

SÉANCE DE TRAVAIL ÉVOLUTION DES CONDITIONS DE SERVICE D'ÉLECTRICITÉ **VOLET ABONNEMENT,** TENUE LE 16 OCTOBRE 2015

Original: 2016-03-02 HQD-5, document 3



Le 25 septembre 2015

PAR COURRIEL

Direction – Affaires réglementaires et environnement

C.P. 10 000 Tour Est, 25° étage Complexe Desjardins Montréal (Québec) H5B 1H7

Téléphone: (514) 879-4480 Télécopieur: (514) 879-4198

Courriel: hebert.francois.g@hydro.qc.ca

À:

Me Véronique Dubois, secrétaire de la Régie de l'énergie Associations directement visées par les Conditions de service d'électricité (voir liste ci jointe)

Objet : <u>Séance de travail relative à la simplification et à la révision des Conditions</u> <u>de service d'électricité</u>

Le 4 février 2015, le Distributeur a adressé une correspondance à la Régie de l'énergie (la « Régie ») afin de l'informer de son intention de déposer un dossier générique portant sur la simplification et la révision des Conditions de service d'électricité (les « CDSÉ ») en février 2016.

Le Distributeur rappelle que le dossier de révision et de simplification des CDSÉ comporte deux volets :

- Le volet simplification de la terminologie pour lequel les concepts et le sens des CDSÉ ne changent pas. Cet exercice a d'ailleurs été amorcé dans le dossier tarifaire 2015-2016 du Distributeur.
- Le volet révision dans lequel la structure des CDSÉ et certains concepts et principes, qui y sont contenus, seront revisités.

Dans cette même correspondance, le Distributeur indiquait qu'il prévoyait consulter les analystes des associations directement visées par les CDSÉ, en l'absence de leur procureur. En effet, l'objectif poursuivi par le Distributeur lors de ces rencontres est de discuter des orientations et des principes sous-jacents aux modifications envisagées et non de rédiger les nouvelles CDSÉ.

Dans sa correspondance du 16 février dernier et ses décisions D-2015-129 et D-2015-153¹, la Régie a pris acte des propositions du Distributeur, notamment du dépôt d'un dossier générique en février 2016, du processus de consultation et du mode de rémunération des associations consultées. Par ailleurs, la Régie a indiqué que son personnel technique participerait à certaines de ces rencontres.

¹ D-2015-129, paragraphes 26 à 28 ; D-2015-153, paragraphes 67, 114, 115 et 165.

Par la présente, le Distributeur invite le personnel technique de la Régie et les analystes des associations directement visées par les CDSÉ à une rencontre de travail portant sur le volet Abonnement des CDSÉ. Cette rencontre aura lieu le 16 octobre 2015 à 9h00 à Montréal.

Le Distributeur informe également la Régie qu'il entend tenir, éventuellement, une autre rencontre de travail portant sur le volet Alimenter avec les associations concernées par ce volet.

Le Distributeur demande aux parties intéressées désirant participer à la rencontre portant sur le volet Abonnement des CDSÉ de bien vouloir en informer madame Hélène Lacoste, en précisant le nom de leur représentant, avant le 5 octobre prochain à l'adresse courriel suivante :

lacoste.helene@hydro.qc.ca (514) 879-4100, poste 5806

Afin de faciliter la préparation des participants, le Distributeur fournira l'ordre du jour ainsi qu'une copie de la présentation dans la semaine précédant la tenue de la rencontre. Le lieu de la rencontre sera précisé à ce moment-là.

Enfin, le Distributeur rappelle que seules les associations représentant des consommateurs domestiques seront rémunérées sur une base forfaitaire selon le *Guide de paiement des frais 2012* de la Régie pour leur participation à cette séance de travail. À la suite de la rencontre, ces associations devront transmettre au Distributeur leur demande en utilisant son formulaire de remboursement de frais.

Veuillez recevoir mes plus sincères salutations.

Le directeur – Affaires réglementaires et environnement

François G. Hébert(s)

François G. Hébert

 c.c. Hervé Lamarre, directeur principal – Clientèle d'affaires et réglementation Michèle Labrecque, directrice principale – Services à la clientèle Marcel Côté, directeur - Tarification et conditions de service

Liste des associations directement visées par les CDSÉ

ACEF de l'Outaouais

ACEF de Québec

Association des redistributeurs d'électricité du Québec (AREQ)

Association des propriétaires d'appartements du Grand Montréal (APAGM)

Association des propriétaires du Québec (APQ)

Corporation des propriétaires immobiliers du Québec (CORPIQ)

Fédération canadienne de l'entreprise indépendante (FCEI)

Option consommateurs (OC)

Union des consommateurs (UC)

Union des producteurs agricoles (UPA)





Évolution des conditions de service

VOLET ABONNEMENT

ALIMENTER L'AVENIR

Direction Tarifs et conditions de service et Direction principale Service à la clientèle 16 octobre 2015



CONTEXTE

Comme convenu avec la Régie de l'énergie, Hydro-Québec déposera une demande en février 2016 afin de présenter l'ensemble des modifications proposées aux Conditions de service d'électricité (CDSÉ)

Le présent document couvre les sujets suivants :

- Objectifs généraux associés à l'évolution des CDSÉ
- Regard sur les concepts autour desquels gravitent les principaux changements apportés aux CDSÉ et leurs impacts

OBJECTIFS GÉNÉRAUX

Les objectifs généraux liés à l'évolution des CDSÉ sont notamment :

- Simplification : Simplifier les CDSÉ par une révision globale des volets structurel, conceptuel et terminologique
- Efficience: Faire évoluer les CDSÉ en favorisant des processus plus efficients dans un format reflétant davantage la suite logique du parcours client
- Nouvelle technologie: Revoir les modalités de l'abonnement en fonction des possibilités liées aux nouvelles technologies (fonctionnalités des compteurs de nouvelle génération, interactivités Web avec le client, etc.)

MÉTHODOLOGIE

- Structurer l'essentiel des informations selon le parcours du client
 - La demande d'abonnement, suivi de la facturation, du recouvrement et de l'interruption
- Regrouper l'information de même nature à l'intérieur de sections dédiées afin de faciliter les repères. Par exemple, l'ensemble des données de nature technique a été regroupé dans un chapitre unique
- Favoriser la compréhension des textes en utilisant un langage clair et un format allégé
 - Prévoir une publication commerciale où la présentation des articles sera plus simple à comprendre

THÈMES DES CONDITIONS DE SERVICE

Information

• Définition de la portée des CDSÉ

Abonnement

 Modalités d'application liées aux interactions clients en cours d'abonnement, du résidentiel à la grande puissance

Droits et obligations

• Regroupement des obligations et des droits dans un même volet sans en changer les concepts

Données techniques

 Regroupement des informations techniques dans un même volet sans en changer les concepts

Alimentation

Ajout de l'offre de référence et modifications de concepts

ALIMENTER L'AVENIR

ÉVOLUTION DES CDSÉ Exemple de la personnalisation de la publication

AUJOURD'HUI

Mode de versements égaux

11.9 Le client peut bénéficier, après entente avec Hydro-Québec, du mode de versements égaux permettant de répartir le coût prévu de l'électricité par versements mensuels sur une année, selon une estimation de la consommation à venir, le tout sujet à un solde créditeur ou débiteur à la fin de l'entente ou à la révision annuelle, une fois l'utilisation réelle connue.

À l'exception des abonnements de grande puissance, tous les abonnements sont admissibles s'il existe un historique de consommation d'environ 11 mois au local visé pour effectuer une projection raisonnable.

Hydro-Québec effectue une révision de l'abonnement du client inscrit au mode de versements égaux à chaque année avant la période d'hiver. S'il existe un solde débiteur à la suite de cette révision, Hydro-Québec accepte de répartir celui-ci sur une période de 12 mois. Hydro-Québec peut également convenir d'une entente de paiement avec le client.

Si un écart significatif est constaté entre les montants mensuels facturés et le coût réel de l'électricité consommée, Hydro-Québec peut effectuer des révisions intermédiaires, en tenant compte de l'ajustement tarifaire, le cas échéant.

Les situations suivantes ne sont pas assujetties au présent article :

- les corrections d'estimations établies aux fins de la facturation;
- ii) la révision effectuée dans le cadre du Mode de versements égaux;
- iii) la consommation d'électricité en l'absence d'un abonnement;
- iv) l'absence de facturation dans les délais prévus.

DEMAIN – Version commerciale adaptée pour la clientèle

| 3.4 | Mode de versements égaux |
|-----------------------------|---|
| Admissibilité | Tous les abonnements, excepté ceux de grande puissance. Il doit exister un historique de consommation d'environ 11 mois au lieu de consommation visé. Il n'y a aucun montant échu au compte. |
| Fréquence de la facture | À la suite de l'adhésion au mode de versements égaux, Hydro-Québec envoie une facture au client environ tous les 30 jours. |
| Révision de l'abonnement | Hydro-Québec effectue une révision à chaque année. S'il existe un solde débiteur à la suite de cette révision, Hydro-Québec accepte de répartir celui-ci sur une période de 12 mois. Hydro-Québec peut également convenir d'une entente de paiement avec le client. Si un écart significatif est constaté entre les montants mensuels facturés et le coût de l'électricité consommée, Hydro-Québec peut effectuer des révisions intermédiaires, en tenant compte de l'ajustement tarifaire, le cas échéant. |
| Désabonnement | L'inscription au mode de versements égaux prend fin dans les cas suivants : 1° en tout temps, à la demande du client ; 2° lorsque l'abonnement est résilié. Hydro-Québec peut également y mettre fin si le client a plus d'un versement impayé. |

ABONNEMENT:

- DEMANDE D'ABONNEMENT ET RÉSILIATION
- FACTURATION
- DÉPÔT ET INTERRUPTION

DEMANDE D'ABONNEMENT ET RÉSILIATION

CHANGEMENT DE LA STRUCTURE CDSÉ – Emménagement / déménagement



DÉCOUPAGE ACTUEL (9 articles)

6.1

Demande de service 5.2 Frais de gestion et d'ouverture de dossier

Responsable de l'abonnement

Résiliation de l'abonnement

Modification

6.6 Utilisation de l'électricité sans abonnement 6.8 Cessation de la livraison de service

7.1 Terme de l'abonnement

PROPOSITION (5 articles)

2.1
Demande
<u>d'abon</u>nement

2.2 Conditions à l'acceptation de la demande d'abonnement

2.3 Responsable de l'abonnement 2.4 Résiliation de l'abonnement

Responsabilité du

propriétaire

Interruption et rétablissement de service

2.5

(sans abonnement ou à la demande du propriétaire)

| E/D (Chapitre 2) | Aujourd'hui | Demain | Explications |
|-----------------------------|---|--|---|
| Demande d'abonnement | Selon le type d'installation (plus ou moins 200 A) | Selon la catégorie de tarifs (ex : tarifs domestiques) Permettre aux clients ayant un tarif de petite puissance (G) de procéder comme ceux aux usages domestiques | Changement pour simplifier la compréhension du client et pour uniformiser le vocabulaire entre la demande d'abonnement et la résiliation |
| Frais administratifs | • Frais distincts pour l'ouverture et la gestion de dossier (20 \$ pour les frais de gestion ; 50 \$ pour l'ouverture) | Frais uniques (montant à déterminer selon le coût réel) | Avoir des frais uniques pour l'ouverture d'un dossier pour les clients existants et les nouveaux clients |
| Résiliation de l'abonnement | Selon la catégorie d'usage, il existe plusieurs délais de résiliation à compter de la date de l'avis (7 ou 30 jours francs) | Abolition du préavis de 7 jours de résiliation de l'abonnement pour les tarifs domestiques et de petite puissance | Les règles pour le tarif de petite puissance deviennent les mêmes que celles des tarifs domestiques. C'est-à- dire sans avis et verbalement |
| | | Pour tous les autres tarifs, le délai à 30 jours francs est maintenu | Pour des raisons contractuelles, l'avis écrit de 30 jours est maintenu pour les tarifs moyennes et grandes puissances (M et +) |



ÉVOLUTION DES CONCEPTS

| E/D (Chapitre 2) | Aujourd'hui | Demain | Explications |
|---|--|---|--|
| Interruption et rétablissement de service (E/D) | Par défaut : continuité du service | Par défaut, interruption dès qu'un local est sans abonnement, à moins que le propriétaire ait opté pour la continuité du service | Le terme de l'abonnement coïncide à la date de l'avis de résiliation (le jour-même) L'interruption de service coïncide à la date de résiliation (le jour-même) Récupération potentielle minimale de 10 jours sur un service sans abonnement |
| | Propriétaire connu : Envoi d'un avis écrit pour connaître l'intention du propriétaire | Propriétaire connu : Introduction de la notion d'entente spécifique pour les propriétaires par le biais de l'Espace client sur le Web Abolition de l'avis d'intention | Le propriétaire choisit de devenir systématiquement responsable de l'abonnement entre location plutôt que la fin de l'abonnement conduise à l'interruption du service Envoi d'une confirmation au propriétaire qui a choisi d'être responsable à la date de l'emménagement par le biais de son Espace client l'avisant de sa responsabilité |
| | Propriétaire inconnu : (pas d'abonnement) Envoi d'un avis d'interruption à l'occupant | Propriétaire inconnu : Abolition de l'avis d'interruption à l'occupant | Coupure immédiate suite à la résiliation |
| | Frais de remise en service de 50 \$: • Locaux sans abonnement • Demande du client monophasées ≤ 200 A Frais de mise sous tension de 361 \$ pour les autres cas | Aucuns frais de remise en service ni d'interruption à la suite d'une interruption par défaut (local sans abonnement) Maintien des frais pour les demandes de remise en service à la suite d'une demande de cessation par le propriétaire | |

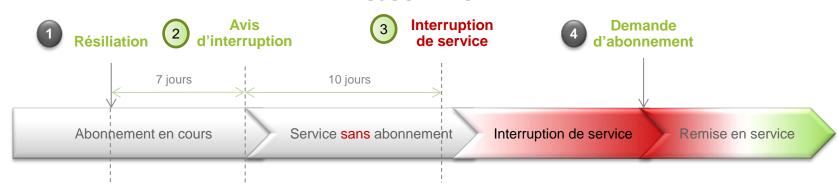


CAS FIGURE 1

Aucune nouvelle demande d'abonnement avant l'interruption de service :

Installation existante - technologie permettant l'interruption à distance - propriétaire inconnu – pas de nouvel abonné

AUJOURD'HUI



DEMAIN

Fonctionnalité branch. / débranch. à distance



ALIMENTER L'AVENIR

CAS FIGURE 2

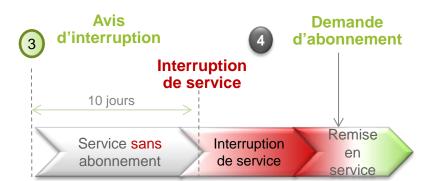
Propriétaire entre location:

Installation existante - technologie permettant l'interruption à distance

AUJOURD'HUI

Avis au

propriétaire pour connaître son Résiliation du 2 intention locataire (si connu) **OPTION 1:** iours Propriétaire inconnu ou Refus du propriétaire de Abonnement en cours prendre la responsabilité



OPTION 2: Abonnement en cours

Aucune réponse ou Continuité de service Acceptation du transfert de (le propriétaire devient l'abonné) responsabilité





CAS FIGURE 2 (suite)

Propriétaire entre location :

Installation existante - technologie permettant l'interruption à distance

DEMAIN



OPTION 2:

Avec entente spécifique de prendre la responsabilité du local sur l'Espace client







CHANGEMENT DE LA STRUCTURE CDSÉ – Facturation



DÉCOUPAGE ACTUEL (9 articles)

11.1 Relève des compteurs Envoi des factures

11.3 Abrogé Estimation de la consommation

Correction des erreurs de facturation 11.6 Délais et modes de paiement des factures

11.7 Abrogé 11.8 Compensation 11.9 Mode de versements égaux

PROPOSITION (6 articles)

3.1 Relève des données de consommation

3.2 Estimation de la consommation 3.3 Transmission des factures 3.4 Mode de versements égaux 3.5 Délai et modes de paiement des factures

3.6
Correction des erreurs de facturation

CHANGEMENT DE LA STRUCTURE CDSÉ -**Facturation – Grande puissance**

ALIMENTER L'AVENIR

DÉCOUPAGE ACTUEL (8 articles)



PROPOSITION (4 ARTICLES)





ÉVOLUTION DES CONCEPTS

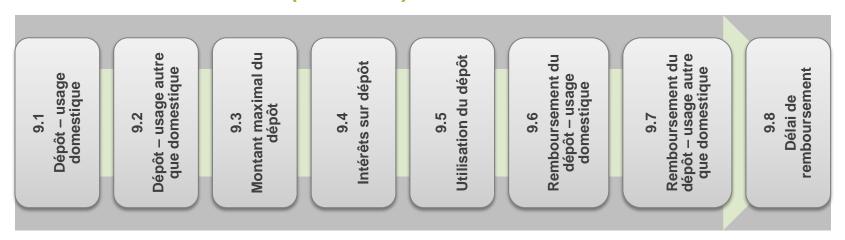
| FACTURATION Chapitre 11 | Aujourd'hui | Demain | Explications |
|--|---|---|--|
| Correction d'erreurs de facturation | Périodes de rétrofacturation applicables : diffèrent selon un grand nombre de cas de figure : 6, 12, 36 mois ou toutes les périodes | Réflexion en cours sur les modalités applicables Maintien de toutes les périodes pour la subtilisation et de 36 mois pour les compteurs croisés | On vise la simplification et l'uniformisation des modalités : 6 mois et 36 mois |
| Mode de versements égaux | Révision des MVE à chaque année avant la période d'hiver | Révision des MVE annuellement à un moment choisi par Hydro-Québec Inscription des critères d'amissibilité au MVE : aucun montant ne doit être échu au compte | La période des révisions annuelles pourrait s'étaler dans l'année, toutefois elle demeurerait annuelle Sert à préciser ce qui est sous- entendu par « après entente avec Hydro-Québec » dans l'article actuel |
| Relève | Relève environ tous les 120 jours pour l'abonnement d'un client ayant choisi un compteur sans émission de radiofréquences (CNC) | Relève au moins trois fois l'an pour l'abonnement d'un client ayant choisi un CNC | Optimisation des routes de relève |
| Gestion du risque – Abonnements Grande puissance très risqués | Transmission de factures hebdomadaires | Transmission d'une demande de versements hebdomadaires et renouvelables à tous les mois | Codification du processus actuel |

DÉPÔTS ET INTERRUPTIONS

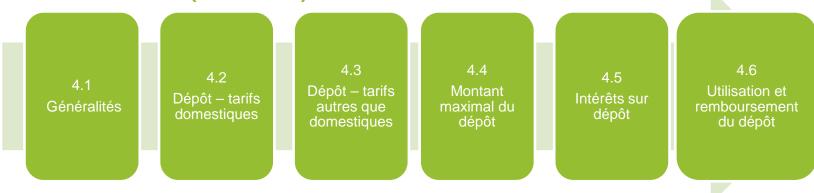
CHANGEMENT DE LA STRUCTURE CDSÉ – Dépôts

ALIMENTER L'AVENIR

DÉCOUPAGE ACTUEL (8 articles)



PROPOSITION (6 articles)



CHANGEMENT DE LA STRUCTURE CDSÉ -**Interruptions**

ALIMENTER L'AVENIR

DÉCOUPAGE ACTUEL (12 articles)

Situation d'urgence

Entretien du réseau 12.2

interruption de service Refus ou 12.3

Interruption de service en période d'hiver 12.4

Avis de retard 12.5

Avis d'interruption de service

Terme de l'avis 12.7

propriétaire

Accès contrôlé par un

12.8

d'interruption de 12.9 Frais service

12.11 Rétablissement de service en période paiement suite à une 12.10 Garantie de interruption

d'abonnement suite à une interruption de 12.12 Résiliation service

d'hiver

PROPOSITION (5 articles)

5.1 Refus ou interruption de service

5.2 Avis d'interruption de service

5.3 Interruption pour défaut de paiement

5.4 **Frais** d'interruption de service

5.5 Interruption rétablissement de service en période d'hiver

COMMENTAIRES?



Compte rendu de réunion

| N° | |
|----------------------|--|
| (Code de classement) | |

Évolution des conditions de service – volet Abonnement

| Date : 16 octobre 2015 | Lieu: Régie de l'énergie, salle Riopelle, Tour de la Bourse, 2 ^e étage | Préparé par : Lise Hamel |
|------------------------|---|--------------------------|
|------------------------|---|--------------------------|

Étaient présents : HQD : Michèle Labrecque, Marcel Côté, Renaud Graveline, Sylvie Gilbert, Jean-Sébastien Tisseur, François G. Hébert, Françoise

Mettelet, Lise Hamel

Organismes: Co Pham (ACEF de Québec), Christian Perron et Patrick Orsat (APAGM), Estelle Fabre (APQ), Pierre Fréchet et Simon Veilleux (AREQ), Hans Brouillette (CORPIQ), Simon Gaudreault et Guy Minville (FCEI), Jules Bélanger (OC), Viviane de Tilly

(UC), Isabelle Bouffard (UPA)

Régie de l'énergie : Michel Archambault, Alain Daneau, François Lessard, Louis Legault, Claude Tissier.

| Sujets | Résumé des discussions / actions à entreprendre | Responsable(s) |
|---|---|---------------------|
| Accueil | Revoir la relation avec les clients afin de la simplifier : impact des technologies sur les opérations ; refonte majeure des textes ; présentation facilitée des articles. | Distributeur |
| Objectifs généraux | Rendre le document plus accessible : 90 % des besoins des clients dans les cinq premières pages des CDSÉ ; en éliminant les renvois à d'autres articles. Les articles ont d'abord été déplacés en fonction de la nouvelle structure, ensuite les modifications envisagées par les unités opérationnelles ont été introduites : volet Abonnement structuré selon le parcours client ; besoins particuliers regroupés dans les autres sections. | Distributeur |
| Évolution des concepts Emménagement / déménagement – résiliation de l'abonnement | Abolition du préavis de 7 jours pour la résiliation de l'abonnement des tarifs domestiques et de petite puissance. le client met fin à son abonnement tout de suite; la récupération de consommation sans abonnement pouvant aller jusqu'à 10 jours. Le Distributeur examine les éléments suivants: le propriétaire (immeubles locatifs) pourrait établir une préférence sur son Espace client; des frais s'appliqueraient seulement après une 1^{ère} demande afin d'éviter les branchements / débranchements à répétition. | Distributeur |
| | A priori, non favorable : le préavis de 7 jours est essentiel car il permet aux propriétaires de valider la situation avant de prendre la décision de devenir ou non responsable du compte. La technologie des compteurs de nouvelle génération permet de débrancher à distance mais également le branchement à distance dans un délai très court. Le propriétaire peut ainsi faire ses validations et, le cas échéant, le Distributeur peut faire le branchement à distance à sa demande. | CORPIQ Distributeur |

Évolution des conditions de service – volet Abonnement

| Sujets | Résumé des discussions / actions à entreprendre | Responsable(s) |
|---|---|------------------------------------|
| Évolution des concepts Emménagement / déménagement – résiliation de l'abonnement (suite) | Favorable à cette modification car le propriétaire n'a pas à assumer la consommation. La suggestion de l'APAGM d'une préférence de conserver le branchement en octobre puis un débranchement en avril sera examinée par le Distributeur et pourrait prendre la forme d'un forfait hiver / été. L'APAGM mentionne l'importance de l'avis transmis au propriétaire entre deux locations. | APAGM |
| | La suggestion de l'APQ d'un appel à un représentant pour les propriétaires non-inscrits à Internet sera examinée par le Distributeur. | APQ |
| | La FCEI souhaiterait que le délai de 30 jours de préavis soit plus court. Le Distributeur souligne le contexte plus complexe pour les clients aux tarifs moyennes et grandes puissances (puissance, processus, planification de la cessation des activités, mandataires). De plus, le branchement / débranchement à distance n'est pas possible. La période de 30 jours est un délai maximal. Le Distributeur mentionne un projet de procuration en libre-service sur Internet avec différents droits octroyés au mandataire. | FCEI Distributeur |
| | L'APAGM suggère au Distributeur d'offrir un forfait pour les entreprises à activités saisonnières. Le Distributeur offre déjà le service mais examinera la possibilité du développement d'un libre-service. | APAGM Distributeur |
| Évolution des concepts Facturation – correction | La correction des erreurs de facturation est présentement très complexe et le Distributeur vise à diminuer le nombre de dimensions : quand l'erreur est constatée, débit ou crédit, puissance incluse ou non, causes de l'erreur. | Distributeur |
| d'erreurs | Selon la FCEI, la période de rétroactivité de la facturation doit être assez courte si elle est en faveur du Distributeur. Le Distributeur est d'accord sur le principe d'un délai plus court lorsque le client doit des sommes à Hydro-Québec. | FCEI Distributeur |
| | La Régie s'interroge sur le fardeau de preuve dans le cas où la source de l'erreur est un tiers (par ex. compteurs croisés dont l'origine est une embase mal identifiée par l'électricien). Le Distributeur souligne qu'il n'y a pas de changement proposé lors d'une correction relative aux compteurs croisés. Il mentionne que le fardeau de preuve alourdit beaucoup le processus de traitement des dossiers et, le cas échéant, | Régie de l'énergie Distributeur |
| | celui des plaintes. La Régie demande si le Distributeur a l'intention de clarifier les différents cas de figure relatifs aux erreurs de mesurage ou de facturation au mauvais tarif. | Régie de l'énergie |
| | L'UPA mentionne que les questions posées lors de l'abonnement ne sont pas toujours les bonnes et qu'il peut en résulter l'application d'un tarif non adéquat au type d'activité du client. Le Distributeur comprend qu'il faudrait examiner s'il est nécessaire de sensibiliser davantage les représentants aux activités agricoles pour qu'ils posent les bonnes questions lors de l'abonnement. | UPA Distributeur |
| | Le tarif devrait être au choix du client et le Distributeur devrait aider le client à faire son choix. Dans les cas où les simulations de consommation indiquent que le client devrait adhérer à un tarif qui serait plus adéquat, le Distributeur transmet automatiquement (tous les 6 mois) cette information au client par lettre. C'est toutefois au client de faire les démarches de changement de tarif, s'il le souhaite. | FCEI Distributeur |
| | L'APAGM mentionne différents problèmes rencontrés dans les activités du centre d'appel, notamment de discuter d'un même problème avec plusieurs représentants, la possibilité de discuter de problèmes plus complexes avec certains représentants, les délais d'attente lors d'un appel. Le Distributeur examine présentement l'implantation de nouveaux processus de travail (« Help desk ») et de | APAGM Distributeur |
| | mesures technologiques (prise de rendez-vous, mise en attente virtuelle). L'APAGM souligne le manque d'informations de la part du Distributeur et l'absence de personne-ressource lors des interruptions planifiées et des bris d'équipements. | APAGM |

Évolution des conditions de service – volet Abonnement

| Sujets | Résumé des discussions / actions à entreprendre | Responsable(s) |
|---|--|---------------------------------|
| Évolution des concepts Facturation – mode de versements égaux (MVE) | Le Distributeur rappelle les modifications apportées au MVE afin d'accroitre la satisfaction des clients vis-à-vis de ce service : modification de l'algorithme (utilisation de la température normale), abonnement à une alerte, modification de la mensualité. La proposition de révision des MVE annuellement : dans le cas des adhésions faites en juillet, éviter de faire en août / septembre une projection sur 12 mois sur la base de la consommation de 3 mois en été ; répartir la charge de travail en étendant les activités au long de l'année plutôt que les concentrer en août et septembre. Le Distributeur examine également la possibilité : de faire des mensualités sur 18 mois ; de ne pas mettre fin à l'adhésion du client au MVE lors d'un déménagement, en transférant le solde et en effectuant une nouvelle estimation de la consommation. Des changements informatiques seraient alors requis (seulement en 2017). | Distributeur |
| | L'UC demande si la proposition est au désavantage du client. Le Distributeur mentionne qu'au niveau budgétaire, il n'y a aucun changement pour le client car la mensualité reste la même. Il indique également qu'il pourrait réaliser des cas d'espèce dans le cadre du dossier générique qui sera déposé en février 2016. | UC Distributeur |
| | L'UPA mentionne qu'une période de 18 mois inclut deux hausses tarifaires et invite le Distributeur à y penser. | UPA |
| Évolution des concepts Facturation - relève | La proposition d'effectuer la relève au moins trois fois l'an pour l'abonnement d'un client ayant choisi un compteur non communicant vise à optimiser les routes de relève. | Distributeur |
| | La FCEI indique qu'effectuer la relève trois fois par année, ce n'est pas la même chose que la relève aux 120 jours. | FCEI |
| | L'AREQ mentionne que la relève trois fois par année devrait être à intervalles réguliers. | AREQ |
| | L'UC indique qu'au moins une de ces relèves devrait être réalisée en hiver. | UC |
| | • En réponse à la Régie, le Distributeur indique qu'il est toujours possible pour les clients pour lesquels ni un compteur de nouvelle génération ni un compteur non communicant n'est installé, de faire de l'autorelève en autant qu'elle soit transmise dans la fenêtre de facturation. | Régie de l'énergie |
| Commentaires additionnels | La Régie demande au Distributeur s'il serait possible d'avoir des discussions préalables au dépôt du dossier générique qui prendraient la forme de groupes de travail. L'envoi des textes des CDSÉ avant le dépôt du dossier serait, selon la Régie, souhaitable. A priori, le Distributeur ne pense pas que cela soit possible avant février 2016 car plusieurs validations seront à réaliser notamment auprès des services juridiques. | Régie de l'énergie Distributeur |
| | L'UC constate peu de propositions de changements dans les CDSÉ surtout pour les ACEF. Pas de changements dans les fondements ou dans les concepts. | UC Distributeur |
| | Les changements envisagés dans le volet Abonnement ne sont pas aussi importants que dans le volet Alimenter. La FCEI demande si le choix de la date de relève est envisagé. Le calendrier de facturation est actuellement attaché à celui de la relève. Pour ce qui est de la lecture à la demande, elle est effectuée au 31 mars (changement tarifaire) et au déménagement. Le Distributeur évalue la faisabilité technique et opérationnelle ainsi que les coûts de laisser au client le choix de la date de paiement et la facture mensuelle, car cela impliquera des coûts informatiques et postaux importants. Le Distributeur évaluera si cette offre pourrait être possible à certaines conditions en ciblant certaines catégories de tarifs. | FCEI Distributeur |
| Prochaines étapes | • Le Distributeur demande aux participants de lui transmettre leurs commentaires par écrit d'ici le 16 novembre 2015. | Distributeur |

Le 10 novembre 2015

A : Me François G. Hébert,
Directeur, Affaires réglementaires et environnement
Hydro-Québec Distribution

<u>Objet : Commentaires suite à la rencontre du 16 octobre 2015 – Évolution des conditions de</u> service – Volet Abonnement

Pour faire suite à la demande d'Hydro-Québec Distribution, nous vous soumettrons ci-après nos commentaires. Nous vous prions de prendre note que nous pourrions les amender après avoir pu prendre connaissance du nouveau texte des « Conditions de service d'électricité» [CDSÉ]. Ceci nous permettrait de mieux comprendre les changements envisagés par Hydro-Québec et d'évaluer leurs impacts sur les consommateurs résidentiels que représente l'ACEF de Québec.

Nous sommes d'accord avec les objectifs de simplifier les CDSÉ et de les rendre plus efficients¹. À cet effet, nous appuyons l'idée d'Hydro-Québec de structurer les informations selon le parcours du client, à savoir, la demande d'abonnement, suivi de la facturation, du recouvrement et de l'interruption de service². Nous croyons que les informations devraient être présentées pour résoudre en priorité les difficultés rencontrées les plus souvent par les consommateurs.

Nous appuyons également l'intention d'Hydro-Québec de favoriser la compréhension des textes en utilisant un langage clair et un format allégé, ainsi que de prévoir une version «amicale », où la présentation des articles des CDSÉ sera plus simple à comprendre³.

Hydro-Québec envisage de remplacer le type d'installation (plus ou moins 200 Ampères) actuellement utilisé pour les demandes d'abonnement par des catégories de tarifs. ⁴ Dans ce cas, il faut s'assurer que les agents d'Hydro-Québec peuvent guider les demandeurs d'abonnement dans leur choix d'une catégorie tarifaire appropriée (exemple : tarif D, tarif bi-énergie DT, tarif avec mesurage de puissance, tarif commercial, etc.).

Hydro-Québec réfléchit présentement sur l'opportunité de remplacer les frais pour l'ouverture de dossier (50\$) et les frais de gestion de dossier (20\$) par un seul frais unique, basé sur leur coût réel⁵. Nous encourageons Hydro-Québec à poursuivre les recherches statistiques et réflexions dans ce sens, puisque cela simplifie aussi la relation entre le client et Hydro-Québec, en plus de la simplification terminologique envisagée.

¹ Page 3 du document de présentation du Distributeur.

² Premier paragraphe, page 4 du document de présentation du Distributeur.

³ Page 4 du document de présentation du Distributeur.

⁴ Page 10 du document de présentation du Distributeur.

⁵ Idem (page 10 du document de presentation).

Pour les tarifs domestiques et de petite puissance, Hydro-Québec prévoit l'abolition du préavis de 7 jours de résiliation de l'abonnement⁶. Selon les explications d'Hydro-Québec à la rencontre du 16 octobre, les « coupures d'électricité» seront instantanées à la date de résiliation à être demandée verbalement. Dans cette perspective, il serait souhaitable que la procédure de résiliation puisse aider les abonnés à éviter des erreurs dans la communication verbale et tolère des changements d'idées.

Actuellement, dans le cas d'un logement dont le propriétaire est « inconnu » (pas d'abonnement), Hydro-Québec envoie d'un avis d'interruption à l'occupant⁷. Elle envisage d'abolir l'envoi d'avis dans le futur et la coupure d'électricité sera immédiate suite à la résiliation. Nous suggérons à Hydro-Québec de maintenir la pratique actuelle ou de chercher une autre alternative, considérant le caractère essentiel de l'électricité dans la vie quotidienne des consommateurs.

Quant aux relations avec les clients au sujet de leurs factures, nous appuyons l'intention d'Hydro-Québec d'organiser les équipes d'agents pour que pour certains cas « complexes », le client aura affaire avec un seul responsable, au lieu d'avoir à exposer leurs problèmes à plusieurs agents différents.

Il est prévu que le moment de la révision annuelle des MVE (mode de versements égaux) sera choisi par Hydro-Québec, au lieu du début de chaque hiver selon la pratique actuelle⁸. Nous aimerions savoir s'il serait possible pour Hydro-Québec de considérer une date de révision sur demande du client, lorsqu'il a des raisons valables pour croire à un changement significatif de sa consommation.

Espérant le tout conforme, nous vous prions d'accepter nos sentiments les meilleurs.

Co Pham, Consultant,

Denis Falardeau, Directeur, ACEF de Québec

cc.

- Participants à la séance de travail du 16 octobre 2015

⁶ Page 10 du document de présentation.

⁷ Page 11 du document de présentation.

⁸ Page 18 du document de présentation.



RÉSEAUX MEMBRES :

- Alma
- Amos
- Baie-Comeau
- Coaticook
- Toliette
- Magog
- Westmount
- Saguenay
- Sherbrooke
- St-Jean-Baptiste (Coopérative)

Le 10 novembre 2015

Par courriel seulement

François G. Hébert Directeur Affaires réglementaires et environnement

Tél.: (514) 879-4480 Fax: (514) 879-4198

2, Complexe Desjardins, 25e étage Montréal (Québec) H5B 1H7

Courriel: hebert.francois.g@hydro.qc.ca

OBJET : Commentaires suite à la séance de travail relative à la simplification et à la révision des conditions de service, volet abonnement

Dans un premier temps, l'AREQ remercie HQD de lui avoir donné l'opportunité de participer à cette séance de travail.

Les échangent lors de la rencontre ont permis à l'AREQ de bien comprendre l'orientation du Distributeur quant à l'évolution des conditions de service. L'AREQ fait référence, par exemple, aux stratégies de réponses téléphoniques, aux pratiques d'affaires pour les propriétaires, liées aux déménagements des locataires, ainsi qu'au processus de mise à jour et de suivi des MVE. Pour l'AREQ, ce type d'échange est important et contribue favorablement à harmoniser et à uniformiser les services offerts par ses membres à leur clientèle, avec ceux du Distributeur.

L'AREQ rappelle que ses membres, malgré des ressources financières, humaines et matérielles plus limitées, partagent très souvent les mêmes objectifs que le Distributeur avec, parfois, une approche et des choix technologiques différents. Enfin dans l'ensemble, l'AREQ est favorable aux objectifs généraux du Distributeur, soit la simplification, l'efficience et la nouvelle technologie et supporte la révision telle que présentée.

Veuillez recevoir l'expression de nos sincères salutations.

Adresse postale :

1800, rue Roy Sherbrooke (Qué) J1K 1B6

Téléphone (819) 821-5727 poste 5706

Télécopieur (819) 822-6085

Courriel: info@areq.org

Claude Bouchard, ing. M.Sc.

Vice-président de l'AREQ

Directeur Hydro-Jonquière



Le 20 novembre 2015

Madame Françoise Mettelet
Chargée d'équipe Affaires réglementaires
Direction Affaires réglementaires et environnement
Direction principale Clientèle d'affaires et réglementation
Hydro-Québec Distribution
75, boul. René-Lévesque Ouest
Montréal, H2Z 1A4, 22e étage

Objet : Opinion préliminaire de la CORPIQ concernant la proposition de modification des conditions de service

Madame,

Cette lettre fait suite à la rencontre du 16 octobre lors de laquelle Hydro-Québec Distribution a proposé de nouvelles orientations en ce qui a trait aux conditions de service d'électricité. Dans l'attente d'un projet de règlement précis, nous vous soumettons l'opinion préliminaire de la CORPIQ, basée sur des informations écrites et verbales fournies par le distributeur.

Aussi, nous tenons à vous exprimer notre appréciation devant la démarche d'Hydro-Québec Distribution d'instaurer avec ses partenaires un dialogue préalable aux travaux judiciaires de la Régie de l'énergie. Nous saluons également l'ouverture dont fait preuve le distributeur quant à l'évolution de ses conditions de service que la CORPIQ a critiquées ces dernières années, comme vous le savez.

Les compteurs de nouvelle génération ainsi que le nouveau portail pour les propriétaires de logements, auquel la CORPIQ encourage fortement ses membres à s'inscrire, offrent des possibilités qui éliminent des problèmes.

Trois enjeux touchant directement les propriétaires de logements locatifs suscitent un intérêt particulier de notre part : l'abolition du préavis de désabonnement de 7 jours, l'abolition du frais facturé au propriétaire lors d'une remise sous tension après qu'un logement ait été considéré « vacant » au sens où l'entend le distributeur, ainsi que l'interruption immédiate et par défaut de l'électricité après un désabonnement.

Abolition du préavis de 7 jours

1. Le préavis de désabonnement de 7 jours permet actuellement au propriétaire d'aller vérifier si le locataire occupe encore le logement avant de prendre la décision d'interrompre l'électricité ou d'accepter de devenir titulaire du compte. Ce préavis ne serait toutefois plus nécessaire si un propriétaire utilisant le portail Internet du distributeur pouvait désormais opter par défaut et sans frais pour l'interruption ou le maintien de l'électricité, en programmant d'avance sa préférence. Il est

.../2

- entendu que ce propriétaire doit être immédiatement avisé par courriel au moment où se produit le désabonnement. Il doit aussi pouvoir demander la remise sous tension sans frais (voir en 4.)
- 2. Cependant, Hydro-Québec doit maintenir un avis postal de désabonnement pour avertir un propriétaire qui n'est pas inscrit sur le portail d'Hydro-Québec que son logement est sans abonné, mais que l'électricité est y temporairement maintenue, aux frais de ce propriétaire (voir en 6.)

Abolition des frais de remise sous tension

- 3. La CORPIQ accueille favorablement la proposition d'abolir le frais de remise sous tension. Visiblement, l'avènement des compteurs interruptibles à distance permet ce progrès majeur. Nous sommes par ailleurs tout à fait conscients qu'il soit nécessaire de maintenir un frais pour remettre sous tension un compteur qui nécessite le déplacement d'un technicien. Ce frais doit se justifier par le coût réel.
- 4. Lors du désabonnement d'un locataire, au moins quatre directives (dont deux conduisent à des changements) devraient pouvoir être données par le propriétaire du logement locatif, sans frais, au moyen du portail Internet. Il s'agit d'un scénario rendu nécessaire par des situations hors de son contrôle, le plus souvent déclenchées par le déguerpissement d'un locataire avant la fin du bail :
 - a) Par défaut après un désabonnement, en hiver par exemple, l'électricité est automatiquement maintenue, tel que le propriétaire l'aurait préalablement demandé en inscrivant sa préférence sur le portail du distributeur;
 - b) Informé par courriel que le locataire s'est désabonné, le propriétaire se rend dès que possible sur les lieux et constate que le locataire occupe toujours le logement. Il demande alors à Hydro-Québec d'interrompe l'électricité (dès lors, le locataire ne tardera plus à quitter les lieux);
 - Après avoir repris possession du logement devenu réellement vacant, le propriétaire demande la remise sous tension et assume désormais les factures de consommation et de redevance journalière;
 - d) Un nouveau locataire prend possession des lieux et doit s'abonner. Le propriétaire se désabonne à la date où commence le nouveau bail, afin de se protéger si ce nouveau locataire tardait à s'abonner.

Maintien ou interruption par défaut

5. Pour l'ensemble ou pour chacun de ses logements, le propriétaire devrait pouvoir modifier sans frais et autant de fois qu'il le veut ses options par défaut sur le portail d'Hydro-Québec avant que survienne un désabonnement du locataire. Il doit pouvoir, par exemple, programmer le maintien automatique de l'électricité en période de chauffage et l'interruption en période plus chaude.

6. Dans le cas où le propriétaire est inconnu d'Hydro-Québec, le maintien de l'électricité devrait prévaloir par défaut, afin d'éviter de coûteux sinistres. C'est vrai en particulier en hiver, mais aussi l'été si, par exemple, une pompe de drainage doit être fonctionnelle en cas de forte pluie ou, encore, qu'un éclairage/système d'alarme doit être maintenu pour assurer la sécurité. Cependant, le propriétaire devient par le fait même responsable des factures d'électricité à compter du désabonnement du locataire.

Ces commentaires sont préliminaires et dans l'attente d'un projet de règlement. Nous espérons qu'ils seront utiles à Hydro-Québec. Soyez assurée de notre disponibilité pour en discuter, y compris dans un cadre informel.

Veuillez agréer, Madame Mettelet, nos plus respectueuses salutations.

Hans Brouillette

Directeur des affaires publiques





Montréal, le lundi 16 novembre 2015

Par courriel

À:

François G. Hébert, Direction Affaires règlementaires et tarifaires, HQD Véronique Dubois, secrétaire de la Régie de l'énergie

Objet : Séance de travail relative à la simplification et à la révision des

Conditions de service d'électricité (CDSÉ)

Monsieur Madame.

Concernant le sujet en rubrique, une rencontre s'est tenue le 16 octobre dernier sur le volet Abonnement des CSDÉ. Comme convenu à la fin de la rencontre, UC présente succinctement les sujets et concepts des CSDÉ qui devraient, à son avis, être revisités.

1- Abonnement

L'expérience des ACEF nous apprend qu'il est très difficile pour les clients résidentiels de comprendre la notion de responsabilité du compte d'électricité (articles 6.1 et 6.6) et les règles entourant l'ajout d'un titulaire¹ (article 6.5). UC considère que ces concepts devraient être précisés.

2- Facturation

a) Délais pour réaliser une correction prévue à l'article 11.5

UC demande que soit codifié le délai maximal que peut prendre le Distributeur pour réaliser des corrections aux factures des clients. UC fait référence ici à une décision de la Régie relative à une plainte d'un abonné du Distributeur,

¹ Y a-t-il un coût rattaché à l'ajout d'un titulaire? Si ce nouveau titulaire avait une dette envers Hydro à une ancienne adresse, est-ce que cette dette suit la personne et s'ajoute au nouveau compte avec les autres titulaires? Sinon, qu'arrive-t-il de cette dette avec le temps?

[23] En ce qui a trait au délai de 11 mois pour compléter la correction en question, la Régie doit constater que les Conditions de service ne comportent aucune norme à cet égard. Ainsi, la Régie ne peut conclure que la défenderesse n'a pas suivi les Conditions de service en complétant la correction de la facturation de la demanderesse en juillet 2010.

[24] Les décisions de la Régie sont clairement à l'effet que ce n'est pas dans le cadre du traitement d'une plainte qu'elle peut changer ou ajouter aux Conditions de service. La modification des Conditions de service doit faire l'objet d'une audience publique entendue par trois régisseurs, tel que le prévoit l'article 25 de la Lo² (note de bas de page omise)

b) Mode de versements égaux (MVE)

Le Distributeur propose de réviser les MVE une fois par année, mais tout au long de l'année.

Comme le montre la figure suivante, si une révision est réalisée en janvier, février, mars et décembre pour 12 mois suivants, des hausses tarifaires (HT) non prévisibles et non intégrées à l'évaluation des MVE s'appliqueront à des volumes de consommation d'hiver (en rouge sur la figure) qui comportent leur lot d'aléas. Autrement dit, compte tenu d'une hausse tarifaire de l'année 1 au 1^{er} avril et d'un hiver (novembre à mars suivant) qui pourrait être très froid, les clients devraient absorber un solde important lors de la révision à l'an 2³, ce qui n'est pas souhaitable et contraire à l'idée d'éviter les grosses factures imprévues.

Une révision en avril est idéale puisque <u>le bon prix</u> s'appliquera sur les volumes de consommation prévue, dont la consommation d'hiver.

Une révision entre mai et novembre permet également d'avoir le <u>bon prix pour l'hiver suivant</u>. La hausse tarifaire de l'année 2 ne s'appliquera qu'aux consommations d'été moins sujettes aux aléas.

² D-2011-051, P-110-2090.

_

³ À moins de reporter le solde sur la période suivante, mais le même problème se produirait l'année suivante et ainsi de suite.

Année 1

Jan. Fév. Mars Avril Mai Juin Juillet Août Sept. Oct. Nov. Déc.

HT

HT

Situation actuelle

Figure 1 Impact d'une révision du MVE en tout temps

Conséquemment, UC ne s'opposerait pas aux révisions des MVE qui se produiraient d'avril à novembre, mais s'opposerait à des révisions au cours des mois de janvier, février, mars et décembre.

Le Distributeur a en outre précisé lors de la rencontre du 16 octobre dernier que les périodes envisagées pour l'évaluation des MVE pourraient dépasser 12 mois pour les clients qui emménagent dans un nouveau logement. Encore une fois, UC est d'avis qu'il faut atténuer le risque pour les clients d'être confrontés à des soldes importants à payer en fin de période, en associant toujours le tarif réel d'électricité (après hausse tarifaire) aux consommations d'hiver.

3- Ententes de paiement

Depuis 2006, le nombre d'ententes de paiement a diminué de plus de 50 %. Cependant, comme l'indique le Tableau 1, les types d'ententes et la ventilation des ententes en fonction de ces types ont évolué dans le temps.

Tableau 1 Évolution du nombre et du type d'ententes de paiement⁴

| | 2006 | 2014 |
|--|---------|---------|
| Régulières | 531 418 | 68 300 |
| CFR | 22 470 | 62 300 |
| Discrétionnaires (dont personnalisées) | 5 618 | 37 400 |
| Temporaires | | 48 200 |
| Autres | 1 685 | 10 100 |
| Total | 561 191 | 288 400 |

UC ne cherche pas à ce que la Régie intervienne sur les montants des ententes. Elle souhaite toutefois que les clients aient accès à une description des ententes et des critères d'admissibilité qui soient reconnus pas la Régie.

4- Interruption de service

À l'égard des articles 12.3, 12.6 et 12.7, les ACEF nous rapportent que la question des délais n'est pas assez claire⁵ et que des clients reçoivent la lettre du Distributeur annonçant une interruption du service la journée même du débranchement, même si la lettre est datée d'une semaine auparavant. Il est important que les règles et la pratique soient harmonisées.

UC est d'avis que les possibilités de branchement/débranchement associées aux compteurs de nouvelle génération⁶ présentent des opportunités pour, « sans enlever le droit essentiel d'interruption de service du Distributeur lors de ces négociations en matière de recouvrement ⁷», mitiger les impacts sur les conditions de vie, l'hygiène, voire la santé et la sécurité des individus, d'une interruption de service pour non paiement de facture. UC propose donc que soient étudiés en vue de leur intégration aux CSDÉ:

⁴ Données basées sur les données apparaissant aux suivis de la décision D-2002–261 : Bilan des ententes de paiement pour lesquels le client a demandé la révision (clientèle résidentielle) Suivi annuel 2006, page 10 et page 6 de l'Annexe B en Liasse et Rapport de suivi du bilan 2014 des dossiers d'ententes de paiement (clientèle résidentielle) pour lesquels le client a demandé la révision. Annexe C, page 7.

⁵ Par exemple, est-ce que le délai de 8 jours s'étire jusqu'à 45 jours?

⁶ Pourvu qu'il soit avéré que le branchement/débranchement à distance ne comporte aucun risque pour les clients.

⁷ D-2002-261

- les périodes de rebranchement, (du 1^{er} décembre et le 31 mars inclusivement), qui pourraient être définies sur une base géographique ou encore en fonction de la température (par exemple dès que la température tombe en bas d'un certain seuil)
- la possibilité de rebrancher quotidiennement le service pendant une courte période prédéfinie

UC propose également que soient étudiés, en vue de leur intégration dans les CDSÉ sous une forme à définir,

- les impacts des interruptions de service chez les clients dont la maison n'est pas reliée à un réseau d'adduction d'eau
- la possibilité d'installer des limiteurs de consommation comme solution de rechange à l'interruption de service

UC demande finalement que soient codifiées les règles relatives au pouvoir d'enquête du Distributeur et aux interruptions de service dans les cas de fraudes présumées.

Viviane de Tilly Analyste interne

c. c. Marc-Olivier Moisan-Plante