

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

**DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS N° 1 D'OPTION CONSOMMATEURS (OC) À
HYDRO-QUÉBEC DANS SES ACTIVITÉS DE DISTRIBUTION (HQD)**

**DEMANDE RELATIVE À LA MODIFICATION DES CONDITIONS DE SERVICE
D'ÉLECTRICITÉ ET DES FRAIS AFFÉRENTS**

R-3964-2016

**NOUVELLE GESTION DES LIEUX DE CONSOMMATION ALIMENTÉS SANS
ABONNEMENT**

1. Références : i) **B-0105, HQD1 D1.1 p. 13-15.**

Préambule :

- i) « Dans la gestion des abonnements, le Distributeur fait face aux situations suivantes :
- à la suite de la résiliation de l'abonnement, dans plus de 40 % des cas, il n'y a aucun nouveau client pour le service d'électricité pour la période subséquente ;
 - pour les unités locatives, dans plus de 20 % des cas, le Distributeur ne possède aucune information sur l'identité du propriétaire (nom et coordonnées) ;
 - près de 25 GWh et plus de 3,5 M de jours associés à des lieux de consommation sans abonnement n'ont pas été facturés en 2015. »

Demandes :

1.2 Veuillez fournir le nombre total d'avis d'interruption, suite à la résiliation d'un abonnement, envoyé aux clients domestiques pour les cinq dernières années.

Réponse :

1 **Le tableau R-1.2 présente les avis d'interruption transmis en raison d'un lieu**
2 **de consommation sans abonnement pour la période 2012 à 2016. Puisque le**
3 **lieu est sans abonnement, le Distributeur ne peut indiquer à quelle catégorie**
4 **de client ces avis ont été transmis.**

TABLEAU R-1.2 :
NOMBRE D'AVIS D'INTERRUPTION TRANSMIS EN RAISON D'UN LIEU DE CONSOMMATION
SANS ABONNEMENT POUR LA PÉRIODE 2012 À 2016

Année	Nombre d'avis envoyés
2012	58 103
2013	55 085
2014	64 260
2015	83 308
2016	69 504

Complément de réponse :

1 Lorsqu'il ne possède pas d'informations sur l'identité du propriétaire, le
2 Distributeur transmet un avis d'interruption à l'occupant, s'il y a lieu, du lieu
3 de consommation qui est alimenté sans abonnement. L'avis d'interruption
4 n'est, par conséquent, inclus dans aucun dossier client.

5 Le Distributeur n'est pas en mesure, au prix d'efforts raisonnables, de fournir
6 le nombre d'avis d'interruption transmis par catégories de clients, sur la base
7 de la nature du dernier abonnement à ce lieu ni du type d'immeuble. Le
8 Distributeur fait un suivi du nombre d'avis d'interruption émis lorsqu'un lieu
9 de consommation est alimenté alors qu'il n'y a pas de nouvel abonnement,
10 sans égard au précédent abonnement. Le Distributeur ne peut établir un lien
11 entre les informations (type d'usage, tarif) concernant le dernier abonnement
12 du lieu de consommation visé et les avis d'interruption, sans réaliser des
13 développements informatiques ou faire une analyse au cas le cas.

14 Toutefois, sur la base du nombre de résiliations d'abonnement par catégories
15 de clients, présenté en réponse à la question 1.1, le Distributeur peut
16 présumer, qu'en 2016, les avis d'interruption transmis correspondrait à
17 environ :

- 18 • 88 % à la clientèle résidentielle ;
- 19 • 8 % à la clientèle commerciale ;
- 20 • 3 % à la clientèle affaires.

21 Ainsi, la majorité des avis d'interruption serait transmise à un lieu de
22 consommation qui aurait eu un client résidentiel comme dernier abonnement.

1 **Concernant les lieux de consommation alimentés sans nouvel abonnement,**
2 **voir la réponse à la question 1.3. Voir également les réponses aux**
3 **questions 4.1, 4.3 et 4.7 de la demande de renseignements de l'ACEF de**
4 **Québec à la pièce HQD-16, document 2 (B-0164).**

[...]

FRÉQUENCE DE RELÈVE DES DONNÉES DE CONSOMMATION

5. Références : i) B-0105, HQD1 D1.1 p. 19.

Préambule :

i) « Lors de l'atelier 6, le Distributeur a présenté une nouvelle proposition soit de « diminuer le nombre de déplacements [...] pour l'obtention des données de consommation aux fins de la facturation » à au moins une fois par année (proposition 6.14). Cette dernière proposition est maintenue. Le Distributeur ne peut raisonnablement pas effectuer les relèves avec les déplacements nécessaires pour obtenir les données de consommation des compteurs de tous les clients concernés à un même moment à très faibles coûts. Le Distributeur doit donc, par mesure d'efficacité, répartir ces déplacements tout au long d'une année. Outre ce déplacement annuel, le client pourra lui-même transmettre ses données de consommation. Pour ce faire, le Distributeur évalue actuellement les options pour informer adéquatement les clients et permettre à ces derniers de transmettre leurs données de consommation. »

Demandes :

[...]

5.2 Veuillez justifier que « Le Distributeur ne peut raisonnablement pas effectuer les relèves avec les déplacements nécessaires pour obtenir les données de consommation des compteurs de tous les clients concernés à un même moment à très faibles coûts ». Veuillez fournir une estimation des gains d'efficacité qui découleront du passage à un seul déplacement annuel, de même que l'impact sur les tarifs.

Réponse révisée :

5 **Considérant que les clients qui adhèrent à l'option de compteur non**
6 **communicant en assumant entièrement les coûts, il n'y a pas d'impact sur les**
7 **tarifs d'électricité. Ceci demeure vrai peu importe le nombre de relèves**
8 **annuelles prévues aux CSÉ puisque le prix est ajusté en conséquence du coût**
9 **de relève. Les gains d'efficacité font partie intégrante du prix facturé aux**
10 **clients de l'option de compteur non communicant.**

1 Le Distributeur n'a aucun doute toutefois qu'avec une seule relève de
2 compteur par année, il lui sera plus facile de planifier les déplacements en
3 jumelant la relève de compteur à d'autres tâches, et ce, particulièrement dans
4 des endroits plus éloignés où le personnel du Distributeur se déplace moins
5 fréquemment pour effectuer des travaux. Le Distributeur peut difficilement
6 évaluer à l'heure actuelle les gains qui pourraient découler d'une telle
7 optimisation de processus.

8 Voir les réponses aux questions 7.5, 7.6 et 7.7 de la demande de
9 renseignements de l'ACEF de Québec à la pièce HQD-16, document 2
10 (B-0164).