

**RÉPONSES D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION
À LA DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS N° 1
DE UC**

1 Utilisation des outils Web

Références

- (i) HQD-1, document 1, page 9
- (ii) HQD-8, document 3
- (iii) HQD-4, document 2, page 9

Préambule

- (i) Le Distributeur tient à simplifier l'accès à ses services et rendre les clients autonomes dans la gestion de leurs comptes et le suivi de leurs demandes. Cette orientation se traduit par la diversification de l'offre et par la facilité d'utilisation des livres-services disponibles sur le site Web d'Hydro-Québec à partir d'un ordinateur ou d'un appareil mobile. Le Distributeur entend également tirer profit des moyens de communication électroniques (Web, courriel et téléphone mobile) afin de transmettre des documents et d'informer les clients.

En 2016, près de 1,4 million de clients sont inscrits à un espace client et 24 % des clients sont abonnés à la facture Internet et reçoivent un avis d'émission de leur facture par voie électronique.

- (ii)

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

Année	Représentants	RVI	Web	Total
2011				
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				
Résidentiel	536 211	33 230	77 996	637 437
Commercial	61 573	65	126	61 814
Affaires	22 170		3	22 173
Total	609 954	33 295	79 175	721 424
Proportion	84,55%	4,62%	10,84%	100,00%
2013				
Résidentiel	513 126	34 302	69 092	616 520
Commercial	57 932	59	304	58 095
Affaires	20 406	1		20 406
Total	591 463	34 362	69 396	695 021
Proportion	85,10%	4,94%	9,96%	100,00%
2014				
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	84,43%	5,12%	10,47%	100,00%
2015				
Résidentiel	491 811	37 406	95 719	624 936
Commercial	60 193	41	308	60 542
Affaires	21 334			21 334
Total	573 338	37 447	96 027	706 812
Proportion	81,14%	5,30%	13,56%	100,00%

- (iii) Actuellement, environ 20 % des transactions liées à l'ouverture ou à la gestion de dossier sont effectuées par l'entremise du Web ou du système de réponse vocale interactive (RVI).

1.1 Veuillez fournir la progression annuelle 2011-2016 du nombre de clients résidentiel qui sont inscrits à un espace client.

Réponse :

- 1 Voir la réponse à la question 1.3 de la demande de renseignements de l'ACEF
2 de Québec à la pièce HQD-16, document 2.

1.2 Veuillez mettre à jour les références ii) et iii) avec les données de 2016.

Réponse :

- 3 Le tableau R-1.2 présente les demandes d'abonnement effectuées en 2016,
4 par catégories de clients et par canaux utilisés.

TABLEAU R-1.2 :
DEMANDES D'ABONNEMENTS POUR L'ANNÉE 2016,
PAR CATÉGORIES DE CLIENTS ET PAR CANAUX UTILISÉS

2016	Représentants	RVI	Web	Total
Résidentiel	445 076	27 904	166 671	639 651
Commercial	62 425	18	160	62 603
Affaires	25 834		6	25 840
Total	533 335	27 922	166 837	728 094
Proportion	73,25%	3,83%	22,91%	100,00%

- 5 Par rapport à 2015, le Distributeur constate que le poids des demandes
6 d'abonnement complétées au moyen du Web sur le nombre total des
7 demandes d'abonnement a progressé de 9 %. En incluant la RVI, la
8 progression de la proportion des demandes d'abonnement complétées par les
9 libres-services sur le total est de près de 8 %.

2 Frais d'abonnement

Références

- (i) HQD-4, document 2, page 9
(ii) https://www.nbpower.com/media/209335/electricity_rates_card_fre_july-2016.pdf
(iii) <https://www.nspower.ca/en/home/myaccount/self-service/connect-your-power.aspx>

Préambule

- (i)

TABEAU 2 :
BALISAGE SUR LES FRAIS D'OUVERTURE DE DOSSIER ET
DE GESTION DE DOSSIER FACTURÉS PAR DES DISTRIBUTEURS CANADIENS
EN VIGUEUR EN 2016

	Frais d'ouverture de dossier	Frais de gestion de dossier
HQD	50 \$	20 \$
Gaz Métro	0 \$	0 \$
NB Power	0 \$	46,15 \$ (sous réserve de certaines conditions d'abonnement)
NS Power	28 \$	28 \$
Hydro One	30 \$	30 \$
Hydro Ottawa	30 \$	30 \$
Sask Power	0 \$	15 \$
ATCO Electric	14 \$	14 \$
BC Hydro	12,40 \$	12,40 \$

(ii)

Autres services*

Frais d'appel de service et frais de rebranchement	46,15 \$
Frais de branchement d'un nouvel abonné	81,67 \$
Frais de rebranchement d'un service saisonnier	128,78 \$

(iii)

my behalf

Electrical Service Information

We can connect or disconnect power between the hours of 8:00 a.m. and 4:30 p.m., Monday to Friday - no weekend or holiday calls. If you are connecting service with Nova Scotia Power, there is a \$20.00 connection charge which will be applied to your first bill for the new location. There is no charge for service disconnections. Please ensure Nova Scotia Power has access to your meter at these times so that we may perform the required service.

When should this request be effective?
(use calendar icon to select)*

Service (Civic) Address

Street address 1*

Street address 2

Apartment number

City*

Province

Postal code*

Do you rent at this location? Yes No

2.1 Veuillez expliquer ce que signifie la précision "sous réserve de certaines conditions d'abonnement" du tableau de balisage compte tenu de l'extrait de la carte des tarifs de NB Power présenté en ii).

Réponse :

1 Pour l'expression « sous réserve de certaines conditions d'abonnement », le
2 Distributeur fait plutôt référence aux conditions d'abonnement indiquées aux
3 pages suivantes du site d'Énergie NB :

- 4 1. [http://www.nbpower.com/fr/about-us/divisions/customer-](http://www.nbpower.com/fr/about-us/divisions/customer-service/policies/rspd1/)
5 [service/policies/rspd1/](http://www.nbpower.com/fr/about-us/divisions/customer-service/policies/rspd1/)
- 6 2. [http://www.nbpower.com/fr/about-us/divisions/customer-](http://www.nbpower.com/fr/about-us/divisions/customer-service/policies/rspo1/)
7 [service/policies/rspo1/](http://www.nbpower.com/fr/about-us/divisions/customer-service/policies/rspo1/)

8 Ainsi, dans la première de ces références, il est, entre autres, mentionné que :

9 Un Compte peut être transféré sans frais au nom d'un autre Demandeur si
10 celui-ci assume la responsabilité des frais des services associés à ce
11 Compte, que ces services soient facturés ou non. Pour tous les autres
12 cas, il est nécessaire de relever le compteur et l'Abonné doit payer les
13 frais applicables au transfert du Compte. [nous soulignons]

14 De plus, les propriétaires entre locations inscrits au Régime de service aux
15 propriétaires d'Énergie NB n'ont pas à payer les Frais d'appel de service dans
16 le cadre d'un transfert de service (voir la deuxième référence).

17 Par ailleurs, le Distributeur tient à mentionner qu'il a déjà utilisé cette
18 expression dans le passé dans la même situation¹.

2.2 Veuillez confirmer que les clients de NS Power qui utilisent le Web pour effectuer des modifications à leur dossier (ouverture ou gestion) paient tout de même les frais de 28 \$.

Réponse :

19 Le Distributeur ne peut le confirmer. Toutefois, les informations disponibles à
20 la page 11 du lien suivant portent à croire que cela est effectivement le cas :

21 [http://www.nspower.ca/site/media/Parent/Regulations%20-](http://www.nspower.ca/site/media/Parent/Regulations%20-%20June%2010%202016.pdf)
22 [%20June%2010%202016.pdf](http://www.nspower.ca/site/media/Parent/Regulations%20-%20June%2010%202016.pdf)

2.3 Est-ce que les autres distributeurs du balisage présenté par le Distributeur appliquent des frais différents pour l'ouverture ou la gestion des dossiers lorsqu'elles sont faites par leurs clients grâce aux outils fournis sur le Web?

¹ Dossier R-3541-2004, pièce HQD-2, document 1, page 31.

Réponse :

1 **Le Distributeur ne dispose pas de cette information. Toutefois, le Distributeur**
2 **est en mesure de préciser que BC Hydro facture des frais de 12,40 \$ peu**
3 **importe le moyen utilisé pour compléter la demande d'abonnement. À cet**
4 **effet, voir la réponse à la question 13.4.1 de la demande de renseignements de**
5 **l'ACEF de Québec à la pièce HQD-16, document 2.**

3 Coût d'une demande d'abonnement**Références**

- (i) HQD-4, document 2, page 9
- (ii) HQD-4, document 2, page 10

Préambule

(i)

TABLEAU 3 :
COÛT DE TRANSACTION D'UNE DEMANDE D'ABONNEMENT
EFFECTUÉE PAR UN REPRÉSENTANT

Temps moyen de réponse téléphonique	0,20 h
Taux horaire	124,00 \$
Total	24,80 \$

(ii) Quant aux demandes d'abonnement réalisées par le client au moyen du Web, leur coût, établi à partir des coûts de développement en technologie de l'information de la plate-forme Web, représente un montant de 2 \$ par client par transaction.

3.1 Veuillez confirmer qu'une demande d'abonnement d'un client résidentiel effectuée via un représentant coûte 24,80 \$ et qu'une demande d'abonnement d'un client résidentiel réalisée par un client au moyen du Web coûte 2 \$.

Réponse :

6 **Le Distributeur le confirme. Le coût unitaire d'une demande d'abonnement en**
7 **fonction du temps moyen de réponse téléphonique d'un représentant est de**
8 **24,80 \$.**

9 **En ce qui a trait aux demandes complétées par le Web, le Distributeur**
10 **confirme qu'en fonction des investissements faits à la plate-forme Web dédiée**
11 **aux emménagements et déménagements, le coût unitaire par transaction est**
12 **de près de 2 \$.**

13 **Voir également les réponses aux questions 13.2, 17.1 et 17.3 de la demande de**
14 **renseignements de l'ACEF de Québec à la pièce HQD-16, document 2.**

4 Option de retrait

Références

- (i) D-2016-183 (P-110-3079),
- (ii) HQD-4, document 2, page 16

Préambule

- (i) [53] De l'avis de la Régie, l'obligation de respecter la fréquence minimale de relève est un élément important du contrat d'abonnement. En effet, la Régie a reconnu dans le passé qu'un minimum de trois relevés par année était nécessaire pour permettre à l'abonné d'obtenir une précision raisonnable dans sa facturation . Pour donner un effet utile à l'article 11.1 des Conditions de service, l'article 11.2 doit s'interpréter restrictivement de façon à permettre au Distributeur de facturer un abonné en fonction d'une estimation, dans les cas où l'impossibilité d'effectuer la relève du compteur ne serait pas due au Distributeur lui-même, par exemple dans le cas d'un problème d'accès ou d'une défectuosité du compteur.

[60] Dans ces circonstances, la Régie est d'avis que le Plaignant était en droit de s'attendre à ce que le Distributeur prenne les moyens nécessaires pour respecter la fréquence minimale de relève, aux fins de facturation, prévue à l'article 11.1 des Conditions de service. Or, dans les faits, le Plaignant n'a pu bénéficier du service de relève de son compteur pendant une période d'un an même s'il a été facturé pour un montant total de 60 \$ pour ce service.

[61] Dans le présent cas, la Régie considère que le remède approprié est le remboursement des Frais mensuels de relève facturés pendant la période d'avril 2015 à avril 2016.

- (ii) En effet, en considérant la fin du déploiement massif des compteurs communicants et sa proposition visant à effectuer au moins un déplacement par année pour obtenir les données de consommation du compteur, le Distributeur révisé le coût de cette activité actuellement de 5 \$ à 2,50 \$ par mois, le temps moyen de relève étant estimé à près de 13 minutes, tel que cela a été présenté lors de l'atelier. (notes de bas de page omises)

4.1 Veuillez concilier le fait que la Régie a reconnu dans le passé qu'un minimum de trois relevés par année était nécessaire pour permettre à l'abonné d'obtenir une précision raisonnable dans sa facturation et la proposition du Distributeur d'effectuer au moins un déplacement par année.

Réponse :

- 1 **Voir les réponses aux questions 7.5, 7.6 et 7.7 de la demande de**
- 2 **renseignement de l'ACEF de Québec à la pièce HQD-16, document 2, ainsi que**
- 3 **la pièce HQD-1 document 1 révisée (B-0105), page 19.**

4.2 Veuillez indiquer dans quelles circonstances le Distributeur pourrait effectuer plus d'un déplacement par année.

Réponse :

1 **Le Distributeur propose de n'effectuer qu'une relève par année pour lesquels**
2 **seule l'énergie est facturée.**

4.3 La décision D-2016-183 exige du Distributeur qu'il rembourse le plaignant, soit un client à l'option de retrait qui n'a pas bénéficié des trois relèves de compteur par année pour lesquelles il avait déboursé 60 \$. Le Distributeur compte-t-il rembourser, de façon pro active, tous les clients qui sont ou ont été à l'option de retrait et dont les compteurs étaient accessibles, pour chacune des 3 relèves de compteurs à laquelle ils avaient droit et dont ils n'ont pas bénéficié.

Réponse :

3 **Le Distributeur est actuellement à consolider les informations des clients**
4 **s'étant trouvés dans la même situation et à déterminer les prochaines étapes.**

4.4 Est-ce que le Distributeur peut s'engager, si la Régie approuve sa proposition de relève unique, à ce que les Conditions de service précisent que la seule relève des compteurs à l'option de retrait se fait en dehors de la période d'hiver?

Réponse :

5 **Le Distributeur ne peut s'engager à ce que la relève se fasse en dehors de la**
6 **période d'hiver. Voir la pièce HQD-1 document 1 révisée (B-0105), page 19.**

5 Interruption de service en période froide

Références

(i) HQD-1, document 1, page 28.

Préambule

(i) UC propose que la période de rebranchement soit modifiée et définie sur « une base géographique ou encore en fonction de la température ». Le Distributeur applique déjà, dans sa pratique, cette logique car il s'abstient d'interrompre le service ou procède au rétablissement du service des clients en cas de température froide et ce, à l'extérieur de la période d'hiver. Le Distributeur agit également avec prudence dans tous les cas où il procède à l'interruption du service d'électricité en période d'hiver et s'abstient

d'interrompre le service dans les régions touchées par des sinistres, comme dans le cas des inondations survenues en 2011 ou de l'accident ferroviaire de la Ville de Lac-Mégantic en 2013.

- 5.1 Veuillez expliquer avec détails, comment le Distributeur applique, dans sa pratique, sa logique de rebranchement « une base géographique ou encore en fonction de la température ».

Réponse :

1 **Le Distributeur est sensible aux effets d'une température anormalement froide**
2 **auprès des clients dont le service électrique est interrompu. Conséquemment,**
3 **il considère les prévisions météorologiques par région. S'il détermine que la**
4 **santé ou la sécurité des clients peuvent être compromises en raison d'une**
5 **température anormalement froide, le Distributeur peut devancer les**
6 **rebranchements hivernaux pour une région donnée.**

5.1.1 Veuillez expliquer quand, pourquoi et comment, lorsqu'il fait froid en dehors de la période d'hiver, sont prises les décisions de rebrancher un client qui a subi une interruption.

Réponse :

7 **Voir la réponse à la question 5.1.**

5.1.2 Veuillez préciser le processus décisionnel menant au rebranchement d'un client dans une région et non dans une autre (par exemple lorsqu'il fait froid en début d'automne à Sept-Îles alors qu'il fait encore chaud au sud).

Réponse :

8 **Voir la réponse à la question 5.1.**

- 5.2 Veuillez indiquer à partir de quelle température le Distributeur applique sa logique de rebranchement des clients qui ont subi une interruption.

Réponse :

9 **Voir la réponse à la question 5.1.**

- 5.3 Veuillez préciser si le Distributeur applique en tout temps sa logique de rebranchement des clients qui ont subi une interruption, entre le 1^{er} avril et le 1^{er} décembre.

Réponse :

1 Le Distributeur ne sait pas si les lieux où l'alimentation électrique a été
2 interrompue durant l'année sont toujours habités. À cet effet, il envoie des
3 avis postaux et fait une campagne d'appels automatisés afin d'informer les
4 clients de la possibilité de bénéficier d'un rétablissement de service en
5 période d'hiver. Afin d'éviter des déplacements inutiles et conformément aux
6 CSÉ, le Distributeur rétablit le service uniquement si le client en fait la
7 demande.

8 Après le 1^{er} décembre, le Distributeur procède dans certains cas à des visites
9 des lieux qui sont toujours interrompus afin de valider si ces derniers sont
10 toujours occupés. En cas de doute, le Distributeur laisse une communication
11 à l'occupant qui l'informe de contacter le service à la clientèle afin de pouvoir
12 bénéficier du service d'électricité.

5.4 Veuillez indiquer si les clients qui seront rebranchés sont informés d'avance du rebranchement.

Réponse :

13 Le client qui a contacté le Distributeur pour obtenir le rétablissement de
14 service reçoit un appel automatisé environ 24 heures avant le rétablissement.

15

5.5 Veuillez donner les critères que le Distributeur applique à la notion de prudence dans le contexte de l'interruption du service d'électricité en période d'hiver.

Réponse :

16 Actuellement, le Distributeur n'effectue aucune interruption de service pour la
17 clientèle résidentielle en période d'hiver.

18 Toutefois, le Distributeur réitère qu'il livre l'électricité à un lieu précis tant et
19 aussi longtemps qu'un abonnement est actif. Si un lieu de consommation se
20 retrouve sans abonnement et sans propriétaire connu, il est de son droit
21 d'interrompre, même en période hivernale, le service d'électricité sans être
22 imputable des conséquences de cette interruption².

23 Voir également la réponse à la question 5.1 ainsi que la réponse à la
24 question 1.3 de la demande de renseignements d'OC à la pièce HQD-16,
25 document 5.

² Pièce HQD-1, document 1 révisée (B-0105), page 17.

5.5.1 Veuillez détailler de manière exhaustive les dangers que le Distributeur souhaite éviter.

Réponse :

1 Voir les réponses aux questions 5.1 et 5.5.

6 Rebranchement quotidien

Références

(i) HQD-1, document 1, page 29

Préambule

(i) Solution de rechange à l'interruption
UC propose que le Distributeur étudie « la possibilité de rebrancher quotidiennement le service pendant une courte période prédéfinie » pour les clients dont le service d'électricité a été interrompu.

6.1 Veuillez indiquer la durée moyenne d'une interruption pour impayés chez les clients résidentiels?

Réponse :

2 Le tableau R-6.1 présente la durée moyenne en jours des interruptions de
3 service ainsi que la proportion des clients résidentiels touchés par strate de
4 durées. La durée moyenne d'une interruption de service pour des sommes
5 impayées de la clientèle résidentielle est de 10,7 jours.

6 Parmi les clients résidentiels ayant eu une interruption de service pour des
7 sommes impayées, 52 % ont le service rétabli en 1 jour, 18 % en 2 jours et
8 14 % en 3 à 7 jours. Cela représente 70 % des clients obtenant le
9 rétablissement en 2 jours ou moins et 84 % en une semaine ou moins.

TABLEAU R-6.1 :
DURÉE MOYENNE DES INTERRUPTIONS DE SERVICE DE LA CLIENTÈLE RÉSIDENTIELLE
PAR STRATE DE DURÉES (JOURS)

Durées par strate	Nombre moyen de jours	Proportion des interruptions	Durées résiduelles	Nombre moyen de jours	Proportion des interruptions
1 jour	1,0	52%	plus d'1 jour	21,4	48%
2 jours et moins	1,3	70%	plus de 2 jours	32,8	30%
7 jours et moins	1,8	84%	plus de 7 jours	57,2	16%
			Toutes les durées	10,7	100%

6.2 Veuillez indiquer la durée moyenne d'une interruption pour impayés chez les clients résidentiels lorsque sont exclus les clients qui

- sont rebranchés dans les 24 premières heures?
- sont rebranchés dans les 48 heures premières?
- sont rebranchés dans la première semaine?

Réponse :

1 **Voir la réponse à la question 6.1.**

6.3 Veuillez indiquer en quoi la proposition d'UC, qui ne substitue pas à l'interruption, mais s'ajoute aux modalités d'interruption, est une «solution de rechange».

Réponse :

2 **Le Distributeur partage l'opinion d'UC à l'effet que l'expression « solution de**
3 **rechange » n'est peut-être pas celle qui définit le mieux la proposition d'UC.**
4 **Toutefois, pour les raisons présentées dans sa preuve³, le Distributeur**
5 **considère la proposition d'UC comme une solution qui n'est pas souhaitable.**
6 **Par ailleurs, le Distributeur ne croit pas que la proposition d'UC aiderait le**
7 **client étant donné qu'elle contribuerait à l'ajout de sommes à payer.**

6.4 Est-ce que la proposition d'UC est techniquement possible. Sinon, veuillez expliquer quelles interventions seraient nécessaires pour que la proposition de UC soit possible et réalisable.

Réponse :

8 **L'exploitation et l'opérationnalisation de la proposition d'UC nécessiterait des**
9 **développements informatiques. De plus, une programmation spécifique par**
10 **compteur serait nécessaire étant donné la réalité différente de chaque lieu de**
11 **consommation.**

12 **Voir également la réponse à la question 6.3.**

³ Pièce HQD-1, document 1 révisée (B-0105), page 29.

7 Service Postel

Référence

- (i) HQD-8, document 3, page 11

Préambule

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

- 7.1 Veuillez indiquer si les clients actuellement abonnés au service Postel défraient en tout ou en partie les coûts associés au Service.

Réponse :

- 1 **Le service Postel n'est plus disponible pour les clients du Distributeur depuis**
2 **le mois de novembre 2016. Avant cette date, les coûts étaient assumés par le**
3 **Distributeur qui avait un contrat avec Postes Canada.**

- 7.2 Doit-on comprendre que quelque 105 000 clients reçoivent leur facture d'électricité selon deux modes de communication?

Réponse :

- 4 **Le Distributeur le confirme.**
5 **Voir également la réponse à la question 7.1.**

8 Correction de facture : période de remboursement

Références

- (i) HQD-8, document 3, page 14
(ii) HQD-1, document 1, page 26

Préambule

(i)

**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

(ii) Le Distributeur proposait initialement que la période de correction corresponde à un maximum de douze mois sans excéder la date de début de l'abonnement en cours (proposition 1.11). À la suite des commentaires reçus, le Distributeur modifie sa proposition qui se présente comme suit :

- si la correction entraîne le remboursement d'un montant qui a été facturé en trop, la période de correction ne peut excéder un maximum de 36 mois ;

8.1 Veuillez préciser quels sont les facteurs propres au Distributeur qui l'empêche de couvrir une période plus longue admissible au remboursement, à l'instar des distributeurs de son balisage.

Réponse :

1 **Le Distributeur désire alléger le traitement de la correction de facture en**
 2 **uniformisant ses délais. Voir la réponse à la question 8.5 de la demande de**
 3 **renseignements n° 2 de la Régie à la pièce HQD-16, document 1.1.**

9 Avis de retard

Référence

- (i) HQD-8, document 3, page 21

Préambule

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

9.1 Veuillez confirmer qu'il s'agit bien de 493 472 clients différents?

Réponse :

1 **Le Distributeur le confirme.**

9.2 À combien de clients résidentiels un avis de retard a-t-il été expédié en 2016 (données les plus à jour).

Réponse :

2 **Le Distributeur a transmis un avis de retard à 674 371 clients résidentiels en**
3 **2016.**

4 **Le Distributeur tient à mentionner qu'il ne transmet plus d'avis de rappel, ce**
5 **qui explique l'augmentation du nombre d'avis de retard transmis. Ainsi, en**
6 **cas de défaut de paiement, l'avis de retard et l'avis d'interruption sont les**
7 **deux seuls avis envoyés.**

8 **De plus, contrairement à ce qui a été écrit dans sa preuve⁴, le Distributeur ne**
9 **transmet plus, avant l'avis de retard, d'avis supplémentaire aux clients à faible**
10 **revenu qui lui sont connus.**

10 Frais spéciaux de branchement

Références

- (i) HQD-4, document 2, page 7
(ii) HQD-4, document 4, page 3
(iii) R-3776-2011, HQD-13, document 1, page 17

⁴ Pièce HQD-1, document 1 révisée (B-0105), page 29.

Préambule

(i) À la suite de l'examen des différents frais et taux, le Distributeur propose de maintenir inchangés les frais et taux suivants :

- frais spéciaux de raccordement dans un réseau autonome

(ii)

7	Frais spéciaux de raccordement à un réseau autonome	Les 20 premiers kW	5 000 \$
		Chaque kW supplémentaire	250 \$

(iii) Un des outils dont dispose le Distributeur pour favoriser l'utilisation efficace de l'énergie est la tarification dissuasive. En effet, des tarifs dissuasifs pour tous les réseaux au nord du 53^e parallèle sont en vigueur. Pour la clientèle résidentielle, la consommation au-delà de 30 kWh/jour est facturée à 31,50 ¢/kWh, au 1^{er} avril 2011. Pour la clientèle d'affaires, il y a interdiction de chauffer les locaux et l'eau à l'électricité, à défaut de quoi toute la consommation d'électricité est facturée à 69,46 ¢/kWh, au 1^{er} avril 2011. De plus, des frais de branchement de 5 000 \$ sont exigés si le chauffage est électrique, tant pour la clientèle résidentielle que celle d'affaires.

10.1 À quand remonte la dernière mise à jour des frais de branchement spéciaux dans un réseau autonome?

Réponse :

1 **La dernière fois que les frais spéciaux de raccordement ont fait l'objet d'un**
2 **examen à la Régie, c'était dans le cadre du dossier R-3535-2004. Le**
3 **Distributeur avait alors proposé de maintenir les frais à 5 000 \$, ce que la**
4 **Régie a approuvé. Voir la pièce HQD-1, document 7, pages 18 à 20, dossier**
5 **R-3535-2004.**

10.2 Veuillez expliquer comment ont été déterminés à l'époque les frais spéciaux de branchement.

Réponse :

6 **Voir la réponse à la question 10.1.**

10.3 Veuillez indiquer sur une base annuelle depuis 2010 et par réseaux autonomes, le nombre de branchements qui ont donné lieu à des frais spéciaux de raccordement.

Réponse :

- 1 **Le Distributeur ne dispose pas de l'information demandée pour chacune des**
2 **années depuis 2010. Cependant, en 2014, quatre branchements au tarif G ont**
3 **donné lieu à l'application des frais spéciaux de raccordement et, en 2015, trois**
4 **branchements (deux au tarif D et un au tarif G) ont donné lieu à l'application**
5 **des frais spéciaux de raccordement.**

11 Taux horaire au coût complet

Références

- (i) HQD-4, document 2, page 6
(ii) HQD-4, document 2, page 7

Préambule

- (i) Comme il l'a fait par le passé, le Distributeur a évalué le coût de chacune des interventions visées à partir du coût complet de la main-d'œuvre, du temps moyen de réalisation et du matériel requis pour établir les frais et prix.
- (ii)

TABLEAU 1 :
TAUX HORAIRE À COÛT COMPLET DES CATÉGORIES D'EMPLOIS

Catégorie d'emplois (année visée)	2017	2015
Mesurage	142,00 \$	145,00 \$
Métier-route	172,00 \$	172,00 \$
Représentant	124,00 \$	127,00 \$

11.1 Veuillez indiquer la composition du coût complet de la main-d'œuvre utilisé pour produire les taux horaires présentés en ii).

Réponse :

- 6 **Le tableau R-11.1 présente le détail par composantes des taux horaires à coût**
7 **complet des catégories d'emplois mesurage, métier-route et représentant, de**
8 **même que les taux horaires à coûts directs.**

**TABLEAU R-11.1 :
DÉTAIL DES TAUX HORAIRES À COÛT COMPLET DES CATÉGORIES D'EMPLOIS
ET TAUX HORAIRES À COÛTS DIRECTS**

	Mesurage	Métier - route	Représentants
Masse salariale - directe & support	83 \$	92 \$	75 \$
Véhicules	14 \$	33 \$	0 \$
Autres charges primaires	5 \$	6 \$	3 \$
Charges des services partagés HQ	27 \$	23 \$	43 \$
Frais corporatifs HQ	2 \$	2 \$	1 \$
Amortissement et taxes	6 \$	8 \$	1 \$
Rendement (accordé par la Régie)	5 \$	8 \$	1 \$
Taux - Coûts complets :	142 \$	172 \$	124 \$
Taux - Coûts directs :	109 \$	145 \$	92 \$

1 De façon générale, les coûts directs sont les coûts directement contributifs à
2 la réalisation d'une activité pour les employés, soit :

- 3 • le salaire des employés, ainsi qu'une partie du salaire du gestionnaire
4 immédiat ;
- 5 • le coût des véhicules et des outils utilisés pour réaliser l'activité ;
- 6 • les coûts directs des TI (Télécom et bureautique) et les espaces
7 occupés par ces employés.

8 Les coûts indirects comprennent, en plus des coûts directs, une juste-part
9 des coûts contribuant indirectement à cette activité, soit :

- 10 • une partie de la masse salariale et des autres coûts des unités de
11 soutien et d'encadrement du Distributeur ;
- 12 • une partie des services partagés d'Hydro-Québec (produits indirects)
13 tels que les services de ressources humaines, de paie, de sécurité et
14 d'exploitation des TI ;
- 15 • le rendement accordé par la Régie sur les actifs utilisés pour réaliser
16 l'activité ;
- 17 • les frais corporatifs Hydro-Québec (unités corporatives
18 Hydro-Québec).

1 **Les taux horaires à coût complet sont utilisés afin de s'assurer que le**
2 **Distributeur récupère l'intégralité des coûts pour une activité ou un service**
3 **rendu à l'externe et, ainsi, d'éviter les situations d'interfinancement. « Cette**
4 **façon de calculer est conforme à la méthode prévue à l'article 17.1 des**
5 **Conditions de service [en vigueur] ainsi qu'à la grille de calcul du coût des**
6 **travaux incluse à l'annexe VI des Conditions de service »⁵. Cette approche a**
7 **été reconnue par la Régie et est utilisée par le Distributeur depuis de**
8 **nombreuses années.**

11.2 Veuillez indiquer si une partie du coût complet de la main-d'œuvre qui sert au calcul du taux horaire (par exemple, le cas échéant, les charges indirectes telles les charges de retraite) est également récupérée dans les tarifs d'électricité.

Réponse :

9 **Les montants facturés à l'externe ne sont pas récupérés dans les tarifs**
10 **d'électricité. Le montant global de « Revenu requis » utilisé pour établir les**
11 **tarifs d'électricité est calculé, déduction faite des montants récupérés**
12 **autrement (tels que les frais d'abonnement).**

11.3 Veuillez indiquer si les taux horaires présentés en ii) incluent un rendement pour le Distributeur.

Réponse :

13 **Les taux à coût complet incluent le rendement accordé par la Régie sur la**
14 **valeur nette des actifs utilisés par chacune des catégories d'emplois.**

11.4 Veuillez fournir les taux horaires du tableau 1 qui ne tiendrait compte que des charges directes.

Réponse :

15 **Voir la réponse à la question 11.1.**

⁵ Dossier R-3854-2013 Phase 2, décision D-2014-164, paragraphe 20.

12 Périodicité de l'émission de facture

Référence

- (i) HQD-1, document 1, page 24

Préambule

- (i) Enfin, le Distributeur n'apporte aucun changement à la périodicité de l'émission de la facture des clients inscrits au MVE, soit environ aux 30 jours.

12.1 Il a été porté à l'attention d'UC qu'au cours de la dernière année, plusieurs clients avaient vu le cycle de facturation de leur MVE modifié sans préavis formel, faisant que l'échéance de paiement pouvait s'être décalée de plusieurs jours dans un mois. Veuillez expliquer en détail les modifications qui ont été apportées ou peuvent être apportées au cycle de facturation des clients résidentiels inscrits aux MVE (justifications, critère, démarche, conséquences).

Réponse :

1 **La principale raison des modifications des cycles de facturation du MVE est**
2 **due à la refonte des parcours de relève. Le calendrier de facturation du MVE a**
3 **été revu pour éviter des écarts dans la date de facturation.**

4 **Pour les installations munies d'un compteur non communicant, tant qu'il n'y**
5 **aura pas une stabilité des adhésions à l'option du compteur non**
6 **communicant, des refontes de parcours de relève risquent d'occasionner cet**
7 **écart. Le message suivant est inscrit sur la facture du client :**

8 **Pour mieux vous servir, nous revoyons certains de nos parcours de**
9 **relève de compteurs. Il se peut que l'intervalle entre vos deux prochaines**
10 **factures soit plus court ou plus long que d'habitude. Le tout reviendra à**
11 **la normale dès la facture suivante. Si vous êtes inscrit au MVE (Mode de**
12 **versements égaux) et au PA (Prélèvement automatique), veuillez noter**
13 **que deux prélèvements pourraient être effectués dans un court laps de**
14 **temps.**

12.2 Veuillez indiquer si les Conditions de services proposées par le Distributeur protègent les clients, au MVE ou non, contre des changements occasionnels de cycle de facturation

Réponse :

15 **Le changement dans la date d'émission des factures demeure exceptionnel.**
16 **En vertu de l'article 4.3.1, le client a toujours un délai de paiement de 21 jours.**
17 **Le cas échéant, le client peut prendre une entente de paiement en contactant le**
18 **service à la clientèle ou en accédant à son espace client.**

13 Remplacement de compteur à la résiliation d'un abonnement

Référence

- (i) HQD-4, document 2, page 13

Préambule

- (i) Le Distributeur a déjà précisé à la Régie qu'il procède systématiquement et avec célérité à l'installation d'un compteur communicant dès que l'abonnement d'un client ayant choisi l'option de compteur non communicant est résilié. En effet, il n'y a qu'une faible probabilité que le déménagement de ce client coïncide avec l'emménagement, dans le même logement, d'un client qui désire lui aussi exercer l'option de compteur non communicant. Toutefois, à la demande de la Régie, le Distributeur a introduit des modalités aux CSÉ visant à ne pas facturer le client pour les frais d'installation si, au moment où il adhère à l'option, un compteur non communicant est présent au point de livraison. Ces modalités sont maintenues.
- (ii) UC a été informé de situations où ce sont les propriétaires de logements qui ont payé les frais d'installation d'un compteur non communicant chez leur locataire (pour éviter d'être exposés aux radiofréquences) et, suite au déménagement de ces derniers et au remplacement rapide du compteur non communicant par un compteur de nouvelle génération, ont eu à payer à nouveau ces frais.

- 13.1 Veuillez indiquer si le Distributeur, dans les cas où un client qui avait choisi l'option de retrait et qui déménage est locataire, vérifie auprès du propriétaire si le compteur doit être changé.

Réponse :

- 1 **Non. La décision de choisir un compteur non communicant plutôt que l'offre**
2 **de base appartient au client responsable de l'abonnement. C'est ce dernier**
3 **qui est facturé.**
- 4 **Toutefois, si le propriétaire assume la responsabilité de l'électricité entre deux**
5 **locations, ce dernier, à titre de client, peut demander le maintien du compteur**
6 **non communicant sans frais en communiquant rapidement avec le**
7 **Distributeur dès qu'il devient responsable du service d'électricité.**
- 8 **Enfin, le Distributeur réitère qu'il ne s'immisce pas dans les relations entre**
9 **locataire et locateur⁶ et qu'il n'est pas lié par toute entente ou tout contrat**
10 **survenu entre ces derniers.**

- 13.2 Veuillez indiquer ce que le Distributeur peut et compte faire pour éviter que la situation décrite dans le préambule ne se reproduise.

⁶ Pièce HQD-1, document 1 révisée (B-0105), page 17.

Réponse :

- 1 **Voir la réponse à la question 13.1.**

14 Compteur non communicant 400 ampères

Référence

- (i) HQD-1, document 1, page 61

Préambule

- (i) En mars 2016, le Distributeur indiquait qu'il analysait la possibilité d'étendre l'admissibilité à l'option de mesurage au moyen d'un compteur non communicant à un plus grand nombre de types d'appareillage de mesure. Pour ce faire, il propose de permettre l'option d'un compteur non communicant aux installations électriques monophasées de 400 A s'il s'agit d'un abonnement dont seule l'énergie est facturée dans les 12 derniers mois (proposition 6.10).

- 14.1 Quelques clients, avec installations électriques monophasées de 400 A et qui ne souhaitent pas avoir de compteur communicant, ont communiqué avec UC pour indiquer qu'ils avaient reçu au cours de 2016 et particulièrement en automne dernier, une correspondance du Distributeur les menaçant de coupure s'ils ne permettaient pas le changement de compteur chez eux. En supposant que la Régie approuve la proposition du Distributeur, veuillez indiquer quels frais ces clients devront payer s'ils souhaitent un compteur non communicant.

Réponse :

- 2 **Voir la pièce HQD4, document 4 révisée (B-0113), page 3.**

- 14.2 Combien reste-t-il encore de clients avec installations électriques monophasées de 400 A qui ont encore un compteur non communicant?

Réponse :

- 3 **Le Distributeur indique qu'il reste 8 973 compteurs non communicants**
4 **associés à une installation électrique monophasée de 400 A pour laquelle**
5 **seule l'énergie est facturée.**

15 Révision des MVE

Références

- (i) HQD-3, document 1 (page 16 du document en liasse)
- (ii) HQD-3, document 1 (page 17 du document en liasse)

Préambule

(i)

Établissement de la mensualité	<p>Le coût de la consommation d'électricité pour les 12 prochains mois est estimé par Hydro-Québec et réparti en 12 versements égaux au moment de la révision annuelle.</p> <p>a) Mensualité établie au moment de l'inscription au Mode de versements égaux :</p> <p>Si vous vous inscrivez entre deux révisions annuelles, votre mensualité est établie en fonction du nombre de mois restant avant la prochaine révision annuelle effectuée par Hydro-Québec.</p> <p>b) Révision annuelle de la mensualité par Hydro-Québec :</p> <p>Après chaque période de 12 mois consécutifs, Hydro-Québec révisé le coût annuel de votre consommation en fonction du coût de l'électricité que vous avez consommée. Cette révision permet d'établir la nouvelle mensualité que vous devrez payer pour les 12 mois suivants.</p> <p>c) Révision intermédiaire de la mensualité par Hydro-Québec :</p> <p>Des révisions intermédiaires peuvent être effectuées par Hydro-Québec entre deux révisions annuelles, pour tenir compte notamment de l'ajustement tarifaire, si elle prévoit un écart important entre les montants mensuels qui vous sont facturés et le coût de l'électricité que vous consommez.</p>
---------------------------------------	---

(ii)

Paiement d'un solde dû à Hydro-Québec	<p>S'il existe un solde que vous devez payer à la suite de la révision annuelle, Hydro-Québec :</p> <p>a) le répartit sur une période de 12 mois ;</p> <p>b) peut également convenir d'une <i>entente de paiement</i> avec vous.</p>
--	--

15.1 Veuillez préciser la période de l'année où aura lieu la révision annuelle des mensualités des MVE.

Réponse :

- 1 **Le Distributeur ne peut préciser la période de l'année où aura lieu la révision**
2 **annuelle des clients ayant adhéré au MVE car il poursuit ses analyses. Pour**
3 **l'instant, le Distributeur continuera à effectuer ces révisions à la croisée de**
4 **l'été et de l'automne. Le Distributeur maintient toutefois sa proposition pour**
5 **les raisons évoquées dans sa preuve⁷.**

⁷ Pièce HQD-1, document 1 révisée (B-0105), page 23.

15.2 Quel type d'entente de paiement pour le paiement d'un solde dû au Distributeur s'applique?

Réponse :

1 **Le Distributeur répartit le solde de la révision annuelle sur les 12 mensualités**
2 **suyvantes du client, sans frais d'administration. Le solde est ainsi ajouté à la**
3 **consommation mensuelle moyenne du client pour établir sa nouvelle**
4 **mensualité. Cette répartition n'est pas considérée comme une entente de**
5 **paiement.**

6 **Le type d'entente de paiement offert, le cas échéant, par le Distributeur**
7 **dépend de la situation du client au moment où il le contacte. Le Distributeur**
8 **propose au client la meilleure entente possible en fonction de cette analyse.**
9 **Par ailleurs, si le client est à faible revenu, il pourra bénéficier d'une entente**
10 **particulière.**

11 **Voir également la réponse à la question 9.3 de la demande de renseignements**
12 **de l'ACEF de Québec à la pièce HQD-16, document 2.**

15.3 L'entente de paiement pour le paiement d'un solde dû au Distributeur offerte aux clients qui ont un solde dû au Distributeur lors de la révision annuelle des mensualités implique-t-elle des frais d'administration? Le cas échéant, quel taux est appliqué?

Réponse :

13 **Voir la réponse à la question 15.2.**

15.4 Veuillez indiquer si la prise en compte de l'ajustement tarifaire est la seule justification d'une révision intermédiaire.

Réponse :

14 **Non. Une révision intermédiaire peut être réalisée sur la base d'estimations de**
15 **consommation. Voir les pièces suivantes du dossier R-3814-2012 :**

- 16 • **pièce HQD-11, document 2 (B-0048), page 11 ;**
17 • **réponse à la question 67.3 de la demande de renseignements n° 1 de la**
18 **Régie à la pièce HQD-13, document 1 (B-0082).**

15.5 Est-ce qu'une révision intermédiaire peut être réalisée sur la base d'estimations de consommation?

Réponse :

1 **Voir la réponse à la question 15.4.**

15.6 Est-ce que lors d'une révision intermédiaire, l'étalement du solde dû sur 12 mois tel que décrit en ii) s'applique. Dans la négative, veuillez expliquer.

Réponse :

2 **Non. L'étalement du solde dû sur 12 mois se fait à la suite de la révision**
3 **annuelle si le client a un solde débiteur.**

4 **L'objectif de la révision intermédiaire est d'éviter au client d'avoir un solde dû**
5 **trop important lors de sa révision annuelle. Voir également la réponse à la**
6 **question 15.4.**

16 Coût de l'inaccessibilité du compteur

Références

- (i) HQD-4, document 2, page 15
- (ii) D-2016-118, page 7
- (iii) HQD-4, document 2, page 15

Préambule

(i)

TABLEAU 8 :
COÛT MOYEN PAR CLIENT DU TRAITEMENT PERSONNALISÉ
LIÉ À L'INACCESSIBILITÉ DU COMPTEUR

ENVOI DES LETTRES	Temps de traitement	0,08 h
	Taux horaire – représentant	124,00 \$
	Lettres et avis transmis	3
	Sous-total	32,49 \$
COÛT DU TRAITEMENT PAR SERVICE À LA CLIENTÈLE	Temps de traitement	0,20 h
	Taux horaire – représentant	124,00 \$
	Nombre moyen d'appels (entrant, sortant et suivi)	2
	Sous-total	49,60 \$
COÛT DU TRAITEMENT ADMINISTRATIF – SUIVI ET ANALYSE DES DOSSIERS	Temps moyen de traitement pour un dossier	0,25 h
	Taux horaire – représentant	124,00 \$
	Sous-total	31,00 \$
Total		113,09 \$

- (ii) [24] Le Distributeur a récemment mis en place un projet pilote de communication, prévoyant, notamment, l'envoi de lettres et des suivis téléphoniques auprès d'un échantillon de 600 clients chez qui il n'avait pas été en mesure d'avoir accès au compteur, lors de la phase de déploiement massif des compteurs de nouvelle génération. Il s'agit également de clients qui n'ont pas fait part au Distributeur de leur choix d'un appareil sans émission de radiofréquences.

[25] Ce projet pilote a permis au Distributeur de régler environ 30 % de ces dossiers problématiques. Il demeure donc un nombre important de compteurs non accessibles.

- (iii) Le Distributeur accueille cette décision et considère également que le montant de 85 \$ semble raisonnable étant donné que l'ensemble des communications prévues ne seront peut-être pas requises pour certains clients.

16.1 Veuillez présenter les résultats du projet pilote auprès des 600 clients en indiquant pour les 30 % de dossiers problématiques combien d'activités ont été nécessaires, sous le format :

- x_1 clients ont nécessité 1 envoi de lettre seulement
- x_2 clients ont nécessité 2 envois de lettre seulement
- x_3 clients ont nécessité 3 envois de lettre seulement
- x_4 clients ont nécessité 3 envois de lettre + un appel seulement
- x_4 clients ont nécessité 3 envois de lettre + deux appels.

Réponse :

- 1 **Le projet pilote mis en place par le Distributeur a ultimement permis de régler**
2 **54 % des cas, soit le remplacement de 322 compteurs chez les 600 clients**
3 **ciblés.**
- 4 • **128 des 322 clients (40 %) ont reçu une lettre de courtoisie seulement ;**
 - 5 • **194 des 322 clients (60 %) ont reçu une lettre de courtoisie et un appel.**
- 6 **Pour les 278 autres clients (46 %) :**
- 7 • **Tous ont reçu une lettre de courtoisie ;**
 - 8 • **Un agent a communiqué par téléphone avec l'ensemble des clients qui**
9 **ne s'étaient pas manifestés à la suite de la réception de la lettre de**
10 **courtoisie :**
 - 11 ○ **230 des 278 clients (83 %) ont ensuite reçu une seconde lettre ;**
 - 12 ○ **Pour 48 des 278 clients (17 %), aucune action supplémentaire n'a**
13 **été réalisée pour diverses raisons (disponibilité des clients à**
14 **l'extérieur des heures d'affaires régulières, complexité technique**
15 **des cas, en attente des clients ayant indiqué qu'ils**
16 **recontacteraient le Distributeur).**