

**RÉPONSE D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION
À L'ENGAGEMENT NUMÉRO 1**

Engagement n° 1 (demandé par la Régie)

Calculer le coût moyen de la démarche par client pour l'application de l'article 13.1.1 et donner un nom pour la désigner.

Réponse à l'engagement n° 1 :

1 Afin de répondre au traitement spécifique pour remplacer le compteur des 129 000
 2 clients visés par l'ajout de l'article 13.1.1 proposé, le Distributeur prévoit, préalablement
 3 à l'envoi de l'avis, une démarche de communication comprenant l'envoi de deux
 4 lettres, un appel et, dans certains cas, une visite terrain. À cela s'ajoute aussi l'analyse
 5 préliminaire du dossier pour chacun des clients, le traitement administratif associé aux
 6 moyens de communication personnalisés et à l'avis ainsi qu'au suivi des activités.

7 Les frais proposés de 115 \$ sont établis sur la base des coûts moyens occasionnés
 8 par un client qui refuserait ou négligerait de donner accès ou d'entreprendre les
 9 travaux nécessaires pour le remplacement du compteur à la suite de l'ensemble des
 10 moyens de communication, incluant l'envoi de l'avis. Les éléments considérés sont
 11 présentés au tableau E-1. Toutefois, le Distributeur n'a pas tenu compte des coûts
 12 d'une visite terrain car elle ne serait pas requise dans tous les cas.

TABLEAU E-1 :
COÛT MOYEN PAR CLIENT DU TRAITEMENT PERSONNALISÉ
LIÉ À L'INACCESSIBILITÉ DU COMPTEUR

ENVOI DES LETTRES	Temps de traitement	0,08 h
	Taux horaire	127,00 \$
	Lettres et avis transmis	3
	Sous-total	34,48 \$
COÛT DU TRAITEMENT PAR LE SERVICE À LA CLIENTÈLE	Temps de traitement	0,20 h
	Taux horaire	127,00 \$
	Nombre moyen d'appels (entrant, sortant et suivi)	2
	Sous-total	50,80 \$
COÛT DU TRAITEMENT ADMINISTRATIF – SUIVI ET ANALYSE DES DOSSIERS	Temps moyen de traitement pour un dossier	0,25 h
	Taux horaire	127,00 \$
	Sous-total	31,75 \$
Total		117,03 \$

13 Par ailleurs, en audience, le Distributeur a mentionné que la création de nouveaux frais
 14 pouvait occasionner des développements informatiques complexes¹. Le Distributeur

¹ Notes sténographiques du 19 juillet 2016 (A-0012), pages 123 et 124.

1 tient à préciser qu'il dispose d'un moyen qui pourra être mis en place en temps
2 opportun pour la facturation prochaine des frais.

3 Enfin, le Distributeur réitère qu'il est en accord avec l'essence de l'article proposé par
4 la Régie à la pièce A-0011. Le Distributeur propose toutefois des modifications qui
5 tiennent compte de certaines recommandations du rapport d'évaluation d'Éducaloi² :

- 6 • Le déplacement de la deuxième puce en introduction pour mieux structurer
7 l'information qui se trouvait à l'intérieur de la première puce ;
- 8 • L'utilisation de puces associée à un choix de situations ;
- 9 • L'utilisation du présent de l'indicatif au dernier alinéa ;
- 10 • La modification des « frais d'intervention » en « frais liés à l'inaccessibilité du
11 compteur ».

12 En conséquence, le Distributeur propose l'article 13.1.1 des *Conditions de service*
13 *d'électricité* suivant :

14 **Article 13.1.1**

15 Si l'installation électrique est monophasée et d'au plus 200 A et que le client :

- 16 • Refuse ou néglige de donner accès à l'appareillage de mesure autre
17 qu'un compteur de nouvelle génération pour qu'Hydro-Québec le
18 remplace par un compteur de nouvelle génération ; ou
- 19 • N'effectue pas les travaux requis pour permettre le remplacement du
20 compteur ou pour rendre conforme son installation électrique ;

21 les « frais liés à l'inaccessibilité du compteur » ainsi que les « frais mensuels
22 de relève » indiqués dans les *Tarifs* deviennent applicables après 8 jours
23 francs de l'envoi d'un avis, si le client n'a pas apporté les correctifs
24 nécessaires.

25 Les « frais mensuels de relève » cessent de s'appliquer lorsqu'Hydro-Québec
26 procède au remplacement du compteur par un compteur de nouvelle
27 génération ou lorsque le service est interrompu en vertu de l'article 12.3, selon
28 la première de ces éventualités à survenir.

29 Le Distributeur propose également l'article 12.4 j) des *Tarifs d'électricité* :

30 **12.4 Frais liés à l'alimentation électrique**

31 [...]

32 **j) Frais liés à l'inaccessibilité du compteur**

33 Un montant de 115 \$.

² Pièce HQD-13, document 4 (B-0069).