Veuillez déposer ces rapports en caviardant l'information nominative. Veuillez également expliquer quels suivis vous faites quant à ces situations et déposez les rapports s'y rapportant en caviardant l'information nominative.

Réponse :

La demande vise un niveau de détails qui dépasse les besoins de l'examen réglementaire du présent dossier (voir la décision D-2014-016, paragraphe 19).

Voir les réponses aux questions 5.1 et 5.2 de la Régie à la pièce HQD-2, document 1.

- u) Veuillez expliquer de quelle manière les installateurs et leurs entreprises vous font rapport d'éventuels problèmes de santé dont les installateurs se plaignent dans le cadre de leur travail pour HQD. Veuillez déposer ces rapports en caviardant l'information nominative. Veuillez également expliquer quels suivis vous faites quant à ces situations et déposez les rapports s'y rapportant en caviardant l'information nominative.

Réponse :

La demande vise un niveau de détails qui dépasse les besoins de l'examen réglementaire du présent dossier (voir la décision D-2014-016, paragraphe 19).

Voir les réponses aux questions 5.1 et 5.2 de la Régie à la pièce HQD-2, document 1.

- v) Veuillez expliquer de quelle manière les installateurs et leurs entreprises vous font rapport d'informations fournies aux installateurs par les abonnés quant à la présence, sur les lieux, de femmes enceintes, de jeunes enfants, de personnes âgées ou malades au soutien de leur souhait de ne pas recevoir de compteurs à RF. Veuillez déposer ces rapports en caviardant l'information nominative.

Réponse :

La demande vise un niveau de détails qui dépasse les besoins de l'examen réglementaire du présent dossier (voir la décision D-2014-016, paragraphe 19).

Voir les réponses aux questions 5.1 et 5.2 de la Régie à la pièce HQD-2, document 1.

- w) Veuillez également indiquer de quel manière les autres employés d'Hydro-Québec (téléphonistes, lecteurs de courrier des clients, etc.) colligent des informations reçues de la part d'abonnés quant à la présence, sur les lieux, de femmes enceintes, de jeunes enfants, de personnes âgées ou malades au soutien de leur souhait de ne pas recevoir de compteurs à RF. Veuillez expliquer quels suivis vous faites quant à ces situations et déposez les rapports s'y rapportant en caviardant l'information nominative.

Réponse :

La demande vise un niveau de détails qui dépasse les besoins de l'examen réglementaire du présent dossier (voir la décision D-2014-016, paragraphe 19).

Voir les réponses aux questions 5.1 et 5.2 de la Régie à la pièce HQD-2, document 1.

- x) Veuillez énumérer les contacts reçus de la part d'élus fédéraux, provinciaux ou municipaux, ministres, municipalités et autres instances fédérales, provinciales ou municipales requérant un arrêt et/ou un moratoire et/ou une modification des conditions du déploiement du projet LAD. Veuillez déposer la totalité des communications reçues d'eux et toute réponse ou échange de communications ayant eu lieu entre HQ et ceux-ci. Veuillez déposer la liste des rencontres tenues avec eux, avec la liste des participants et les sujets discutés.

Réponse :

La demande vise un niveau de détails qui dépasse les besoins de l'examen réglementaire du présent dossier (voir la décision D-2014-016, paragraphe 19).

Voir les réponses aux questions 5.1 et 5.2 de la Régie à la pièce HQD-2, document 1.

- y) Veuillez énumérer les contacts reçus de la part de groupes de citoyens et associations requérant un arrêt et/ou un moratoire et/ou une modification des conditions du déploiement du projet LAD. Veuillez déposer la totalité des communications reçues d'eux et toute réponse ou échange de communications ayant

eu lieu entre HQ et ceux-ci. Veuillez déposer la liste des rencontres tenues avec eux, avec la liste des participants et les sujets discutés.

Réponse :

La demande vise un niveau de détails qui dépasse les besoins de l'examen réglementaire du présent dossier (voir la décision D-2014-016, paragraphe 19).

Voir les réponses aux questions 5.1 et 5.2 de la Régie à la pièce HQD-2, document 1.

- z) Pourquoi les items énumérés de (a) à (y) à la présente question ne font-ils pas partie des « préoccupations-refus » comptabilisés au tableau 5 de la page 15 de la section 6 de la pièce B-0013 HQD-1 Document 3 ? Veuillez répondre distinctement pour chacun des items (a) à (y).**

Réponse :

La demande vise un niveau de détails qui dépasse les besoins de l'examen réglementaire du présent dossier (voir la décision D-2014-016, paragraphe 19).

Voir les réponses aux questions 5.1 et 5.2 de la Régie à la pièce HQD-2, document 1.

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-1. 7

Référence : HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION, R-3863-2013, HQD-1, Doc. 1, PIÈCE B-0004, page 20, lignes 11 à 16, Section 4. Approche réglementaire (Coûts et sécurité du lien cellulaire) :

Considérant l'augmentation de la couverture cellulaire des dernières années, le Distributeur a décidé d'utiliser les liens cellulaires pour une grande majorité des collecteurs des territoires visés par les phases 2 et 3. Grâce à cette meilleure couverture cellulaire, le Distributeur est d'avis que la poursuite du déploiement des télécommunications avec la technologie utilisée dans la phase 1 demeure la plus économiquement viable à court et moyen terme.

Demande(s) :

- a) L'utilisation du réseau cellulaire que vous évoquez fait-il référence aux antennes relais de téléphonie cellulaires de compagnies privées ? Si non, s'agit-il d'antennes relais d'Internet sans fil ?

Réponse :

Oui, la compréhension de l'intervenant est exacte.

- b) S'il s'agit des antennes relais de téléphonie cellulaire :

b1) À quelles compagnies appartiennent-elles ?

Réponse :

La compagnie est Rogers Communications Inc. soit la même que celle mentionnée dans le cadre du dossier R-3770-2011 visant l'autorisation de la phase 1 du projet LAD.

- b2) L'utilisation du réseau cellulaire des compagnies de télécommunication représente-t-il un coût pour HQD? Si oui, combien. Ces coûts avaient-ils été prévus lors du dossier R-3770-2011 de la phase 1 ? En d'autres termes, nous cherchons à savoir si l'utilisation du « *réseau cellulaire* » que vous mentionnez constitue quelque chose de nouveau par rapport à ce que vous avez déjà indiqué au dossier R-3770-2011.

Réponse :

L'utilisation du réseau cellulaire n'est pas un élément nouveau du projet LAD.

Voir également les réponses à la question 4.4 de l'ACEF de l'Outaouais à la pièce HQD-2, document 2 et à la question 4.14 du GRAME à la pièce HQD-2, document 4.

- b3) Est-ce que l'ajout de fonctionnalités aux CNG, et donc l'augmentation d'informations en transit sur ces réseaux cellulaires, représentent des coûts supplémentaires au fur et à mesure que ces nouvelles fonctionnalités seront disponibles ? Si oui, les clients auront-ils le choix de les activer ou non, et donc de les payer ou non ?

Réponse :

Les coûts d'utilisation des réseaux cellulaires pour l'ensemble des fonctionnalités incluses au périmètre du projet ont été prévus au dossier R-3770-2011. Il est prématuré de conclure que l'ajout de fonctionnalités aux compteurs de nouvelle génération représenterait des coûts

supplémentaires. Le Distributeur déterminera dans le cadre de chaque nouveau projet si l'ajout de fonctionnalité aura des impacts sur les coûts d'utilisation des réseaux cellulaires et, le cas échéant, en tiendra compte dans les analyses économique et financière.

- c) S'il n'est pas question des antennes relais de téléphonie cellulaire, de quelles infrastructures cellulaires est-il question ?

Réponse :

Sans objet.

- d) Le transit des données de consommation via ce réseau cellulaire présente-t-il des défis particuliers au niveau de la sécurité des données ? Si oui, veuillez élaborer. Si non, expliquez comment la sécurité et la vie privées seront maintenues lors de ce transit.

Réponse :

L'intégrité et la confidentialité des données sont assurées par des modules de chiffrement et de cryptage dans les compteurs et dans le centre opérationnel des TIC d'Hydro-Québec. D'autres mesures de sécurité sont en place pour assurer la disponibilité et l'intégrité du transport chez les fournisseurs de réseau du Distributeur.

Par ailleurs, la Régie s'est déclarée satisfaite de la preuve du Distributeur relativement à la sécurité des données. Voir à cet égard le paragraphe 516 de la décision D-2012-127. Les mesures de sécurité mises en place demeurent inchangées par rapport au dossier R-3770-2011.

[516] La Régie est aussi satisfaite des mesures de sécurité (encryptage des données, dissociation données/clients) prises par le Distributeur afin que les données enregistrées par les CNG et transmises par l'IMA ne soient pas interceptées par des tiers.

- e) L'utilisation des liens cellulaires du déploiement des télécommunications permettra-t-il de palier aux trous provoqués par les domiciles qui auront choisi l'option de retrait (CNC) ? Si oui, jusqu'à quel point (en pourcentage des domiciles et/ou en distance par rapport au lien cellulaire le plus près) peuvent-ils pallier aux trous ?

Réponse :

Le réseau cellulaire constitue le WAN alors que les compteurs et les routeurs constituent le NAN. Le réseau cellulaire n'a donc aucun impact sur la couverture du réseau GridStream NAN.

- f) Les compteurs qui communiquent avec des collecteurs ou des liens cellulaires, dans les zones 2 et 3, doivent-ils émettre à une densité de puissance supérieure afin d'atteindre les infrastructures de télécommunication ? Veuillez décrire.

Réponse :

Non, les compteurs ne communiquent pas avec des liens cellulaires. Ils communiquent avec d'autres compteurs, des routeurs ou des collecteurs. Les compteurs émettent toujours à une puissance constante.

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-1. 8

Référence : HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION, Dossier R-3863-2013, Pièce B-0004, HQD-1, Doc. 1, page 22, tableau 3 et page 24, point 5.1.2 *Charges d'exploitation en cours de projet*.

Préambule :

TABLEAU 3,

COÛTS DES PHASES 2 ET 3 DU PROJET LAD (2014-2018)

| | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
|----------------------------------|--------------|--------------|--------------|-------------|-------------|
| Investissements | 110,4 | 159,3 | 74,4 | 65,5 | 29,9 |
| Compteurs achat et installation | 96,9 | 132,5 | 51,6 | 39,2 | 22,1 |
| Équipements de télécommunication | 6,4 | 20,8 | 18,9 | 20,1 | 7,2 |
| Bureau de projet | 5,7 | 5,4 | 3,7 | 6 | 0,6 |
| Frais d'emprunt à capitaliser | 1,4 | 0,6 | 0,2 | 0,2 | |
| Charges d'exploitation | 12,3 | 33,8 | 37,5 | 23,7 | 10,6 |
| Relocalisation des ressources | 0,4 | 8,6 | 11,2 | 3,4 | 0,2 |
| Technologies d'information | 5,4 | 11,4 | 12,3 | 10,7 | 5,7 |
| Télécommunication | 1,7 | 4,6 | 5,4 | 4,3 | 2,1 |
| Charges diverses | 4,8 | 9,2 | 8,6 | 5,3 | 2,6 |
| Total | 122,7 | 193,1 | 111,9 | 89,2 | 40,5 |

Les charges des TI de 45,6 M\$ incluent les frais de licences, de leur maintenance et de leur exploitation. (Page 24, lignes 9 et 10);

Les charges diverses de 30,5 M\$ se composent principalement des frais reliés à la formation, à la communication, aux campagnes d'information, à l'activité clientèle (pendant la période d'installation des compteurs), ainsi que de la contingence. (Page 24, lignes 14 à 16)

Demande(s) :

- a) Le coût unitaire des CNG a-t-il changé depuis le dossier R-3770-2011 ? Si oui, de combien de \$ a-t-il diminué ?

Réponse :

Voir la réponse à la question 1.1 de la Régie à la pièce HQD-2, document 1.

- b) Le coût unitaire des CNC a-t-il changé depuis le dossier R-3788-2012 ? Si oui, de combien de \$ a-t-il diminué ?

Réponse :

Non, il n'a pas changé.

- c) Expliquez pourquoi les rubriques « Technologies d'information » et « Télécommunication » sont proportionnellement plus élevées en 2016 qu'au cours des autres années.

Réponse :

Le coût global des charges d'exploitation pour les phases 2 et 3 du projet LAD correspond à celui déjà déposé dans le dossier R-3770-2011. Ces charges font l'objet de fréquentes révisions résultant en une ventilation par année qui peut varier.

Au dossier R-3770-2011, les charges d'exploitation en technologies d'information pour les quatre années du déploiement en phases 2 et 3 étaient de 43,7 M\$. Les charges d'exploitation en technologie de l'information au tableau 3 de la pièce HQD-1, document 1 (B-0004) s'élèvent à 45,6 M\$ en hausse de 1,9 M\$. Sur l'ensemble des trois phases du projet LAD, le Distributeur estime le coût des charges d'exploitation en technologies d'information à 60,6 M\$, soit 2,4 M\$ de moins qu'au dossier R-3770-2011 (Voir le tableau de la question 1 de la Régie à la pièce HQD-2, document 1).

Au dossier R-3770-2011, les charges d'exploitation en télécommunication pour les quatre années du déploiement en phases 2 et 3 étaient de 16,2 M\$. Les charges d'exploitation en télécommunication au tableau 3 s'élevaient à 18,2 M\$ en hausse de 2,0 M\$. Sur l'ensemble des trois phases du projet LAD, le Distributeur estime le coût des charges d'exploitation en télécommunication à 24,8 M\$, soit 5,7 M\$ de plus qu'au dossier R-3770-2011 (Voir le tableau de la question 1 de la Régie à la pièce HQD-2, document 1).

Au total, les charges d'exploitation en technologies d'information et en télécommunication sont estimées à 85,4 M\$ comparativement à 82,1 M\$ au dossier R-3770-2011 en hausse de 3,3 M\$ ou 4,0 %. Cette hausse actuellement prévue n'affecte pas le coût global du projet LAD.

- d) Dans la sous-rubrique « Charges diverses », incluez-vous les frais de représentation de HQD auprès des élus municipaux pour rassurer ceux-ci de l'innocuité des compteurs ? Si non, sous quelle rubrique se trouvent ces charges. Quelle que soit votre réponse, veuillez indiquer quels en sont les montants prévus pour les phases 2 et 3.

Réponse :

Non, les charges diverses du projet LAD n'incluent aucuns frais de représentation auprès des élus municipaux. Le Distributeur ne fait aucune représentation auprès des élus municipaux. Il répond plutôt aux questions et demandes de renseignements exprimées par les municipalités.

- e) Veuillez élaborer un tableau subdivisant les frais encourus en phase 1 et les frais prévus de 30,5 M \$ en phase 2 et 3 pour les rubriques suivantes :
- Frais de formation.
 - Frais de communication.
 - Campagnes d'information.
 - Activité clientèle.
 - Contingence.

Réponse :

La demande vise un niveau de détails qui dépasse les besoins de l'examen réglementaire du présent dossier (voir la décision D-2014-016, paragraphe 17).

- f) Veuillez préciser à quelle rubrique appartiennent les items suivants et veuillez dans chaque cas en spécifier le montant en Phases 1, 2 et 3 :
- La gestion des refus citoyens (avis de non-consentement, mises en demeure, échanges téléphoniques, prises de rendez-vous, etc.).
 - Les kiosques d'information.
 - Les frais octroyés à Capgemini, s'il y a lieu, pour gérer le centre d'appel.
 - Si ces rubriques ne sont pas incluses dans le tableau 3 en préambule, veuillez détailler les coûts encourus en phase 1 et prévus en phases 2 et 3 pour ces rubriques, et les inclure au tableau 3, amendé.

Réponse :

La demande vise un niveau de détails qui dépasse les besoins de l'examen réglementaire du présent dossier (voir la décision D-2014-016, paragraphe 17).

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-1. 9

Référence : HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION, Dossier R-3863-2013, Pièce B-0004, HQD-1, Doc. 1.

Demande(s) :

- a) Qu'est-il advenu du centre d'excellence promis par Landis & Gir ?

Réponse :

En octobre 2013, Landis+Gyr a ouvert un centre à Longueuil qui a pour but de supporter le déploiement du Distributeur, notamment au niveau de l'ingénierie de l'infrastructure de télécommunication, de l'embauche et de la formation d'employés et des tests sur des équipements. Ce centre est en procédure d'accréditation chez Mesures Canada. Pour la phase 1, Landis+Gyr a employé directement 16 personnes à temps plein. Le nombre d'employés devrait s'accroître au cours des prochains mois avec l'autorisation, par la Régie, des phases 2 et 3.

Par ailleurs, Landis+Gyr a conclu une entente avec Varitron le 8 mai 2013 pour accroître sa présence au Québec.

- b) Où se trouve-t-il ?

Réponse :

Voir la réponse à la question 1.9 a).

c) Quelle est sa date d'ouverture ?

Réponse :

Voir la réponse à la question 1.9 a).

d) Quelle activité est prévue ou a lieu dans ce centre ? Veuillez détailler.

Réponse :

Voir la réponse à la question 1.9 a).

e) Combien d'équivalents employés à temps plein y a-t-il ?

Réponse :

Voir la réponse à la question 1.9 a).

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-1. 10

Référence : HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION, Dossier R-3863-2013, Pièce B-0004, HQD-1, Doc. 1. page 22, point 5.1.1 *Investissements*, lignes 7 à 12 :

Le coût des installations effectuées par le personnel du Distributeur suit les coûts de prestation. Le coût d'installation est également composé des frais d'assurance qualité et des travaux effectués par les maîtres électriciens. Les résultats de la phase 1 confirment la justesse des hypothèses quant au coût des installations effectuées par les employés du Distributeur. Conséquemment, le Distributeur n'entrevoit donc pas d'enjeu à cet égard. [Souligné par nous]

Demande(s) :

a) Cet extrait fait référence aux coûts d'installation du Distributeur. Qu'en est-il des coûts d'installation de Capgemini ou de tout autre prestataire ? Les coûts réels d'installation des prestataires du Distributeur équivalent-ils aux coûts prévus dans le dossier R-3770-2011 ?

Réponse :

Le personnel du Distributeur et son prestataire de services, Capgemini Québec, sont les seuls qui installent les compteurs dans le cadre du projet LAD. Le coût d'installation de Capgemini Québec respecte les coûts prévus dans le dossier R-3770-2011.

Voir la réponse à la question 1.1 de la Régie à la pièce HQD-2, document 1.

- b) Lors du dossier R-3788-2012 Option de retrait, HQD prévoyait faire installer les CNG par des prestataires comme Capgemini, alors que les CNC seraient installés par les employés du Distributeur. Veuillez confirmer que cette division des tâches est encore valide. Sinon, veuillez expliquer *qui fait quoi et pourquoi*.

Réponse :

Les compteurs de nouvelle génération sont installés par les employés du Distributeur et par ceux de Capgemini Québec. Les compteurs non communicants sont installés par les installateurs du Distributeur seulement.

- c) L'extrait ci-haut mentionne les coûts des installations effectuées. Qu'en est-il des installations non-effectuées ? Les coûts d'installation dont il est question ici incluent-ils ou excluent-ils les coûts supplémentaires occasionnés par les abonnés qui refusent autant le CNG que les frais du CNC et pour lesquels le Distributeur doit communiquer à plusieurs reprises, se présenter en personne à plusieurs reprises et réécrire à plusieurs reprises ? Dans tous les cas de réponse, veuillez spécifier ces coûts tant en phase 1 réel et prévu qu'en phases 2 et 3.

Réponse :

Le Distributeur ne dispose pas de cette information. Le personnel du Distributeur n'étant pas rémunéré à la pièce, c'est le temps à pied d'œuvre des employés qui est comptabilisé à titre de coût d'installation.

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-1. 11

Référence : HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION, Dossier R-3863-2013, Pièce B-0004, HQD-1, Doc. 1, page 25, point 5.1.3 Contingence, lignes 24 à 27 :

Ainsi, bien qu'il anticipe au 30 septembre 2013 un écart favorable des coûts prévus de la phase 1, le Distributeur considère que les facteurs qui ont permis de générer cet écart favorable pourraient ne pas se concrétiser dans les phases 2 et 3. [Souligné par nous]

Demande(s) :

- a) Quels sont ces facteurs qui ont permis de générer cet écart favorable et pourquoi pourrait-il ne pas se reconcrétiser en phases 2 et 3 ?

Réponse :

L'écart favorable anticipé pour la phase 1 pourrait ne pas se reproduire en phases 2 et 3, car les facteurs ayant permis de générer cet écart sont liés à la densité de compteurs présents à la phase 1.

Voir également la réponse à la question 1.6 de la Régie à la pièce HQD-2, document 1.

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-1. 12

Référence : HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION, Dossier R-3863-2013, Pièce B-0004, HQD-1, Doc. 1.

Demande(s) :

- a) Quelle est la stratégie actuellement prévue de HQD quant à la conservation en stock et/ou la disposition des anciens compteurs au fur et à mesure de leur retrait ?

Réponse :

Tel qu'expliqué dans le dossier R-3770-2011 à la pièce HQD-4, document 7 (B-0044) en réponse à la question 17.1 du RNCREQ, la récupération et le recyclage des vieux appareils sont déjà en place chez le Distributeur. Les appareils sont rebutés et leurs composantes sont récupérées, recyclées et traitées par des contrats de récupération octroyés à la suite d'appels d'offres. Actuellement, le Distributeur récupère le verre, l'acier, le plomb, le mercure, l'aluminium, le cuivre, le carton, le plastique, les composantes électroniques, les transformateurs, les pellicules de plastique et le bois. Il n'y a pas d'enjeux particuliers dans le recyclage et la récupération de ces matières.

Pour les appareils qui sont recyclés par le prestataire de services d'installation, celui-ci doit se soumettre aux mêmes réglementations que le Distributeur. Toutes les matières récupérées doivent être acheminées

dans un lieu autorisé par le Ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs. Un contrôle est effectué par le Distributeur pour s'assurer du respect de ces exigences.

Le Distributeur avait ciblé des modèles de compteurs résidentiels à radiofréquence récents et certains modèles de compteurs commerciaux et polyphasés pour fins de récupération et réemploi dans le cadre de ses activités de base, et ce, là où la télécommunication de l'IMA n'est pas encore installée. Les autres compteurs sont donc tous recyclés selon les pratiques habituelles du Distributeur.

- b) Veuillez quantifier les mises en stock et les retraits d'anciens compteurs prévus à partir de 2014 et pour toute la suite des phases du Projet.

Réponse :

Voir la réponse à la question 9.1 de la Régie à la pièce HQD-15 document 1.1 du dossier R-3854-2013.

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-1. 13

Référence : HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION, Dossier R-3863-2013, PIÈCE B-0004, HQD-1, doc. 1, page 26, point 6 Principaux risques liés au projet

Préambule : Un des risques mentionnés est l'« acceptabilité de la clientèle au remplacement des compteurs ».

Demande(s) :

- a) Comment qualifieriez-vous et quantifieriez-vous ce risque, au 31 décembre 2013?

Réponse :

Le Distributeur considère ce risque comme faible. En effet, il constate une bonne acceptation du projet sur le terrain notamment :

- Bon accueil sur le terrain
- Environ 1,2 M\$ compteurs installés
- Faible participation aux portes ouvertes
- Faible taux d'adhésion à l'option de retrait
- Faible nombre de plaintes
- Taux de satisfaction de la clientèle à l'égard de l'installation élevé.

- b) Quelles sont les conséquences et leur impact monétaire en cas de réalisation du risque ?

Réponse :

Sans objet.

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-1. 14

Référence : HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION, Dossier R-3863-2013, Pièce B-0004, HQD-1, Doc. 1, page 27, point 6.1 Dépassement des coûts, lignes 14 à 17 :

Pour les phases 2 et 3, le risque de dépassement de coûts est principalement lié à l'étendue du territoire, mais ce dernier est limité par le fait que la technologie implantée s'est avérée performante et stable pour la phase 1. Le Distributeur considère qu'il en sera de même en phases 2 et 3. (Souligné par nous)

Demande(s) :

- a) La phase 1 était constituée de zones urbaines densément peuplées, du moins en date du dépôt du projet LAD phase 2 et 3 (8 novembre 2013). Il serait dès lors périlleux de se fier à la performance et à la stabilité de la technologie de la phase 1, puisque les réalités terrain des milieux ruraux et reculés des phases 2 et 3 sont bien différentes. Conséquemment, nous aimerions savoir quelles sont les performances et la stabilité des compteurs et TI des deux projets pilotes de 2011 concernés, soit ceux de Boucherville et de la MRC de Memphrémagog.

Réponse :

Le Distributeur n'entrevoit pas de problèmes technologiques particuliers avec les phases 2 et 3.

Le Distributeur ne dispose d'information spécifique pour Boucherville compte tenu du fait que cette ville est maintenant maillée avec l'ensemble du réseau IMA. La performance de la MRC Memphrémagog est comparable à celle du reste du réseau.

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-1. 15

Références :

i) **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3863-2013, Pièce B-0004, HQD-1, Doc. 1, page 28, point 6.2. Acceptabilité de la clientèle au remplacement des compteurs.

La majorité des clients accueillent favorablement le projet. Ce constat est confirmé par les installateurs sur le terrain.

La perception favorable des clients est également reflétée dans les sondages de satisfaction de la clientèle au niveau de l'installation du compteur.

ii) **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, R-3863-2013, Pièce B-0013, HQD-1, Doc.3, Suivi de la décision D-2012-127, Lecture à distance, page 15, tableau 5 : Nombre de plaintes de clients par types de motif.

iii) **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3863-2013, Pièce B-0004, HQD-1, Doc. 1, Encadré 4 :

« taux de satisfaction de 8,8 sur 10 à l'égard de l'installation du compteur de nouvelle génération effectuée par les installateurs du Distributeur et de 8,6 sur 10 à l'égard des installations réalisées par les installateurs du prestataire de services. »

Demande(s) :

a) Veuillez déposer les évaluations écrite provenant des installateurs sur le terrain au soutien de votre affirmation.

Réponse :

Le Distributeur ne dispose pas de tels documents.

b) Veuillez déposer le questionnaire du sondage utilisé pour l'établissement de l'Encadré 4, ainsi que les résultats détaillés du sondage, incluant les commentaires des clients, la taille de l'échantillon, les données (N) à chaque réponse ainsi que le nombre de non-réponses/Ne sait pas/Refus de répondre, la taille de la population (N) ayant servi à constituer l'échantillon, le mode de constitution de l'échantillon, le pourcentage d'erreur 19 fois sur 20 et veuillez indiquer s'il y a eu pondération des résultats.

Réponse :

Voir la réponse à la question 15.4 de l'ACEF de l'Outaouais à la pièce HQD-2, document 2.

La méthode d'échantillonnage du sondage est de type aléatoire stratifié, c'est-à-dire que la population est séparée en deux strates (installations effectuées par le prestataire de services et installations effectuées par le Distributeur) et un échantillon aléatoire simple est sélectionné dans

chaque groupe. Pour produire des résultats intégrés pour les deux strates, les résultats sont pondérés en fonction du volume d'installations réalisé par chacun.

Les marges d'erreur des questions de satisfaction sur 10, pour les questions s'adressant à l'ensemble des répondants, sont de $\pm 0,1$ pour les résultats d'ensemble et de 0,2 par strate pour la période de mars à décembre 2013 et ce, 19 fois sur 20.

La taille de la population ayant servi à constituer les échantillons est de 968 766 remplacements au 31 décembre 2013 et est constituée des clients dont le compteur a été remplacé.

- c) Si le document contenant les résultats du sondage ne contient pas les informations sur la méthodologie de sélection des abonnés interviewés et des territoires couverts, veuillez déposer un document différent spécifiant cette méthodologie, dont la réponse à (b).

Réponse :

Voir la réponse à la question 1.15 b).

- d) Des cas d'entrées par infraction des installateurs ont été rapportés par les citoyens. Veuillez clarifier à la Régie quelles étaient les consignes données aux installateurs de compteurs et précisez si ces consignes ont évolué dans le temps depuis le début du déploiement.

Réponse :

Les consignes données aux installateurs sont claires et n'ont pas évolué soit, toujours signaler sa présence au client même si le compteur est à l'extérieur et accessible. Si le compteur est à l'intérieur, l'installateur demande l'accès à la personne présente ou utilise la clé d'accès en possession du Distributeur, le cas échéant. Conséquemment, le Distributeur réitère qu'il ne procède pas à des entrées par effraction contrairement aux affirmations de l'intervenant.

- e) Veuillez confirmer ou infirmer le fait que les installateurs reçoivent un bonus pour chaque compteur installé, et que ce bonus est supérieur si le compteur est situé à l'intérieur. Précisez quels sont ces bonus (en \$) et leur raison d'être.

Réponse :

Les installateurs du Distributeur ne reçoivent aucune bonification par compteur installé. Les installateurs de Capgemini Québec sont rémunérés à l'acte ou à l'heure, selon les tâches, avec bonification pour la qualité de la prestation. Les tâches telles que les longs déplacements, la formation ou les attentes sont valorisées sur une base horaire.

- f) Veuillez déposer à la Régie le texte des consignes donné aux installateurs ainsi que le texte des réponses que les installateurs sont autorisés à donner lorsque des questions leur sont posées par des citoyens.

Réponse :

Les installateurs ont la consigne de répondre aux questions de base et de référer les clients au centre de contacts clients pour les autres questions.

Aucune consigne n'est écrite et trois outils de communication sont à la disposition des installateurs : une grille de comparaison des niveaux d'émission de radiofréquence, un tableau des coûts et des modalités de l'option de retrait et une carte de référence avec le numéro de téléphone du centre de contacts clients de Capgemini Québec. Le Distributeur dépose ces documents à l'annexe A.

- g) Que comptez-vous faire avec les cas de citoyens qui refusent à la fois les CNG et les frais du CNC, en envoyant des Avis de non-consentement et en affichant des insignes de refus sur leur compteur ?

Réponse :

Le Distributeur entend appliquer les *Conditions de service d'électricité* et les décisions de la Régie l'autorisant à procéder au remplacement du compteur. Ainsi, si le compteur est accessible, le Distributeur procède à son remplacement. Si le compteur n'est pas accessible, le Distributeur prendra les moyens pour y avoir accès, incluant, dans les cas extrêmes, bien que non souhaités par le Distributeur, le recours à l'interruption de service lorsqu'aucun autre moyen n'a permis de procéder au remplacement du compteur.

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-1. 16

Référence : HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION Dossier R-3863-2013, PIÈCE B-0004, HQD-1, doc. 1, page 28, lignes 3 à 6 :

De plus, le Distributeur reçoit peu d'appels ou de demandes de clients relativement au projet. Il s'efforce d'y répondre sur une base individuelle et n'hésite pas à revoir au besoin les outils de communication.

Demande(s) :

- a) Il semble qu'une des explications au fait que le Distributeur reçoive peu d'appels serait que toutes les lignes du service à la clientèle sont occupées depuis le début du déploiement, au point de que plusieurs abonnés ont dû attendre plusieurs jours pour vous rejoindre et, lorsqu'ils ont obtenu la communication au numéro qui leur a été fourni, se sont fait dire de rappeler un autre numéro. Veuillez expliquer pourquoi les lignes téléphoniques de HQD sont TRÈS congestionnées depuis le début du déploiement.

Réponse :

La demande vise un niveau de détails qui dépasse les besoins de l'examen réglementaire du présent dossier (voir la décision D-2014-016, paragraphe 17).

- b) Veuillez expliquer pourquoi HQD donne le numéro de téléphone général du service à la clientèle dans sa lettre adressée aux abonnés, plutôt que de donner le numéro direct du centre d'appels de Capgemini ou de HQD spécifique au projet LAD.

Réponse :

La demande vise un niveau de détails qui dépasse les besoins de l'examen réglementaire du présent dossier (voir la décision D-2014-016, paragraphe 17).

- c) Veuillez spécifier le nombre d'employés qui répondent au téléphone au service à la clientèle par chiffre de travail, ainsi qu'au centre d'appel spécifique au projet LAD de HQD et à celui de Capgemini.

Réponse :

La demande vise un niveau de détails qui dépasse les besoins de l'examen réglementaire du présent dossier (voir la décision D-2014-016, paragraphe 17).

- d) Veuillez donner le nombre d'appels reçus au service à la clientèle entre le 01 janvier 2013 et le 30 septembre 2013, ainsi que le nombre d'appels aux mêmes dates pour l'année-témoin 2011 (et non 2012 puisque le projet LAD était déjà l'objet de questionnements de la part des abonnés);

Réponse :

La demande vise un niveau de détails qui dépasse les besoins de l'examen réglementaire du présent dossier (voir la décision D-2014-016, paragraphe 17).

- e) Veuillez expliquer pourquoi HQD n'indique nulle part sur son site web le numéro de téléphone où téléphoner pour se prévaloir de l'option de retrait ni comment procéder par écrit pour s'en prévaloir (à qui et à quelle adresse écrire).

Réponse :

La demande vise un niveau de détails qui dépasse les besoins de l'examen réglementaire du présent dossier (voir la décision D-2014-016, paragraphe 17).

- f) Veuillez expliquer pourquoi les abonnés recevaient leur lettre de HQD en moyenne 10 jours après la date inscrite en haut à droite de leur lettre. N'est-ce pas là une contravention de la décision D-2012-128 qui exigeait une période de 30 jours pour que l'abonné puisse s'informer et prendre une décision ?

Réponse :

La demande vise un niveau de détails qui dépasse les besoins de l'examen réglementaire du présent dossier (voir la décision D-2014-016, paragraphe 17).

- g) Veuillez expliquer comment un abonné peut exercer un jugement éclairé si, dans la lettre qu'il reçoit, on ne lui explique pas la différence entre un « compteur nouvelle génération » et un « compteur non communicant », pas même le fait que la relève se fera à distance (par des ondes) pour le CNG ?

Réponse :

La demande vise un niveau de détails qui dépasse les besoins de l'examen réglementaire du présent dossier (voir la décision D-2014-016, paragraphe 17).

- h) Veuillez spécifier pourquoi vous n'avez pas précisé dans la lettre au client que ce devait être l'abonné (et non son (sa) conjoint(e) ou colocataire) qui devait appeler pour se prévaloir de l'option de retrait. L'absence de cette information avait-elle pour but de décourager le client qui attend d'interminables minutes à deux reprises pour se faire dire que seul l'abonné ayant son nom sur la facture peut appeler pour se prévaloir de l'OR ?

Réponse :

La demande vise un niveau de détails qui dépasse les besoins de l'examen réglementaire du présent dossier (voir la décision D-2014-016, paragraphe 17).

- i) Les appels individualisés que vous faites auprès des personnes qui vous appellent ont-ils pour but de rassurer vos clients quant à l'innocuité des compteurs pour la santé ? Veuillez préciser.

Réponse :

La demande vise un niveau de détails qui dépasse les besoins de l'examen réglementaire du présent dossier (voir la décision D-2014-016, paragraphe 17).

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-1. 17

Références :

- i) **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION** Dossier R-3863-2013, Pièce B-0004, HQD-1, Doc. 1, Encadré 4 : Acceptabilité de la clientèle au remplacement des compteurs, page 28 :

moins de 2 k compteurs non communicants installés soit un taux d'adhésion à l'option de retrait de 0,3 % bien en-deçà de celui de 1 % prévu dans le cadre du dossier R-3770-2011

- ii) **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION** Dossier R-3863-2013, Pièce B-0013, HQD-1, Doc. 3, Suivi de la décision D-2012-127, Lecture à distance, page 14, 5. Clients se prévalant de l'Option de retrait, lignes 1 et 2 et lignes 6 et 7 :

Au 31 décembre 2013, 3 577 clients, qui se sont prévalus de l'option de retrait, ont un compteur non communicant installé. [...] le nombre de demandes d'adhésion des clients à l'option de retrait (5 187 demandes au 31 décembre

Demande(s) :

- a) Veuillez confirmer que le nombre de demandes d'option de retrait au 30 septembre 2013 était de 5187 demandes, moins 420 personnes ayant changé d'avis, soit 4767 demandes d'option totales, soit plus de 4 k CNC à être installés ou déjà installés, malgré les futurs abandons.

Réponse :

Oui, si la référence de l'intervenant est au 31 décembre 2013.

- b) Veuillez préciser quel pourcentage approximatif ou précis des 420 personnes ont changé d'avis après avoir reçu un appel personnalisé de HQD.

Réponse :

Le Distributeur communique avec ses clients afin de leur fournir des informations lorsque le client en fait la demande.

- c) Veuillez nous rappeler à partir de quel pourcentage de CNC installés le réseau maillé pourrait avoir des défaillances techniques (des trous dans les relais), par zone.

Réponse :

Voir les lignes 20 à 22 de la page 15 du suivi trimestriel au 30 septembre 2013 déposé à la pièce HQD-1, document 2 (B-0005).

- d) Lorsqu'un abonné fait la demande d'Option de retrait, obtient-il une confirmation avec numéro de commande ? Si non, quelle trace administrative HQD et Capgemini gardent-elles de ces demandes d'OR et comment le client fait-il pour prouver qu'il a fait la demande et qu'elle a été enregistrée dans le système ?

Réponse :

L'abonné n'obtient pas d'information avec un numéro de commande. Sa demande est inscrite dans une « interaction client » dans les systèmes du Distributeur et un ordre d'installation d'un compteur non communicant est émis.

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-1. 18

Référence : HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION Dossier R-3863-2013, Pièce B-0004, HQD-1, Doc. 1; page 29, point 6.2. Acceptabilité de la clientèle au remplacement des compteurs, lignes 1 à 5 :

Par ailleurs, la Régie a accepté que le périmètre du projet LAD se limite aux seules fonctionnalités de l'automatisation de la relève et de l'interruption et la remise en service à distance, afin d'en favoriser l'acceptabilité sociale. Il faut constater que la stratégie du Distributeur, dictée par l'expérience vécue par certaines entreprises de distribution d'électricité, était adéquate.

Demande(s) :

- a) Le Distributeur a-t-il l'intention de déposer des dossiers de demandes d'autorisation à la Régie lorsque viendra le temps d'activer de nouvelles fonctionnalités ?

Réponse :

Voir la réponse à la question 1.4 de l'ACEF de l'Outaouais à la pièce HQD-2, document 2.

- b) Si non, comment le Distributeur compte-t-il sonder l'acceptabilité sociale et l'acceptabilité pour le régulateur de ces nouvelles fonctionnalités avant de les activer ?

Réponse :

Voir les réponses aux questions 1.1 à 1.3 de l'ACEF de l'Outaouais à la pièce HQD-2, document 2.

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-1. 19

Référence : HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION Dossier R-3863-2013, Pièce B-0004, HQD-1, Doc. 1, page 29, point 6.4. Sécurité des TI et de la télécommunication.

Demande(s) :

- a) Est-ce que le Distributeur a reçu des plaintes à ce jour concernant la sécurité des TI et de la télécommunication? Si oui, à quel sujet? Veuillez élaborer.

Réponse :

Le Distributeur ne dispose pas de l'information. Les systèmes de l'entreprise ne permettent pas de distinguer spécifiquement ce type de plainte qui se retrouverait sous le motif « Préoccupations / refus ».

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-1. 20

Références :

i) RÉGIE DE L'ÉNERGIE, Dossier R-3770-2011, Pièce A-163, Décision D-2012-127, Section 7.3.3 Offre de nouveaux services, paragraphes [234] et [235], page 60, citant HQD :

[235] L'avantage de la facturation basée sur la lecture réelle des données enregistrées par les CNG n'est pas négligeable. Plus de 50 % des plaintes des consommateurs devant la Régie portent sur la consommation et la facturation d'électricité. Il est donc plausible que la facturation sur la base de la consommation réelle diminue le nombre de ces différends, au bénéfice des clients du Distributeur.

ii) HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION, Dossier R-3863-2013, Pièce B-0013, HQD-1, Doc.3, Suivi de la décision D-2012-127, p. 21 Facturation.

Préambule :

Parmi les « bénéfices » évoqués par le Distributeur, celui-ci identifie « une facturation basée sur des données de consommation réelles et non estimées ». Au paragraphe 235, le Distributeur affirme qu' « il est donc plausible que la facturation sur la base de la consommation réelle diminue le nombre de ces différends, au bénéfice des clients du Distributeur ». Les différends rapportés par HQD sont les plaintes sur la consommation et la facturation d'électricité, sous-entendant que les consommateurs se plaignaient de factures basées sur des estimations plutôt que sur des consommations réelles. [Souligné par nous]

Le motif « facturation » concerne les plaintes liées à la première facture suivant l'installation du nouveau compteur et aux factures subséquentes lorsque le client peut comparer deux périodes équivalentes à la suite de l'installation. On y trouve notamment les contestations suite à l'augmentation de la facturation, les contestations de la lecture de l'ancien compteur au moment de sa dernière lecture ou du nouveau compteur lors du remplacement.

Demande(s) :

- a) Afin de pouvoir évaluer les bénéfices de la nouvelle forme de facturation pour les clients, veuillez déposer un tableau comparatif, avant et après l'installation des CNG là où ils sont installés, des montants facturés (en \$) et des kWh estimés auparavant, et aujourd'hui réellement consommés des factures de consommation d'électricité. Afin d'inclure la facturation d'hiver, veuillez inclure les projets-pilote de 2011-2012 et les secteurs déployés depuis l'hiver 2013.

Réponse :

Le Distributeur souligne que le mode de facturation demeure inchangé. La phase 1 du projet permet seulement aux clients qui ont un compteur de nouvelle génération de bénéficier d'une facturation basée sur la consommation réelle plutôt que sur une estimation, comme c'était parfois le cas lorsque le compteur était inaccessible. Le Distributeur ne détient pas les informations demandées par l'intervenant.

Par ailleurs, dans son préambule, l'intervenant attribue au Distributeur l'opinion de la Régie à l'égard de la facturation basée sur la lecture réelle des données.

- b) Depuis l'installation des CNG, quel est le portrait du taux de plaintes portant sur la consommation et la facturation d'électricité ? Veuillez comparer avant et après l'installation de CNG svp.

Réponse :

Au 31 décembre 2013, le Distributeur avait reçu 18 plaintes relatives à la facturation liée à des compteurs de nouvelle génération. Voir la pièce HQD-1, document 3 (B-0013). Dans son Rapport annuel 2012, le Distributeur indique avoir reçu 1 052 plaintes relatives à la facturation. Toutefois, ces plaintes touchent des clients non visés par le déploiement. Le Distributeur n'est pas en mesure de fournir les données pour 2013 puisqu'il est à l'étape de l'analyse des plaintes.

- c) Le nombre de plaintes rapporté inclut-il les plaintes logées par téléphone et celles envoyées par courriel et par la poste ? Si non, élaborez.

Réponse :

Oui. Le Distributeur ne fait pas de distinction entre une plainte reçue par lettre, par son site Web ou par un employé des services à la clientèle.

- d) Les CNG mesurent-ils les kVa (kilovoltampères) chez les clients résidentiels qui n'ont pas, normalement de compteurs de puissance ?

Réponse :

Les compteurs de nouvelle génération ne mesurent pas les kVA chez les clients résidentiels qui n'ont pas de compteur à puissance.

- e) LES CNG mesurent-ils les kVa chez les clients résidentiels qui sont facturés pour la puissance ?

Réponse :

Les compteurs de nouvelle génération mesurent les kVA chez les clients résidentiels qui sont facturés pour la puissance.

- f) Les clients résidentiels qui ont un mauvais facteur de puissance (< 90 %) sont-ils soumis à une pénalité ?

Réponse :

Le Distributeur n'apporte aucun changement dans sa tarification selon le type de compteur employé. Le Distributeur réfère l'intervenant aux *Conditions de service d'électricité* et aux *Tarifs et conditions du Distributeur*.

- g) La facturation des CNC (relève manuelle) a-t-elle fait l'objet de plaintes à ce jour? Veuillez répondre qualitativement et quantitativement.

Réponse :

Oui, les plaintes relatives à l'option de retrait sont classées sous la rubrique « Conditions de service ».

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-1. 21

Référence : HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION, Dossier R-3863-2013, Pièce B-0004, HQD-1, Doc.1.

Demande(s) :

- a) Veuillez déposer une analyse de sensibilité quant au coût des Phases 2 et 3 si l'option de retrait devenait gratuite (en accompagnant votre analyse d'une prévision du nombre d'optants selon ce scénario).

Réponse :

La demande dépasse le cadre du présent dossier (voir la décision D-2014-016, paragraphe 18).

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-1. 22

Références :

- i) **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION** Dossier R-3863-2013, Pièce B-0004, HQD-1, Document 1; page 33, point 7.2 Autres solutions envisagées
- ii) **RÉGIE DE L'ÉNERGIE**, Dossier R-3770-2011, Pièce A-0163, Décision D-2012-127, Section 7.3.3 Offre de nouveaux services, paragraphe 526, page 119.

Préambule :

Au sujet de l'appel d'offre, la décision D-2012-127(référence ii) rappelait ceci :

Quant aux autres solutions envisagées [note de bas de page omise] par le Distributeur pour le Projet [LAD], il faut rappeler que ce dernier a procédé à des appels d'offres pour obtenir des propositions ouvertes à toutes les technologies de communication disponible. Or, les offres reçues, qui répondaient aux objectifs d'assurer la pérennité du parc de compteurs, de réaliser des gains d'efficacité et de permettre l'offre de nouveaux services aux clients, se basaient sur la mise en place d'une technologie sans fil et l'acquisition de [compteurs de nouvelle génération] (CNG).

Demande(s) :

- a) Maintenant que les contrats ont été octroyés à coûts fixes, HQD peut-elle déposer le devis de l'appel d'offres qui avait été lancé ? Si non, pourquoi ?

Réponse :

La demande vise un niveau de détails qui dépasse le cadre d'examen réglementaire du présent dossier (voir la décision D-2014-016, paragraphe 20).

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-1. 23

Référence : HYDRO SHERBROOKE, Document d'appel d'offres no 11971, Devis numéro 2011-03 "Compteurs électroniques avec module radiofréquence", page 4, point 4 :

MODULE RADIOFRÉQUENCE (RF)

Tous les compteurs de ce devis doivent être équipés d'un module radiofréquence (RF) utilisant la fréquence ISM 900 Mhz sans licence et compatible avec le système de lecture MVRS et FC300SR de Intron Inc. D'une puissance de transmission de 100 mWatts..... La lecture des compteurs avec module de radiofréquence, se fera avec les ordinateurs de poche de la compagnie Itron inc. De type FC 300SR et du logiciel de lecture associé. »

Demande(s) :

- a) Est-ce que le devis d'Hydro-Québec Distribution contenait une telle clause exigeant des fournisseurs que les compteurs électroniques soient équipés d'un module radiofréquence (RF) ?

Réponse :

La demande vise un niveau de détails qui dépasse le cadre d'examen réglementaire du présent dossier (voir la décision D-2014-016, paragraphe 20).

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-1. 24

Référence : HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION Dossier R-3863-2013, Pièce B-0004, HQD-1, Doc. 1; pages 31 et 34 point 7 Étude de faisabilité économique et point 8 Impacts sur les revenus requis du Distributeur :

Les gains générés par le scénario IMA par rapport au scénario de référence sont par conséquent estimés à 201,9 M\$ (actualisés 2011) sur 20 ans

Le Distributeur rappelle qu'il anticipe dès 2019 des gains récurrents évalués à 81 M\$ par année.

Demande(s) :

- a) Ces gains annuels récurrents de 81 M\$ sont-ils inclus dans le 201,9 M\$ de gains générés sur 20 ans ? Si non, veuillez préciser la distinction entre les deux formes de gains, car 81M\$ par année, de 2019 à 2031 = 1 053 M\$ (et non 201.9 M\$).

Réponse :

La comparaison effectuée par l'intervenant n'est pas appropriée. Les gains de 201,9 M\$ actualisés font référence au résultat de l'analyse économique globale du projet LAD.

Le Distributeur rappelle que l'analyse économique a pour objectif de comparer les flux monétaires futurs des scénarios et ainsi de déterminer le scénario de moindre coût. Les flux monétaires utilisés dans l'analyse économique prennent en compte, entre autres, les investissements supplémentaires liés au projet. Les gains liés au projet sont obtenus par comparaison avec le scénario de référence. L'analyse économique du projet démontre que le scénario IMA est celui de moindre coût avec un écart de 201,9 M\$ (actualisés 2011) comparativement au scénario de référence.

Tel que mentionné précédemment, les gains annuels récurrents de 81 M\$ sont une partie intégrante de l'analyse économique.

b) Veuillez présenter un tableau ou graphique démontrant les gains totaux anticipés d'ici 2030.

Réponse :

Le Distributeur dépose l'information demandée au tableau R-1.24 b) qui correspond aux gains totaux anticipés déposés dans le cadre du dossier R-3770-2011 (tableau 6 de la pièce HQD-1, document 1 (B-0006), page 37).

**TABLEAU R-1.24 b)
GAINS TOTAUX ANTICIPÉS**

| k\$ (courants) | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 | 2026 | 2027 | 2028 | 2029 | 2030 | 2031 |
|-----------------|--------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
| Masse salariale | (103) | (8 234) | (19 933) | (36 214) | (42 057) | (47 682) | (62 493) | (64 242) | (66 041) | (67 892) | (69 795) | (71 753) | (73 767) | (75 839) | (77 970) | (80 161) | (82 416) | (84 736) | (87 121) | (89 576) |
| Autres Gains | (571) | (3 478) | (6 571) | (11 913) | (14 461) | (15 839) | (18 807) | (19 098) | (19 552) | (20 048) | (20 592) | (21 004) | (21 424) | (21 906) | (22 344) | (22 791) | (23 247) | (23 711) | (24 186) | (24 669) |
| Total | (674) | (11 712) | (26 504) | (48 127) | (56 518) | (63 521) | (81 300) | (83 340) | (85 593) | (87 940) | (90 387) | (92 757) | (95 191) | (97 745) | (100 314) | (102 952) | (105 663) | (108 447) | (111 307) | (114 245) |

Note : Les totaux du tableau sont calculés à partir de données non arrondies.

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-1. 25

Référence : HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION Dossier R-3863-2013, Pièce B-0004, HQD-1, Doc. 1; page 35, point 9 Impacts sur la qualité du service :

Au niveau de la gestion des pannes, le Distributeur a intégré les signaux provenant des compteurs de nouvelle génération à son algorithme de détection des pannes⁶⁴ »,

Note 64 : La fonctionnalité de détection des pannes, non incluse dans le périmètre du projet LAD, n'est toutefois pas implantée.

Demande(s) :

- a) Le coût d'intégration des signaux des CNG aux algorithmes avait-il été prévu aux coûts du projet LAD au dossier R-3770-2011 ? Veuillez indiquer quel est ce coût.

Réponse :

Non. Les coûts actuels de développement de fonctionnalités additionnelles sont inclus dans les budgets d'opération du Distributeur et ne font donc pas l'objet d'une comptabilisation distincte. Ces montants sont minimes et n'ont pas d'impacts significatifs sur les tarifs d'électricité.

Les fonctionnalités qui ne sont pas dans le périmètre du projet ne font pas l'objet d'une demande d'autorisation dans le présent dossier.

- b) Est-ce que l'intégration de chaque « fonctionnalité » représentera des coûts d'intégration ? Si oui, ces coûts sont-ils prévus au projet LAD ? Si oui, dans quelle rubrique du tableau 3 se retrouvent-ils, page 22 de R-3863-2013, HQD-1, doc. 1, B-0004 ? Veuillez indiquer quel est ce coût.

Réponse :

Voir la réponse à la question 1.25 a).

- c) Les coûts d'implantation des fonctionnalités « hors périmètre » sont-ils inclus ou exclus du projet LAD, dans le cadre de son évaluation économique et financière ? Veuillez quantifier.

Réponse :

Voir la réponse à la question 1.25 a).

- d) HQD peut-elle déposer le budget prévu pour la mise en fonction des fonctionnalités, précisant si ces budgets sont ou ne sont pas inclus au budget du projet LAD, toutes zones confondues.

Réponse :

Voir la réponse à la question 1.25 a).

- e) Si les coûts des fonctionnalités hors périmètre ne sont pas inclus au projet LAD, ont-ils une incidence sur les tarifs d'électricité ? D'où proviennent les budgets consacrés à ces fonctionnalités ?

Réponse :

Voir la réponse à la question 1.25 a).

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-1. 26

Référence : HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION, R-3863-2013, Pièce B-0004, HQD-1, Doc. 1, page 10, Encadré 1 - Fonctionnalités hors du périmètre du projet LAD.

Préambule : L'encadré 1 fait référence à des fonctionnalités hors du périmètre du projet LAD phase 1. Parmi ces fonctionnalités, notons celle-ci :

L'obtention rapide d'informations précises sur les pannes permettra éventuellement au Distributeur d'en améliorer considérablement la gestion.

Demande(s) :

- a) Les compteurs nouvelle génération (CNG) fonctionnent-ils à l'électricité ? Si oui, cessent-ils de fonctionner lors d'une panne ?

Réponse :

Oui, les compteurs de nouvelle génération fonctionnent à l'électricité et arrêtent de fonctionner lors d'une panne.

- b) Si oui, lors d'une panne, combien de temps le CNG a-t-il pour communiquer son information de « panne » au centre de contrôle des pannes, avant de ne plus fonctionner lui-même ? Veuillez notamment décrire la fonctionnalité du « last gasp ».

Réponse :

Le « *last gasp* » est la fonctionnalité par laquelle le compteur communique sa panne au Distributeur lorsqu'il n'est plus alimenté. Le Distributeur peut alors utiliser ce signal pour déterminer la présence d'une panne. Le compteur communique son information de « panne » au moment où celle-ci survient. Le compteur est muni d'un condensateur lui permettant d'émettre son « *last gasp* ».

- c) Y a-t-il déjà eu des cas de panne où la fonctionnalité de détection des pannes a été déclenchée depuis le début du déploiement ? Si oui, veuillez spécifier combien de fois et décrire, en indiquant si le comportement de cette fonctionnalité a ou non livré les résultats escomptés et si elle a aidé au travail d'Hydro-Québec Distribution.

Réponse :

Depuis le tout début du déploiement, les compteurs de nouvelle génération signalent la panne par le biais de leur « *last gasp* ». La fonctionnalité étant nouvelle et le déploiement des compteurs étant à ses débuts, le Distributeur ne peut spécifier le niveau d'aide à son travail à ce stade-ci du déploiement. Les signaux sont transmis au CED et, avec les résultats actuels, le Distributeur est confiant d'améliorer le temps de rétablissement.

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-1. 27

Références :

- i) **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION** Dossier R-3863-2013, Pièce B-0004, HQD-1, Doc.1; page 37 10. Autorisations exigées en vertu d'autres lois, lignes 9 et 10 :

Depuis la décision D-2012-127, aucune disposition législative ou réglementaire n'a eu pour effet de soumettre le projet à une autorisation.

- ii) *Loi sur la qualité de l'environnement, L.R.Q., c. Q-2 :*

*Art. 22. Nul ne peut ériger ou modifier une construction, entreprendre l'exploitation d'une industrie quelconque, l'exercice d'une activité ou l'utilisation d'un procédé industriel ni augmenter la production d'un bien ou d'un service s'il est susceptible d'en résulter **une émission, un dépôt, un dégagement ou un rejet de contaminants dans l'environnement ou une modification de la qualité de l'environnement**, à moins d'obtenir préalablement du ministre un certificat d'autorisation.*

Art 1 (5°) «contaminant»: une matière solide, liquide ou gazeuse, un micro-organisme, un son, une vibration, un rayonnement, une chaleur, une odeur, une radiation ou toute combinaison de l'un ou l'autre susceptible d'altérer de quelque manière la qualité de l'environnement;

Demande(s) :

- a) Avez-vous demandé et obtenu un certificat d'autorisation de la part du MDDEFP, tel que le stipule l'article 22 de la *Loi sur la qualité de l'environnement* ?

Réponse :

Aucun certificat d'autorisation n'étant requis en vertu de l'article 22 de la *Loi sur la qualité de l'environnement*, le Distributeur n'a fait aucune demande en ce sens.

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-1. 28

Référence : Mme Caroline DROLET, R-3863-2013, Pièce D-0003, page 1 :

De plus, il [la personne du service à la clientèle] m'a proposé deux recherches qui prouvaient les effets inchangés sur la santé donc (sic) [dont] une faite par HQ ».

Demande(s) :

- a) Les préposés aux appels téléphoniques ont-ils pour mandat de référer les clients à de telles recherches ? Veuillez expliquer le mandat des préposés à cet égard.

Réponse :

La demande dépasse le cadre du présent dossier (voir la décision D-2014-016, paragraphe 18).

- b) Est-ce qu'une des deux recherches dont parle la dame est « *Smart Meters and Routers Radiofrequency Disturbances Study with Pacemakers and Implantable Cardiac Defibrillators* »

Réponse :

La demande dépasse le cadre du présent dossier (voir la décision D-2014-016, paragraphe 18).

- c) Est-ce que cette recherche a été revue par des pairs et publiée dans une revue scientifique reconnue, non pas seulement sur le Web, mais dans une revue papier ?

Réponse :

La demande dépasse le cadre du présent dossier (voir la décision D-2014-016, paragraphe 18).

- d) Quelle est la seconde recherche rapportée aux clients par les préposés de HQD au téléphone ?

Réponse :

La demande dépasse le cadre du présent dossier (voir la décision D-2014-016, paragraphe 18).

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-1. 29

Référence : HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION, Pièce B-0012, HQD-1, Document 1.1, tableau 2, page 8 et le tableau 5 page 10 :

RÉSULTATS OBTENUS

Tableau 2, page 8

M\$ (actualisés 2011)

période d'analyse 2011-2031

| | Scénario IMA | Scénario de référence | Écart |
|-------------------------------|---------------------|--------------------------|---------------|
| Investissements | 777,4 | 500,4 | 277,0 |
| Charges d'exploitation | 361,6 | 871,8 | -510,2 |
| Taxe sur les services publics | 0,7 | | 0,7 |
| Valeurs résiduelles | -80,1 | -81,2 | 1,1 |
| Total | 1 059,6 | 1 291,0 | -231,4 |

Tableau 5 Ligne revenus requis (différentiel) avec interpolation k\$:
 Valeur actualisée 2011, taux de 6,099%: voir R-3770-2011, B-0006, HQD-1-01, Annexe B, page 57

| | | |
|------|---------|---------------|
| 2011 | 0 | |
| 2012 | 20667 | |
| 2013 | 53308 | |
| 2014 | 86891 | |
| 2015 | 64935 | |
| 2016 | 38238 | |
| 2017 | 12851 | |
| 2018 | -14203 | |
| 2019 | -22 378 | Interpolation |
| 2020 | -30 552 | |
| 2021 | -38727 | |
| 2022 | -45 987 | Interpolation |
| 2023 | -53 246 | |
| 2024 | -60 506 | |
| 2025 | -67765 | |
| 2026 | -73503 | Interpolation |
| 2027 | -79241 | |
| 2028 | -84979 | |
| 2029 | -90717 | |
| 2030 | -96455 | |
| 2031 | -102193 | |

Demande(s) :

- a) Veuillez concilier les gains de 231,4M\$ du tableau 2 avec le résultat de l'actualisation du revenu requis (différentiel) du tableau 5 qui est d'environ 121M\$? Où est la différence de 110M\$?

Réponse :

Les analyses économique et financière ne peuvent être comparées comme le fait l'intervenant. L'analyse économique compare les flux monétaires des deux scénarios en termes de dollars actualisés et a pour objectif de déterminer le scénario de moindre coût. L'établissement des revenus requis comprend les impacts financiers (charges d'exploitation, amortissements, frais financiers, etc.) et permet ainsi de mesurer l'impact du projet sur les revenus requis du Distributeur et, plus particulièrement, l'impact tarifaire année par année par rapport à un scénario de référence.

- b) Avez-vous considéré remettre à jour le scénario de référence montré au tableau 2? Le cas échéant, veuillez déposer un scénario révisé.

Réponse :

Non, le Distributeur ne l'a pas considéré.

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-1. 30

Référence : HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION Dossier R-3863-2013, Pièce B-0013, HQD-1, Doc.3; page 19, Gestion de la consommation, lignes 16 à 24 :

L'outil devrait permettre au client de visualiser sa consommation en dollars et en kilowattheures, lui fournir des explications sur sa facture et lui offrir des outils lui permettant de mieux gérer sa consommation

Demande(s) :

- a) Le client aura-t-il accès à des données en kW voire en kVa? Veuillez élaborer.


Réponse :

Oui. Voir la réponse à la question 2.8 du GRAME à la pièce HQD-2, document 4.

Voir également les réponses aux questions 1.20 d) et 1.20 e).

RÉPONSE À LA QUESTION 1.15 F)
OUTILS DESTINÉS AUX INSTALLATEURS

Aide-mémoire sur les coûts et les modalités de l'option de retrait



**À L'USAGE EXCLUSIF
DES INSTALLATEURS**

COÛTS ET MODALITÉS DU
COMPTEUR NON COMMUNICANT

| Coûts | |
|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| Frais initiaux d'installation | 137 \$ (un crédit d'installation de 39 \$ pourrait s'appliquer) |
| Frais de relève | 206 \$ par année (répartis sur l'ensemble des factures) |

Modalités

- L'installation électrique du client doit être d'au plus 200 ampères monophasée.
- Hydro-Québec doit avoir accès au compteur pour faire la relève manuelle.
- D'autres modalités s'appliquent.

2012G1360F


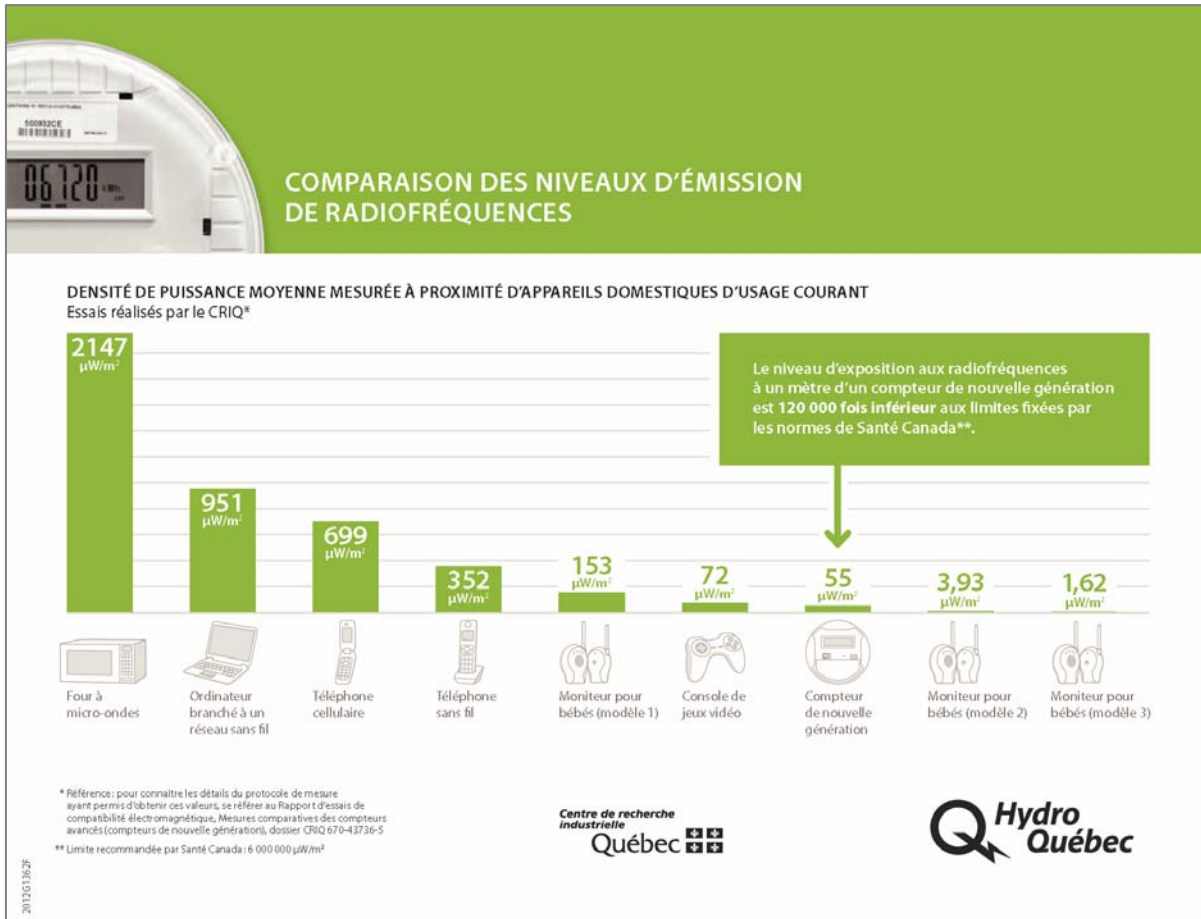


Tableau comparatif des niveaux d'émission de radiofréquences



Carte « Pour nous joindre » remise au client, au besoin

POUR EN SAVOIR PLUS

Visitez notre site Web au
www.hydroquebec.com/compteurs-nouvelle-generation
ou communiquez avec
un représentant au 1 866 332-6779.

Hydro Québec