

**ATELIER 1 – ABONNEMENT
DU 11 MAI 2016**

**RÉPONSES D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION
AUX ENGAGEMENTS NUMÉROS 1 À 16**

Engagement n° 1 (demandé par UC)

Identifier, si l'information est disponible, les avantages financiers d'offrir les demandes d'abonnement sans frais par le Web.

Réponse à l'engagement n° 1 :

1 La trajectoire Web s'inscrit dans une volonté générale du Distributeur de simplifier
2 l'accès à ses services et à rendre les clients autonomes dans la gestion de leurs
3 comptes et le suivi de leurs demandes, plutôt que dans une stricte logique de
4 rentabilité. Évidemment, à moyen terme, le Distributeur bénéficiera indéniablement de
5 réductions de coûts découlant d'une utilisation accrue du Web par la clientèle, en
6 remplacement d'autres moyens plus coûteux, comme peut l'être la téléphonie.

7 Les demandes d'abonnement par le Web permettront de diminuer le nombre d'appels
8 ainsi que le temps de traitement des demandes des clients. De plus, une fois que le
9 client aura accédé à son espace client, il lui sera également possible de s'inscrire à
10 diverses offres connexes (facture Internet, mode de versements égaux et paiement
11 autorisé), diminuant d'autant le temps de prise en charge du client par un représentant.
12 À court terme, le Distributeur envisage utiliser le temps ainsi libéré afin d'améliorer le
13 délai moyen de réponse. Par la suite, en fonction de la pénétration des demandes
14 d'emménagement / déménagement sur le Web, le Distributeur pourra optimiser les
15 ressources requises tout en maintenant les acquis.

16 Selon la prévision du nombre de transactions pour l'année 2017, les revenus perçus
17 dans le contexte où il n'y aurait pas de modification des frais d'abonnement (situation
18 actuelle) seraient d'environ 15 M\$.

19 Les impacts sur les revenus à percevoir en 2017 sont présentés au tableau E-1.1.

TABLEAU E-1.1 :
IMPACTS DES PROPOSITIONS DE MODIFICATIONS DES FRAIS D'ABONNEMENT
SUR LES REVENUS DU DISTRIBUTEUR POUR L'ANNÉE 2017 ^{1,2}

Scénarios	Total (M\$)
Situation actuelle sans modification	14,7
Frais d'abonnement uniques de 25 \$ pour toutes les transactions¹	13,6
Écart	-1,1
Proposition complète¹ (sans augmentation de volume du Web) : Aucuns frais par le biais du Web et de la réponse vocale interactive (RVI) et frais d'abonnement uniques de 25 \$	10,1
Écart cumulatif	-4,5
Proposition complète¹ (avec hypothèse d'augmentation de volume du Web) : Aucuns frais par le biais du Web ² et de la RVI et frais d'abonnement uniques de 25 \$	9,8
Écart cumulatif	-4,9

¹ En prenant pour hypothèse une implantation au 1^{er} avril 2017.

² En utilisant l'hypothèse de 15 % d'augmentation du nombre de transactions faites par le Web.

Engagement n° 2 (demandé par OC)

Fournir, si l'information est disponible, l'évolution depuis 5 ans des demandes d'abonnement, par catégories de clients en distinguant les canaux utilisés.

Réponse à l'engagement n° 2 :

1 Le tableau E-2.1 fait état de l'évolution entre 2011 et 2015 des demandes
2 d'abonnement présentées par catégories de clients et par canaux utilisés. Les
3 demandes d'abonnement présentées par téléphone, courriel ou télécopieur, étant
4 traitées par des représentants, sont regroupées dans une seule catégorie. Le
5 Distributeur ne peut donc faire de distinction entre ces trois canaux.

6 En 2015, plus de 20 % des demandes d'abonnement pour la clientèle résidentielle ont
7 été présentées par le Web ou la RVI. Ces demandes ne représentaient que 0,08 % en
8 2011.

TABLEAU E-2.1 :
ÉVOLUTION DES CANAUX UTILISÉS PAR CATÉGORIES DE CLIENTS
POUR PRÉSENTER LA DEMANDE D'ABONNEMENT (ENTRE 2011 ET 2015)

2011	Représentants	RVI	Web	Total
Résidentiel	635 474	109	408	635 991
Commercial	58 724		1	58 725
Affaires	25 016			25 016
Total	719 214	109	409	719 732
Proportion	99,93%	0,02%	0,06%	100,00%

2012	Représentants	RVI	Web	Total
Résidentiel	526 211	33 230	77 996	637 437
Commercial	61 573	65	176	61 814
Affaires	22 170		3	22 173
Total	609 954	33 295	78 175	721 424
Proportion	84,55%	4,62%	10,84%	100,00%

2013	Représentants	RVI	Web	Total
Résidentiel	513 126	34 302	69 092	616 520
Commercial	57 932	59	104	58 095
Affaires	20 405	1		20 406
Total	591 463	34 362	69 196	695 021
Proportion	85,10%	4,94%	9,96%	100,00%

2014	Représentants	RVI	Web	Total
Résidentiel	513 985	35 943	73 542	623 470
Commercial	58 877	45	115	59 037
Affaires	20 812	1	2	20 815
Total	593 674	35 989	73 659	703 322
Proportion	84,41%	5,12%	10,47%	100,00%

2015	Représentants	RVI	Web	Total
Résidentiel	491 811	37 406	95 719	624 936
Commercial	60 193	41	108	60 342
Affaires	21 334			21 334
Total	573 338	37 447	95 827	706 612
Proportion	81,14%	5,30%	13,56%	100,00%

Engagement n° 3 (demandé par UC)

Fournir, si l'information est disponible, les pertes et les prévisions de proposer des frais d'abonnement à 25 \$.

Réponse à l'engagement n° 3 :

- 1 Voir la réponse à l'engagement 1.

Engagement n° 4 (demandé par SÉ-AQLPA)

Fournir, si l'information est disponible, le nombre de compteurs complètement inaccessibles.

Réponse à l'engagement n° 4 :

- 1 Présentement, le Distributeur ne peut effectuer la relève manuelle de 2 335
- 2 compteurs car ils sont inaccessibles depuis 2014. Dans ces cas, 75 % des compteurs
- 3 sont situés dans la grande région de Montréal et à l'intérieur des bâtiments.

Engagement n° 5 (demandé par FCEI)

Fournir, si l'information est disponible, le nombre de cas où la facture est émise après 35 jours.

Réponse à l'engagement n° 5 :

1 De mai 2015 à mai 2016, environ 8 % des périodes de consommation établies pour
2 l'ensemble de la clientèle facturée mensuellement avec puissance comptaient plus de
3 35 jours. Dans ces cas, la période de consommation moyenne était de 41 jours.

4 Grâce au déploiement des compteurs communicants à puissance actuellement en
5 cours, une relève manuelle de ces compteurs ne sera plus requise, ce qui permettra au
6 Distributeur d'obtenir les données de consommation à distance en concomitance avec
7 les fréquences de transmission des factures.

Engagement n° 6 (demandé par OC)

Fournir une analyse comparative sur le paiement par cartes de crédit (historique/évolution de l'offre, types de paiement et frais).

Réponse à l'engagement n° 6 :

1 Le tableau E-6.1 présente une analyse comparative réalisée en 2016 de l'utilisation du
 2 paiement par carte de crédit par l'entremise d'un tiers dans les principales compagnies
 3 canadiennes réglementées de service public. Le Distributeur ne dispose toutefois pas
 4 d'informations concernant l'historique et l'évolution de ce mode de paiement.

TABLEAU E-6.1 :
**ANALYSE COMPARATIVE DES COMPAGNIES CANADIENNES DE SERVICE PUBLIC OFFRANT LE
 PAIEMENT PAR CARTE DE CRÉDIT PAR LE BIAIS D'UN TIERS (2016)**

Entreprises	Carte de crédit acceptée ?	Tiers autorisé, s'il y a lieu	Frais demandés par le tiers et précisions
NB Power	Oui, par le biais d'un tiers	Plastiq	- Non spécifié sur le site Web de NB Power - Frais de 2,5 % ou moins (mentionné sur le site Web de Plastiq)
NS Power	Oui, par le biais d'un tiers	Kubra (EZ Pay)	- Frais de 5,95 \$ par tranche de 300 \$ - Exemple : frais de 11,90 \$ pour un paiement de 350 \$
Hydro One	Oui, par le biais d'un tiers	Paymentus	- Frais de 1,75 % du montant total du paiement - Internet ou téléphone (via la RVI de Paymentus) - Maximum de 3 000 \$ par transaction
Hydro Ottawa	Oui, par le biais d'un tiers	Plastiq et Paymentus	Paymentus : - Frais de 1,75 % du montant total du paiement - Frais de 5,95 \$ par transaction facturés pour les paiements ne dépassant pas 275 \$ Plastiq : - Frais de 1,75 % ou moins du montant total du paiement
Manitoba Hydro	Non	N/A	N/A
Sask Power	Oui, directement (en personne ou par téléphone)	N/A	N/A
ATCO Electric (Yukon)	Oui, directement (pour les prélèvements automatiques uniquement)	N/A	- Réservé à la clientèle résidentielle pour les transactions de 500 \$ et moins.
BC Hydro	Oui, par le biais d'un tiers	Paymentus	- Frais 1,75 % du montant total du paiement - Maximum de 1 000 \$ par transaction pour la clientèle résidentielle - Maximum de 3 000 \$ pour la clientèle commerciale
Gaz Métro	Oui, par le biais d'un tiers	Non précisé	- Utilisation, par le tiers, de l'un des modes de paiement autorisés dans les conditions de service de Gaz Métro

5 De plus, le Distributeur ne dispose pas d'informations sur le nombre de ses clients qui
 6 paient leurs factures par l'entremise d'un tiers ni des montants en jeu. En effet, le
 7 Distributeur reçoit les paiements sans connaître le nom des payeurs.

Engagement n° 7 (demandé par la Régie)

Indiquer le coût du service Postel et combien de clients l'utilisent.

Réponse à l'engagement n° 7 :

- 1 Pour 2015, le coût global du service Postel a été de l'ordre de 500 000 \$ pour le
- 2 Distributeur. Un peu plus de 150 000 clients sont actuellement abonnés à ce service.
- 3 De ce nombre, quelques 105 000 clients sont aussi inscrits à la Facture Internet offerte
- 4 par le Distributeur.

Engagement n° 8 (demandé par la Régie)

Fournir, si l'information est disponible, qui est responsable des erreurs liées à la correction de facture.

Réponse à l'engagement n° 8 :

- 1 Le Distributeur n'est pas en mesure de fournir l'information demandée au prix d'efforts
- 2 raisonnables. Pour obtenir cette information, le Distributeur devrait extraire du système
- 3 informatique chaque dossier et l'analyser cas par cas.

Engagement n° 9 (demandé par la Régie)

Fournir une analyse comparative des modalités appliquées par différents distributeurs d'électricité en matière de correction de factures (rétrofacturation).

Réponse à l'engagement n° 9 :

1 Dans le cadre d'une analyse comparative effectuée en 2015 auprès de plusieurs
 2 distributeurs d'électricité canadiens, les modalités suivantes sont appliquées à l'égard
 3 des périodes de rétrofacturation admissibles. Cette analyse est présentée dans les
 4 tableaux E-9.1 (en cas de réclamations) et E-9.2 (en cas de remboursements).

**TABLEAU E-9.1 :
 ANALYSE COMPARATIVE DES MODALITÉS RELATIVES
 À LA CORRECTION DE FACTURE – RÉCLAMATIONS**

Distributeur	Nature de l'erreur à corriger	Période maximale admissible
BC Hydro	Manipulation, subtilisation ou dommages	<ul style="list-style-type: none"> Toutes les périodes visées
	Dans tout autre cas : <ul style="list-style-type: none"> S'il s'agit d'un client résidentiel, commercial et dans le domaine de l'irrigation Pour tout autre client 	<ul style="list-style-type: none"> La plus courte période entre la durée de l'erreur ou 6 mois Jusqu'à 1 an
Hydro One	Quel qu'en soit la cause et si Mesures Canada n'est pas intervenue dans le différend : <ul style="list-style-type: none"> Client responsable de l'erreur Client non responsable de l'erreur 	<ul style="list-style-type: none"> Toutes les périodes visées Jusqu'à 2 ans
Manitoba Hydro	Erreur de mesurage ou de facturation	<ul style="list-style-type: none"> Jusqu'à 6 mois débutant avant la date de la facture courante
	Exceptions : <ul style="list-style-type: none"> Manipulation, subtilisation ou utilisation illégale S'il est raisonnable de présumer que le client aurait dû être conscient que le montant des factures était anormalement bas compte tenu de sa consommation Cas justifiant un traitement particulier compte tenu des circonstances et du montant perçu 	<ul style="list-style-type: none"> Toutes les périodes visées Jusqu'à 6 ans à partir de la date de la dernière facture Déterminé selon la situation
	Tout producteur agricole qui passe d'un tarif résidentiel à un tarif général dû à un changement au niveau de ses opérations	<ul style="list-style-type: none"> Aucune rétrofacturation
NB Power	Manipulation, subtilisation ou dommages	<ul style="list-style-type: none"> Toutes les périodes visées

**TABLEAU E-9.2 :
ANALYSE COMPARATIVE DES MODALITÉS RELATIVES
À LA CORRECTION DE FACTURE – REMBOURSEMENTS**

Distributeur	Nature de l'erreur à corriger	Période maximale admissible
BC Hydro	Le moment de l'erreur est déterminé	Si la <i>Loi sur l'inspection de l'électricité et du gaz</i> (L.R.C. (1985), ch. E-4) n'est pas invoquée : toutes les périodes sans dépasser le délai prescrit par la loi
	Le moment de l'erreur est indéterminé	<ul style="list-style-type: none"> Jusqu'à 6 ans à partir de la date où l'erreur a été signalée
Hydro One	Quel qu'en soit la cause et si Mesures Canada n'est pas intervenue dans le différend	<ul style="list-style-type: none"> Jusqu'à 2 ans
Manitoba Hydro	Tout type d'erreur – mesurage ou facturation	<ul style="list-style-type: none"> De la date de l'erreur à la date de la correction
NB Power	Erreur de mesurage	<ul style="list-style-type: none"> Selon la <i>Loi sur l'inspection de l'électricité et du gaz</i> (L.R.C. (1985), ch. E-4)
	Toute autre situation	<ul style="list-style-type: none"> Toutes les périodes visées

Engagement n° 10 (demandé par la FCEI)

Fournir des exemples sur les problèmes rencontrés par le Distributeur dans la correction de factures et le temps de traitement.

Réponse à l'engagement n° 10 :

1 Le Distributeur présente ci-dessous deux exemples de situations impliquant une
2 correction de factures et leur mode de traitement :

3 1) Compteur stationnaire :

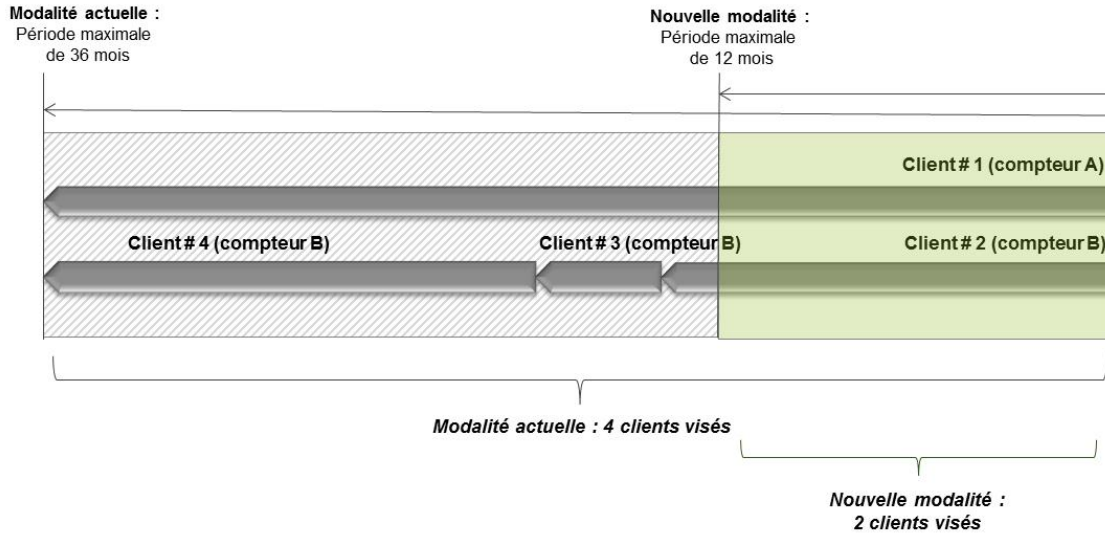
4 Après avoir procédé au remplacement de l'appareillage de mesure, l'inspecteur du
5 Distributeur doit procéder à l'évaluation de la consommation à facturer au client, et
6 ce pour chaque période de consommation admissible. Cet exercice doit
7 notamment tenir compte des charges installées au lieu de consommation ainsi que
8 des aléas climatiques pendant la période visée. Plus le nombre de périodes visées
9 est élevé, plus l'exercice d'évaluation exige des efforts. L'inspecteur fournit un
10 fichier de cette évaluation à un représentant aux Services à la clientèle. Ce dernier
11 procédera ensuite à la rétrofacturation, dont la durée de traitement varie en
12 fonction du nombre de clients touchés par un ajustement.

13 Dans le présent exemple, les modifications proposées par le Distributeur, qui
14 consistent à appliquer une période de consommation maximale de 12 mois,
15 permettent principalement de réduire le temps de traitement actuellement exigé
16 pour l'évaluation de l'inspecteur ; cette tâche étant effectuée manuellement.
17 L'amélioration du délai moyen de traitement requis relatif à la correction de facture
18 a un impact favorable sur la gestion des charges de travail, notamment durant les
19 périodes d'activités accrues.

20 2) Compteurs croisés :

21 La figure E-10.1 illustre un cas de rétrofacturation associé aux compteurs croisés.
22 Comparativement à la situation actuelle, cette illustration démontre que
23 l'application d'une période de consommation sur une période de 12 mois réduit le
24 temps de traitement du représentant aux Services à la clientèle. Indirectement la
25 modalité proposée a également pour effet de réduire le risque que le Distributeur
26 ne puisse retracer la clientèle visée par la rétrofacturation.

FIGURE E-10.1 :
EXEMPLE D'UN CAS DE CORRECTION DE FACTURE
RELATIVE AUX COMPTEURS CROISÉS



Engagement n° 11 (demandé par la FCEI)

Fournir le nombre cas de compteurs croisés pour les clients aux tarifs G et M.

Réponse à l'engagement n° 11 :

- 1 En 2015, le Distributeur a traité 115 cas de compteurs croisés visant des clients dont
- 2 l'abonnement est au tarif G et un seul cas de client dont l'abonnement est au tarif M.

Engagement n° 12 (demandé par la Régie)

Fournir, si l'information est disponible, le nombre de cas pour lesquels le Distributeur a demandé le montant maximal des dépôts. Spécifier comment le montant du dépôt est déterminé.

Réponse à l'engagement n° 12 :

1 Le Distributeur n'est pas en mesure, au prix d'efforts raisonnables, de fournir le nombre
2 de cas pour lesquels le Distributeur a demandé le montant maximal de dépôt. Pour
3 obtenir cette information, le Distributeur devrait extraire du système informatique
4 chaque dossier et l'analyser cas par cas. En effet, une fois le dépôt déterminé et
5 demandé, le Distributeur ne compile pas le détail des raisons justifiant le montant du
6 dépôt et son calcul.

7 Par ailleurs, le montant du dépôt est déterminé en fonction d'une estimation de la
8 facturation la plus élevée pour environ 60 jours consécutifs dans les douze mois qui
9 suivent la date de la détermination du dépôt. Pour un nouvel abonnement dont l'usage
10 est autre que domestique et tel que cela a été mentionné dans le dossier
11 R-3905-2014³, le montant du dépôt et sa période de rétention sont calculés en fonction
12 du niveau de risque du client (nombre de salariés de l'entreprise et nombre d'années
13 en affaires). Dans d'autres cas, si le lieu visé par l'abonnement n'a pas d'historique de
14 consommation, le dépôt est déterminé sur la base d'une estimation établie en fonction
15 des charges raccordées, de la vocation du lieu ou de la capacité du coffret de
16 branchement.

³ Dossier R-3905-2014, *Demande relative à l'établissement des tarifs d'électricité pour l'année tarifaire 2015-2016*, HQD-13, document 2 (B-0045), à la page 12.

Engagement n° 13 (demandé par l'UPA)

Fournir, si l'information est disponible, le nombre de cas où le Distributeur n'a qu'un seul dépôt pour un client par rapport au nombre de dépôts potentiels qui seraient demandés pour tous les abonnements du client.

Réponse à l'engagement n° 13 :

1 Le Distributeur n'est pas en mesure de fournir l'information demandée au prix d'efforts
2 raisonnables. Pour obtenir cette information, le Distributeur devrait extraire du système
3 informatique chaque dossier et l'analyser cas par cas.

4 Par ailleurs, comme mentionné dans la pièce HQD-1, document 1 (B-0004), la
5 modification proposée vise à intégrer « plus clairement [dans les chapitres relatifs aux
6 dépôts et aux interruptions] les principes de la décision *Glykis c. Hydro-Québec* à
7 savoir que le risque est associé à un client et non à un abonnement »⁴. En
8 conséquence, la proposition du Distributeur n'amène aucune modification à ses
9 pratiques actuelles.

⁴ Pièce HQD-1, document 1 (B-0004), page 22.

Engagement n° 14 (demandé par la FCEI)

Fournir une explication du changement entre l'article 9.2, alinéa 1, paragraphe 7° des CSÉ actuelles et à l'article 4.3 proposé.

Réponse à l'engagement n° 14 :

1 L'exception prévue à l'article 9.2, alinéa 1, paragraphe 7° des CSÉ actuelles vise
2 spécifiquement tout nouvel abonnement à un usage autre que domestique.

3 L'article 4.3 (alinéa 1) proposé reprend cette exception de manière encore plus large
4 en y intégrant aussi l'exception prévue au paragraphe 6° du premier alinéa de
5 l'article 9.2 des CSÉ actuelles.

6 Ainsi, aucun dépôt n'est demandé si le client a payé l'ensemble de ses factures pour
7 l'ensemble de ses abonnements dans les 24 mois qui précèdent la demande de dépôt,
8 peu importe si le client est une personne physique ou non.

Engagement n° 15 (demandé par SÉ-AQLPA)

Fournir, par tarif, la proportion de clients qui ont reçu un avis de retard.

Réponse à l'engagement n° 15 :

- 1 En 2015, le Distributeur a envoyé un avis de retard à 493 472 clients résidentiels, soit
- 2 15 % de cette clientèle, et à 34 835 clients autres que résidentiels, soit 24 % de cette
- 3 clientèle.

Engagement n° 16 (demandé par UC)

Fournir, si l'information est disponible, la proportion de clients résidentiels à qui le Distributeur a demandé un dépôt.

Réponse à l'engagement n° 16 :

- 1 En 2015, le Distributeur a demandé un dépôt à 1 897 clients résidentiels, ce qui
- 2 représente environ 0,06 % de l'ensemble de sa clientèle.