

**RÉPONSES D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION
AUX ENGAGEMENTS NUMÉROS 1 À 6
DE LA SÉANCE DE TRAVAIL DU 14 FÉVRIER 2014**

Engagement n° 1 :

Du nombre de plaintes portant sur des allégations d'interférences entre le réseau IMA et des appareils électroniques domestiques, fournir le nombre de clients ayant fait l'objet d'un règlement entre Hydro-Québec et le propriétaire. (Demandé par UC)

Réponse à l'engagement n° 1 :

Aucun cas d'interférences n'a donné lieu à ce jour à un dédommagement du client.

Engagement n° 2 :

Fournir le nombre de branchements / débranchements (« connect / disconnect ») réalisés jusqu'à présent. (Demandé par GRAME)

Réponse à l'engagement n° 2 :

La fonctionnalité branchement / débranchement a été testée de bout en bout pour les locaux vacants dans 142 cas. Le Distributeur a ainsi réalisé 83 interruptions à distance et 59 remises en service à distance. Le Distributeur considère donc cette fonctionnalité pleinement opérationnelle.

Dès la fin de la période hivernale pendant laquelle les interruptions sont suspendues, cette fonctionnalité sera utilisée dans le cadre du processus de recouvrement.

Engagement n° 3 :

Fournir le nombre de cas d'installation non conforme (travaux devant être réalisés par le client). (Demandé par UC)

Réponse à l'engagement n° 3 :

Sur le 1,2 million de compteurs de nouvelle génération installés au 13 février 2014, le Distributeur estime à près de 6 000 les cas où l'installation du compteur requérait une intervention du client.

Dans 65 % de ces cas, soit environ 4 000 cas, le client a réglé le problème sans intervention du Distributeur ou suite à une simple communication verbale ou écrite avec le Distributeur.

Cependant, dans 35 % de ces cas, soit environ 2 000 cas, le Distributeur a estimé qu'il devra prendre des mesures pour permettre l'installation d'un compteur. Le Distributeur prévoit une gradation des moyens allant d'une explication de la situation au client à l'interruption de service. Toutefois, le Distributeur estime que très peu de cas se rendront au moyen ultime de l'interruption de service et il prévoit bien déployer tous les efforts requis afin d'éviter de telles situations. Le Distributeur estime que l'ensemble des cas pour lesquels il devra intervenir représente moins de 0,2 % du total des installations des compteurs de nouvelle génération.

Engagement n° 4 :


Précisions sur la nature, le fonctionnement, l'installation et la relève d'un compteur non communicant (CNC) (Demandé par SÉ-AQLPA)

Réponse à l'engagement n° 4 :

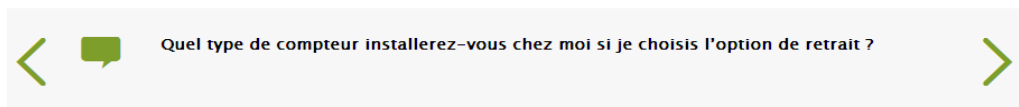
Lors de la séance de travail, le Distributeur s'est engagé à valider, dans la section sur les compteurs de nouvelle génération du site Web d'Hydro-Québec, la présence d'une mention à l'effet que la relève des compteurs non communicants s'effectue manuellement, soit de visu et, le cas échéant, d'y ajouter la mention.

Cette information est dorénavant présente sur le site Web de l'entreprise, notamment aux adresses suivantes :

- <http://compteurs.hydroquebec.com/questions-reponses/installation/compteur-option-retrait> :

 Installation


[> Voir toutes les questions](#)



Si vous faites le choix de vous prévaloir de l'option de retrait, Hydro-Québec installera chez vous un compteur électronique non communicant qui exige une relève manuelle. Pour effectuer cette relève, le releveur devra faire une lecture de visu de la donnée de consommation. Conformément à l'option de retrait approuvée par la Régie de l'énergie, des frais initiaux d'installation ainsi que des frais mensuels de relève vous seront alors facturés.

Le compteur non communicant se distingue du compteur de nouvelle génération par le fait qu'il n'intègre pas la carte de communication nécessaire à la transmission des données de consommation.

- <http://compteurs.hydroquebec.com/questions-reponses/installation/frais-option-retrait> :

 Installation

[> Voir toutes les questions](#)



Pourquoi devrais-je payer des frais si je choisis de me prévaloir de l'option de retrait ?



Contrairement au compteur de nouvelle génération, qui permet à Hydro-Québec d'obtenir vos données de consommation à distance afin d'émettre votre facture, le compteur non communicant exige une relève manuelle. Pour effectuer cette relève, le releveur devra faire une lecture de visu de la donnée de consommation.

Dans le cadre du déploiement massif des compteurs de nouvelle génération, Hydro-Québec a réussi à obtenir des coûts d'installation plus avantageux. Toutefois, pour les compteurs non communicants, les coûts d'installation sont plus élevés puisque les volumes sont beaucoup moindres.

Puisque l'installation et la relève de ce compteur coûtent plus cher, les frais qui sont facturés servent à couvrir ces coûts supplémentaires qu'Hydro-Québec doit engager.

Ces frais, basés sur le coût réel, ont été jugés justes et raisonnables par la Régie de l'énergie. En effet, l'option de retrait repose sur le principe du demandeur-payeur : il serait inéquitable d'imputer ces frais à l'ensemble de la clientèle d'Hydro-Québec.

Engagement n° 5 :

Précisions sur l'impact financier et les gains d'efficience des 180 départs à la retraite prévus au dossier R-3770-2011 par rapport à ceux prévus au présent dossier. (Demandé par la Régie)

Réponse à l'engagement n° 5 :

Le Distributeur maintient sa prévision de 180 départs à la retraite au terme du projet. De ce fait, les attentes de gains s'y rattachant demeurent inchangées par rapport au dossier R-3770-2011.

Voir également la réponse révisée et le complément de réponse à la question 1.5 de la Régie, à la pièce HQD-2, document 1.

Engagement n° 6 :

Installation des CNG – Outils destinés aux abonnés – Possibilité d'ajouter :

- numéro de téléphone / lien Web pour déposer une plainte envers Capgemini Québec ;
- numéro de téléphone / lien Web pour se prévaloir d'avance de l'option de retrait.

(Demandé par SÉ-AQLPA)

Réponse à l'engagement n° 6 :

Tel que mentionné lors de la séance de travail, le Distributeur ne s'engage pas à ajouter ces informations dans la section sur les compteurs de nouvelle génération.

Concernant les plaintes, le site Web d'Hydro-Québec fournit les informations nécessaires pour permettre au client de déposer une plainte lorsque requis. Les plaintes relatives au projet LAD sont acheminées au bureau de projet. L'information est disponible à l'adresse suivante :

<http://www.hydroquebec.com/residentiel/service-a-la-clientele/nous-joindre/plaintes-et-reclamations/>

Concernant la possibilité de se prévaloir d'avance de l'option de retrait, le Distributeur n'a pas retenu cette possibilité. En effet, pour des raisons d'efficacité de ses opérations et de complexité logistique, le Distributeur a retenu un processus allégé où le client l'informe verbalement de son intention d'adhérer à l'option de retrait lorsque ce dernier reçoit la lettre d'avis d'installation d'un compteur de nouvelle génération.

La possibilité de se prévaloir d'avance de l'option de retrait aurait exigé la création et le suivi d'une liste de clients désirant éventuellement adhérer à l'option de retrait et l'appariement en continu de cette liste avec les déploiements en cours. La gestion de cette liste de clients aurait demandé des développements informatiques afin de suivre les demandes des clients et les modifications (déménagements, abandon) alors que le déploiement des compteurs dans leur région est prévu dans quelques années.

Le client est informé des modalités d'adhésion à l'option de retrait par la lettre d'avis d'installation d'un compteur de nouvelle génération, de même que dans le dépliant explicatif contenu à cet envoi. Le client peut aussi obtenir l'information en appelant le numéro apparaissant sur ces deux documents.