

**RÉPONSE D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION
À L'ENGAGEMENT NUMÉRO 4**

Engagement n° 4 (demandé par UC)

Fournir la section du balisage auquel madame Geneviève Fournier a fait référence dans son témoignage le 1er mai 2017 en relation avec les interruptions de service.

Réponse à l'engagement n° 4 :

1 Le balisage de First Quartile démontre que la durée moyenne du moratoire
 2 d'interruption de service établie par l'entité régulatrice était de 107 jours pour les
 3 23 entreprises de services publics qui ont un moratoire. Le tableau E-4.1
 4 présente l'information dé-nominalisée puisque le balisage First Quartile est
 5 assujetti à un accord de confidentialité.

TABLEAU E-4.1 :
NOMBRES DE JOURS DE MORATOIRE D'INTERRUPTION DE SERVICE

Entreprises de services publics	Nombre de jours
A	pas de moratoire
B	pas de moratoire
C	pas de moratoire
D	pas de moratoire
E	pas de moratoire
F	76
G	52
H	63
I	77
J	82
K	85
L	85
M	85
N	85
O	104
P	104
Q	115
R	115
S	115
T	120
U	120
V	120
W	121
X	144
Y	150
Z	151
AA	151
BB	151
Moyenne	107

1 De son analyse sommaire des moratoires des distributeurs, le Distributeur fait
2 les constats suivants :

- 3 • qu'il est l'un des seuls à offrir un moratoire hivernal complet, incluant le
4 rebranchement du service des clients, au niveau des interruptions de
5 service pour l'ensemble des clients résidentiels, dont le système de
6 chauffage requiert l'électricité à une résidence principale, en défaut de
7 paiement ;
- 8 • bon nombre de distributeurs offrent plutôt des moratoires présentant
9 plusieurs conditions et venant cibler des catégories de clients
10 particuliers.

11 À cet égard, le Distributeur tient à formuler des précisions concernant le
12 moratoire des distributeurs de certains États américains. Ces informations sont
13 tirées du même site Web que celui utilisé par Union des consommateurs dans
14 son mémoire, et ces informations peuvent être consultées à l'hyperlien suivant :

15 <https://liheapch.acf.hhs.gov/Disconnect/disconnect.htm>

16 Le tableau E-4.2 précise les modalités des moratoires d'interruption de service
17 dans certains États américains.

TABLEAU E-4.2 :
MODALITÉS DES MORATOIRES D'INTERRUPTION DE SERVICE
DANS CERTAINS ÉTATS AMÉRICAINS

États américains	Modalités
Arkansas	Le moratoire est uniquement appliqué s'il y a une prévision sous 0 °C dans les 24 prochaines heures. Sinon, le moratoire est du 1 ^{er} décembre au 31 mars uniquement pour les ménages à faible revenu (MFR) si ces derniers s'engagent et respectent une entente de paiement correspondant à 50 % de leur facture
Connecticut	Le moratoire est pour les MFR, à la condition de respecter plusieurs exigences, incluant la prise d'une entente de paiement.
Iowa	Le moratoire est jusqu'au 31 mars uniquement pour les MFR. Sinon, il n'y a pas de moratoire à portée générale et l'interruption de service est interdite uniquement les journées où la température est inférieure à -7 C.

États américains	Modalités
Kansas	Le moratoire est seulement effectif lorsque la température est en-dessous de 0 °C. De plus, le client doit prendre une entente de paiement pour bénéficier du moratoire. Si le client ne respecte pas son entente lorsqu'il fait plus de 0 °C durant cette période, le distributeur peut interrompre le service.
Maine	Il ne s'agit pas d'un moratoire absolu. Le moratoire est effectif si le client accepte une entente de paiement. Cette entente est uniquement offerte au client ayant un revenu de moins de 150 % du seuil de faible revenu applicable.
Maryland	Durant le moratoire, l'interruption de service est uniquement interdite lorsque la température prévue pour les 3 prochains jours est inférieure à 0 °C. Donc, si la température est supérieure à 0°C sur une période 3 jours durant le moratoire, le distributeur peut interrompre le service.
Michigan	Le moratoire s'applique uniquement aux personnes âgées admissibles et aux MFR et implique un respect d'une entente de paiement incluant 7 % de la consommation annuelle et un douzième de la dette.
Minnesota	Il ne s'agit pas d'un moratoire absolu. Le client doit prendre une entente de paiement et la respecter. Si ce n'est pas le cas, le distributeur peut interrompre le service et n'est pas obligé d'offrir une nouvelle entente ¹ .
Missouri	Il ne s'agit pas d'un moratoire absolu. L'interruption de service est interdite seulement si la température est sous 0 °C dans les 24 prochaines heures et si une entente de paiement est prise. Si l'entente de paiement n'est pas respectée, l'interruption de service est possible si la température est supérieure à 0 °C.
Montana	Il ne s'agit pas d'un moratoire absolu. L'interruption de service est interdite pour la clientèle MFR, les personnes âgées et les handicapés uniquement si la température à 8h00 est sous 0 °C ou si elle demeure sous 0 °C dans les 24 prochaines heures.

¹ <https://mn.gov/puc/consumers/shut-off-protection.jsp>

États américains	Modalités
Nebraska	Il ne s'agit pas d'un moratoire absolu. Le client peut être interrompu si sa dette est supérieure à 450 \$.
New Jersey	Il ne s'agit pas d'un moratoire absolu. Pour éviter l'interruption de service, le client doit être éligible à un programme précis et doit respecter une entente de paiement ou démontrer une bonne volonté de paiement.

1 Les pratiques de non-interruption hivernale au Canada, dont le Distributeur a
 2 connaissance, sont présentées au tableau E-4.3.

TABLEAU E-4.3 :
MORATOIRES HIVERNAUX CHEZ LES DISTRIBUTEURS AU CANADA

Provinces	Informations sur les moratoires hivernaux
Nouveau Brunswick	Il y a une politique de non-interruption en hiver du 1 ^{er} novembre au 31 mars. Le client doit informer l'entreprise qu'il a besoin d'aide financière durant la période hivernale pour s'en prévaloir ² .
Ontario	L'Ontario n'a pas encore défini un moratoire hivernal pour l'interruption de service. Toutefois, en février 2017, le gouvernement ontarien a demandé aux distributeurs d'électricité de la province de ne plus interrompre le service en période hivernale pour cause de non-paiement de facture auprès des clients résidentiels. Il demande également que le rebranchement de service soit fait auprès des clients résidentiels ayant le service interrompu. Dans le même mois, la Commission de l'énergie de l'Ontario a ordonné ces deux mesures pour tous les distributeurs, et ce, jusqu'au 30 avril 2017. Cette décision est ponctuelle et intérimaire dans l'attente d'une refonte des conditions de service à la suite d'un dossier réglementaire incluant la consultation des parties intéressées ³ .
Manitoba	Manitoba Hydro installe des limiteurs de courant du 1 ^{er} octobre au 14 mai.

² <http://www.thetelegram.com/business/2010/7/1/n-b-no-disconnect-policy-remains-in-eff-1446716.html>.

³ Commission de l'énergie de l'Ontario, Décision EB-2017-0101.

Provinces	Informations sur les moratoires hivernaux
Saskatchewan	SaskPower n'interrompt pas le service entre le 1 ^{er} novembre et le 30 mars. Pour cette même période, elle n'installe pas de limiteur de courant aux clients chauffant à l'électricité ⁴ .
Colombie-Britannique	BC Hydro a testé une double pratique en 2017. Pour le sud de la province, la pratique est de retarder l'interruption de service si la température moyenne des prochaines 24 heures est sous zéro. Pour le nord de la province, la pratique est un moratoire du 1 ^{er} novembre au 31 mars ⁵ .

⁴ <http://www.nationalobserver.com/2017/02/23/news/bill-end-winter-electricity-disconnections-sped-through-legislature>.

⁵ <https://www.bchydro.com/accounts-billing/bill-payment/late-payment/winter-disconnection.html>.