

RÉGIE DE L'ÉNERGIE

DOSSIER R-3964-2016

**Demande relative à la modification des
Conditions de service d'électricité et des frais
afférents d'Hydro-Québec**

**Demande de renseignements no 1
de l'ACEF de Québec
à Hydro-Québec Distribution**

16 janvier 2017

Question 1**Références :**

- (i) B-0105 (HQD-1, document 1), page 6, ligne 26 ;
- (ii) B-0105 (HQD-1, document 1), page 9, ligne 7.

Préambule :

- (i) « Les outils de mobilité et les appareils intelligents font dorénavant partie de l'environnement de la clientèle. Les clients ont maintenant accès à plusieurs moyens de communication électroniques offerts par leurs fournisseurs de service pour s'informer et effectuer diverses transactions. »
- (ii) « En 2016, près de 1,4 million de clients sont inscrits à un espace client. »

Demandes :

1.1 Veuillez fournir une estimation du nombre de clients et du nombre de ménages à faible revenu (MFR) qui n'ont pas accès à l'Internet et donc au site Web d'Hydro-Québec Distribution. Veuillez fournir également leurs nombres totaux respectifs.

1.2 Veuillez fournir l'historique et votre projection du nombre de clients qui s'informeront et effectueront des transactions au moyen du site Web du Distributeur dans les prochaines années.

1.3 Veuillez ventiler le chiffre de 1,4 million de clients inscrits à un espace client en 2016 tel que mentionné à la référence (ii) par catégorie de consommateurs (résidentiel, commercial, industriel, etc.).

Question 2

Référence : (i) B-0105 (HQD-1, document 1), page 12, ligne 9.

Préambule :

- (i) « 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. »

Demande :

2.1 Veuillez fournir une estimation des pertes de revenus du Distributeur associées respectivement à la quantité d'énergie et au nombre de jours mentionnés à la référence (i).

Question 3

Référence : (i) B-0105 (HQD-1, document 1), page 13, ligne 34.

Préambule :

- (i) « Pour ces raisons, le Distributeur propose de modifier le paragraphe 9 en précisant qu'il peut interrompre le service si un lieu de consommation est alimenté sans abonnement. Le Distributeur tient à préciser que les locataires qui louent un logement dont le coût de l'électricité est inclus dans le loyer ne seraient pas touchés par cette proposition étant donné que ces immeubles ne sont pas sujets à l'interruption du service d'électricité par le Distributeur. » (nos soulignés)

Demandes :

3.1 Veuillez indiquer les dispositions du nouveau texte des CSÉ qui prouvent l'affirmation du Distributeur à la référence (i), à savoir « *ces immeubles [locatifs] ne sont pas sujets à l'interruption du service d'électricité par le Distributeur.* »

3.2 Pour le cas des « *locataires qui louent un logement dont le coût de l'électricité est inclus dans le loyer* » mentionné à la référence (i), veuillez indiquer si le Distributeur peut interrompre le service d'électricité dans le cas où l'immeuble est sans abonnement pour une raison ou une autre, par exemple pour cause de maladie ou d'oubli du propriétaire de l'immeuble.

Question 4

Références :

- (i) B-0105 (HQD-1, document 1), page 14, ligne 3 ;
- (ii) B-0015, page 17 (Présentation du Distributeur à la séance de travail sur l'abonnement)

Préambule :

- (i) « De plus, le délai de huit jours francs de l'avis d'interruption (article 12.6 des CSÉ) représente un délai supplémentaire pendant lequel de l'énergie est consommée sans être facturée, en l'absence de demande d'abonnement et de client. Le Distributeur propose de retirer l'obligation d'envoyer un avis d'interruption de service d'interrompre le service d'électricité lorsqu'un lieu de consommation est alimenté sans abonnement (propositions 1.16 et 1.27). [...]

La fonction d'interruption et de remise en service à distance fait en sorte que pour la très grande majorité des abonnements, le service d'électricité sera rétabli rapidement une fois la demande d'abonnement reçue et traitée. Si la modalité est acceptée par la Régie, une

campagne de publicité est prévue pour informer la clientèle de l'importance d'effectuer sa demande d'abonnement avant son emménagement.» (nos soulignés)

- (ii) « Aujourd'hui : Par défaut : continuité du service
Demain :
• Par défaut, interruption dès qu'un local est sans abonnement, à moins que le propriétaire ait opté pour la continuité du service
Explications :
• Le terme de l'abonnement coïncide à la date de l'avis de résiliation (le jour-même)
• L'interruption de service coïncide à la date de résiliation (le jour-même)
• Récupération potentielle minimale de 10 jours sur un service sans abonnement. » (nos soulignés)

Demandes :

4.1 Veuillez confirmer que le Distributeur se propose, dans le cadre des modifications des CSÉ, de procéder à l'interruption du service dès qu'un logement est sans abonnement (le jour même), sans aucun préavis [références (i) et (ii)].

4.2 Veuillez indiquer si le Distributeur connaît un ou des distributeurs canadiens ou américains qui interrompent le service d'électricité dès qu'un logement est sans abonnement, sans aucun préavis. Veuillez élaborer votre réponse et fournir des références pertinentes.

4.3 Veuillez décrire la procédure de travail permettant au Distributeur d'identifier les logements sans abonnement.

4.4 Veuillez préciser la procédure de travail utilisée par le Distributeur pour éviter des erreurs humaines ou informatiques dans l'identification des logements sans abonnement.

4.5 Veuillez indiquer le délai (en minutes ou heures) requis pour le Distributeur pour rétablir le service d'électricité à partir du moment de la formulation de la demande d'abonnement par un consommateur en précisant :

- Le délai de traitement de la demande par le Distributeur ;
- Le délai de communication entre le Service à la clientèle du Distributeur et le service responsable du rétablissement du service d'électricité ;
- Le délai supplémentaire, le cas échéant, requis pour rétablir le service dans le cas des logements ayant des compteurs non-communicants.

4.6 Veuillez décrire la campagne de publicité indiquée à la référence (i) et indiquer sa durée.

4.7 Veuillez commenter sur l'opportunité que le Distributeur donne un avis 48 heures avant l'interruption du service. Veuillez indiquer les impacts de cette option sur le Distributeur et sur sa clientèle.

Question 5

Référence : (i) B-0105 (HQD-1, doc. 1 – version révisée du 5 octobre 2016), p. 29.

Préambule :

- (i) Dans sa preuve amendée, le Distributeur indique qu'il « dispose déjà d'un processus particulier pour les clients nécessitant un appareil de survie. Sur les avis de retard et d'interruption envoyés pour raison de défaut de paiement, le Distributeur invite ses clients à l'informer de l'utilisation d'un appareil de survie le plus rapidement possible avant que ne survienne l'interruption de service. Dès que le Distributeur a connaissance de cette information, il procède avec beaucoup plus de précautions aux interruptions de service pour ces abonnements. » (pièce B-0105, p. 29), (nos soulignés).

Demandes :

5.1 Veuillez indiquer si le Distributeur tient un registre des clients qui ont besoin de l'électricité pour leur survie (appareils médicaux par exemple). Dans l'affirmative, veuillez décrire la procédure de travail utilisée par le Distributeur pour établir, vérifier et mettre à jour ce registre. Dans la négative, veuillez en fournir les raisons.

5.2 Veuillez décrire de la façon la plus précise possible les précautions que prend le Distributeur dans le cas des interruptions de service chez les ménages qui ont besoin de l'électricité pour leur survie [référence (i)].

5.3 Veuillez commenter sur la possibilité de codifier les précautions mentionnées à la référence (i) dans le nouveau texte des CSÉ.

5.4 Veuillez indiquer les actions qui pourraient être entreprises par le Distributeur pour améliorer la sécurité des personnes qui ont besoin de l'électricité pour leur survie lors des interruptions de service pour raison de défaut de paiement et également lors des pannes fortuites.

Question 6

Référence : (i) B-0105 (HQD-1, doc. 1), page 14.

Préambule :

- (i) « Toutefois, dans l'éventualité peu probable où une interruption de service non voulue de la part du client se produirait, la fonction de remise en service à distance des compteurs communicants permettrait au Distributeur de rétablir le service rapidement dans le lieu de consommation. » (nos soulignés)

Demande :

6.1 Veuillez indiquer les délais (en minutes ou heures) minimum, moyen et maximum requis pour le Distributeur pour rétablir le service dans les lieux de consommation respectivement pour les cas des lieux de consommation avec et sans compteurs communicants.

Question 7

Référence : (i) B-0105 (HQD-01-01 révisée), page 19, ligne 14.

Préambule :

- (i) « En ce qui a trait à la fréquence de relève avec déplacement pour les abonnements dont seule l'énergie est facturée, le Distributeur proposait initialement quelques ajustements pour refléter la pratique actuelle et se conformer à la décision D-2014-164 dans laquelle la Régie reconnaissait « qu'un minimum de trois relèves par année est nécessaire ». À cet effet, il proposait de regrouper les paragraphes 1^o et 4^o et de modifier la fréquence d'environ tous les 120 jours pour au moins 3 fois par année (proposition 1.05). 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'efficience, 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. » (nos soulignés)

Demandes :

7.1 Selon le Distributeur [référence (i)], la décision D-2014-164 a statué « qu'un minimum de trois relèves par année est nécessaire » dans le cas des compteurs non-communicants. Le Distributeur se propose maintenant de baisser ce minimum à une fois par année pour des raisons d'efficience ou de coûts [(référence (i))].

7.2 Veuillez confirmer que le Distributeur remet en question la « nécessité » invoquée à la décision D-2014-164 [référence (i)] pour sa clientèle ayant des compteurs non-communicants. Veuillez élaborer votre réponse dans l'affirmative ou dans la négative.

7.3 Veuillez préciser comment un consommateur peut bien suivre sa consommation énergétique et sa facture si la relève ne se fera qu'une fois par année.

7.4 Veuillez comparer votre proposition 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 » avec la pratique d'autres distributeurs d'électricité. Veuillez fournir des références pertinentes.

7.5 Veuillez fournir une estimation des coûts de relève des compteurs non-communicants pour des fréquences de une fois par année, deux fois par année et trois fois par année respectivement, sans rien présumer de leur « caractère raisonnable ou irraisonnable ».

7.6 Veuillez indiquer les impacts sur le Distributeur et sur sa clientèle si la relève des compteurs avec déplacement s'effectue à au moins deux fois par année.

7.7 Veuillez démontrer que les frais à facturer aux clients ayant des compteurs non-communicants sont justes et raisonnables, compte tenu de la demande du Distributeur de diminuer le nombre minimum de relève à une fois par année.

7.8 Veuillez décrire l'évaluation (ou l'étude) qu'effectue actuellement le Distributeur pour permettre aux clients de transmettre leurs données de consommation [référence (i)] en indiquant ses étapes à franchir et sa date de mise en application probable.

7.9 Dans le cas où un client peut transmettre lui-même ses données de consommation au Distributeur, est-ce que cela impliquerait une modification du texte des CSÉ et une approbation de la Régie ? Veuillez élaborer votre réponse.

Question 8

Référence :

(i) B-0105 (HQD-1, doc. 1 – version révisée d'octobre 2016), page 20, ligne 27.

Préambule :

- (i) « En ce qui concerne l'abonnement pour lequel seule l'énergie est facturée, le Distributeur retire sa proposition de réduire le délai maximal de transmission de facture de 90 à 70 jours à la suite de l'analyse des impacts technologiques et opérationnels. Il maintient donc le délai maximal de transmission de facture à 90 jours dans ces cas. » (nos soulignés)

Demande :

8.1 Veuillez préciser les impacts technologiques et opérationnels invoqués à la référence (i) et fournir une évaluation des impacts sur les coûts et sur l'organisation du travail du Distributeur.

Question 9

Référence : (i) B-0105 (pièce HQD-01-01 révisée), page 24, lignes 3 à 9.

Préambule :

- (i) « Le Distributeur précise que le client qui a des sommes échues à son compte, se verra d'abord offrir une entente de paiement et s'il respecte l'ensemble des modalités de cette entente, **il pourra ensuite adhérer au MVE.** L'entente de paiement vise à faciliter le paiement d'une consommation antérieure à laquelle s'ajoutent, le cas échéant, des frais d'administration, tandis que le MVE est établi sur une consommation à venir et sur laquelle aucuns frais ne sont appliqués, tant que le client paie ses mensualités. **Le MVE et l'entente de paiement sont deux outils différents, mais peuvent être complémentaires.** » (nos soulignés)

Demandes :

9.1 Veuillez indiquer comment et à quel moment le Distributeur explique au consommateur qui demande une entente de paiement les conditions d'adhérer au MVE.

9.2 Veuillez commenter sur la possibilité de permettre les clients ayant une entente de paiement d'adhérer automatiquement au MVE à l'achèvement du dernier versement des sommes dues au Distributeur pour alléger la procédure administrative.

9.3 Veuillez indiquer les actions que pourrait prendre le Distributeur pour faciliter l'adhésion des clients ayant des dettes à Hydro-Québec au MVE.

Question 10

Référence : (i) B-0105 (pièce HQD-1, doc. 1 – version révisée), pages 24 à 25.

Préambule :

- (i) « Initialement, à l'instar de Gaz Métro, le Distributeur considérait que l'option de diriger sa clientèle vers de multiple tiers acceptant le paiement par carte de crédit **offrait de la flexibilité** et qu'il n'était pas nécessaire de conclure d'ententes spécifiques avec certains fournisseurs de services. Le Distributeur a **reconsidéré sa position** et souhaite maintenant référer la clientèle intéressée à payer ses factures par carte de crédit à un tiers offrant ce mode de paiement. Ainsi, le Distributeur entend lancer un appel d'offres pour évaluer les possibilités offertes dans le marché et sélectionner, s'il y a lieu, un fournisseur en mesure de permettre le paiement par carte de crédit et de satisfaire certains critères précis, notamment en matière de services à la clientèle, de délai de traitement et de conservation des données personnelles. Cette initiative a ainsi pour **objectifs de garantir à la clientèle du Distributeur** un mode de paiement à la fois rapide et sécuritaire, **disposant également de services à la clientèle francophone**. Le cas échéant, le fournisseur sélectionné serait ajouté à la liste des agents autorisés et obtiendrait la facilité de transaction accordée à ces institutions financières. **Ce mode de transaction serait disponible uniquement sur l'espace client.**

Le Distributeur tient à préciser que sa proposition (proposition 1.10) ne vise pas à **encourager** les clients à utiliser la carte de crédit pour payer leurs factures, mais

vient plutôt confirmer un mode de paiement qui est déjà à la disposition de sa clientèle par l'intermédiaire de tiers. Le Distributeur n'entend pas faire la promotion de ce mode de paiement. » (nos soulignés)

Demandes :

10.1 Veuillez expliquer ce que le Distributeur entend par « *un mode de paiement qui est déjà à la disposition de sa clientèle par l'intermédiaire de tiers* » tel que mentionné à la fin de la référence (i). Veuillez en fournir des exemples.

10.2 Veuillez fournir une comparaison détaillée et complète des **impacts sur les consommateurs et sur le Distributeur** des deux modes de paiement de la facture d'électricité par carte de crédit mentionnés à la référence (i), soit le mode de diriger sa clientèle vers de multiple tiers acceptant le paiement par carte de crédit (« pratique » de Gaz Métro) et le paiement aux tiers sélectionnés par le Distributeur.

10.3 Dans votre réponse à la question précédente, veuillez élaborer sur la **flexibilité** pour la clientèle du Distributeur invoquée à la référence (i).

10.4 Veuillez confirmer que le Distributeur vise à sélectionner plusieurs fournisseurs pour permettre aux consommateurs d'utiliser différentes sortes de cartes de crédit, par exemple VISA et MasterCard .

10.5 Veuillez confirmer qu'un fournisseur qui satisfait tous les critères exigés par le Distributeur mais qui n'offre que le service en anglais sera éliminé d'office par le processus d'appel d'offres du Distributeur. Veuillez expliquer.

10.6 Veuillez justifier l'intention du Distributeur de limiter uniquement ce mode de paiement à l'espace client du site Web du Distributeur.

10.7 Nous avons bien noté que la proposition du Distributeur **ne vise pas à encourager** les clients à utiliser la carte de crédit pour payer leurs factures. Veuillez commenter sur l'opportunité que le Distributeur avertisse sa clientèle, sur son site Web et dans les CSÉ, que les agents autorisés peuvent exiger d'autres frais en sus du montant de la facture d'électricité, par exemple les intérêts.

10.8 Veuillez indiquer si les clients ayant des « ententes de paiement » avec le Distributeur peuvent payer par carte de crédit leurs factures d'électricité par l'intermédiaire des agents qui seraient autorisés par le Distributeur.

10.9 Veuillez fournir le calendrier des étapes à franchir pour la réalisation de la proposition du Distributeur mentionnée à la référence (i). Veuillez préciser sa date probable de mise en application.

10.10 Veuillez comparer le mode de paiement par carte de crédit décrit par le Distributeur à la référence (i) avec ceux utilisés par d'autres distributeurs d'électricité canadiens.

Question 11

Référence : (i) B-0105 (HQD-1, document 1, version révisée), p. 24, lignes 25 à 27.

Préambule :

- (i) « Le Distributeur propose également de préciser que si le client paie par l'entremise d'un tiers, le paiement est considéré reçu à la date à laquelle l'agent autorisé ou le Distributeur reçoit la somme d'argent. » (nos soulignés)

Demande :

11.1 Si le client paie sa facture d'électricité par l'entremise d'un agent autorisé par le Distributeur, il n'a aucun contrôle sur le délai que prendra l'agent pour payer le Distributeur. Veuillez commenter sur l'opportunité de préciser que le paiement est considéré reçu à la date à laquelle l'agent autorisé reçoit la demande de paiement du client.

11.2 Veuillez expliquer l'intérêt pour le Distributeur d'ajouter dans sa proposition l'expression « *ou le Distributeur* » [référence (i)].

Question 12

Référence : (i) B-0105 (HQD-1, doc. 1 – version révisée), p. 26, lignes 26-33.

Préambule :

- (i) « 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 ;
 - si la correction entraîne le paiement d'un montant additionnel par le client, la période de correction ne peut excéder un maximum de 12 mois. « (nos soulignés)

Demandes :

12.1 Veuillez indiquer la période maximale de conservation des données de consommation aux fins de la facturation dans les systèmes informatiques du Distributeur.

12.2 Dans le cas d'un remboursement d'un montant qui a été facturé en trop, veuillez expliquer pourquoi le Distributeur souhaite limiter la période de correction à un maximum de 36 mois, et non une période plus longue.

12.3 Veuillez indiquer si le Distributeur connaît d'autres distributeurs qui ont reçu l'approbation réglementaire pour limiter la période de correction des factures lorsque cette dernière est à l'avantage des clients et conforme aux lois et règlements en vigueur. Veuillez élaborer votre réponse en fournissant des références pertinentes.

12.4 Veuillez commenter sur les implications juridiques et réglementaires de votre proposition présentée à la référence (i). Veuillez fournir des références pertinentes.

Question 13

Référence : (i) B-0111 (HQD-4, doc. 2 – version révisée), page 9, tableau 2.

Préambule :

TABLEAU 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 \$

Demandes :

13.1 Veuillez fournir une estimation du nombre de demandes d'ouverture de dossier et de gestion de dossier pour les cinq prochaines années (période 2017-2022). Veuillez fournir des données historiques appuyant votre prévision.

13.2 Veuillez fournir une estimation des coûts totaux (main-d'œuvre et équipements) en 2017 reliés respectivement au traitement des demandes d'ouverture de dossier et à la gestion d'abonnement. Veuillez préciser leurs différentes composantes.

13.3.1 Veuillez indiquer les impacts sur les tarifs et sur la satisfaction de la clientèle si le Distributeur ne facture aucuns frais pour l'ouverture et la gestion des dossiers à l'instar de Gaz Métro.

13.3.2 Veuillez ventiler le montant (en M\$) à récupérer par le truchement des tarifs par catégorie de consommateurs.

13.4.1 Veuillez expliquer pourquoi BC Hydro ne facture qu'environ la moitié des frais d'abonnement que propose le Distributeur (12,40 \$ dans le cas de BC Hydro au lieu de 25 \$ pour le cas des abonnements au service d'électricité d'Hydro-Québec sans utilisation de son site Web).

13.4.2 En réponse à la question précédente, veuillez préciser s'il s'agit d'une question de l'efficacité ou de politique de récupération des coûts. Veuillez fournir des références pertinentes.

13.5 Veuillez commenter sur l'opportunité de fixer les frais d'abonnement à environ 10 \$ dans le cas des demandes d'abonnement sans utilisation du site Web d'Hydro-Québec.

13.6 En réponse à la question précédente, veuillez indiquer les impacts d'une telle mesure sur l'accès des ménages québécois et des MFR à l'électricité.

Question 14

Références :

- (i) B-0111 (HQD-4, doc. 2 – version révisée du 5 octobre 2016), page 9 ;
- (ii) B-0105 (HQD-1, doc. 1 – version révisée du 5 octobre 2016), page 5.

Préambule :

- (i) « Compte tenu de ce qui précède, le Distributeur souhaite différencier les frais d'ouverture de compte selon que le client utilise un moyen automatisé pour effectuer sa demande d'abonnement ou qu'il utilise un autre moyen. Ainsi, le Distributeur propose de ne pas facturer au client sa demande d'abonnement complétée au moyen d'un des libres-services du Distributeur et de lui facturer des frais de 25 \$ s'il complète sa demande par tout autre moyen (téléphone, courriel, télécopieur ou poste) qui implique l'intervention d'un représentant. » (nos soulignés)

- (ii) « Les modifications proposées aux CSÉ et aux divers frais administratifs et prix liés à l'alimentation électrique reflètent les actions du Distributeur visant à :
- améliorer la satisfaction de la clientèle ;
 - réduire les délais et simplifier le traitement des demandes. » (nos soulignés)

Demandes :

14.1 Veuillez confirmer (ou infirmer) qu'un représentant du Distributeur travaillant à son service à la clientèle peut s'occuper, en plus des demandes d'abonnement, de fournir des informations aux clients à l'égard de l'efficacité énergétique, des ententes de paiement, du soutien aux ménages à faible revenu et du processus de plaintes. Veuillez élaborer votre réponse en précisant l'organisation actuelle et à venir du Service à la clientèle du Distributeur et les tâches de ses représentants.

14.2 Veuillez confirmer (ou infirmer) que les contacts et les échanges entre les demandeurs de service d'électricité (demande d'abonnement) et les représentants du service à la clientèle d'Hydro-Québec Distribution contribueraient à l'amélioration de la satisfaction de la clientèle visée par le Distributeur [référence [(ii)]. Veuillez expliquer.

14.3 Veuillez comparer les services et conseils que recevra un client potentiel s'il fait sa demande d'abonnement par l'entremise d'un représentant d'Hydro-Québec et par l'Internet respectivement.

14.4 Veuillez indiquer les mesures prises par le Distributeur dans le cadre du présent dossier ou envisagées pour les prochaines années pour réaliser ses objectifs mentionnés à la référence (ii) à l'égard des clients qui n'ont pas de moyens ou de capacité pour utiliser l'Internet.

Question 15

Référence :

(i) B-0111 (HQD-4, doc. 2 – version révisée du 5 octobre 2016), page 10, tableau 3.

Préambule :

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 \$

Demandes :

15.1 Veuillez expliquer comment le Distributeur a déterminé le temps moyen de réponse téléphonique de 0,20 heure présenté au tableau 3 [référence (i)]. Veuillez indiquer son degré de précision (en pourcentage).

15.2 Veuillez indiquer si le taux horaire de 124,00 \$ montré au tableau 3 s'applique uniquement à l'accueil des demandes d'abonnement ou s'il s'applique également aux autres tâches plus complexes d'un représentant du service à la clientèle d'Hydro-Québec Distribution. Veuillez indiquer son degré de précision (en pourcentage).

15.3 Veuillez indiquer le degré de précision du coût de transaction de 24,80 \$ d'une demande d'abonnement effectuée par un représentant tel que montré au tableau 3.

Question 16

Référence :

(i) B-0111 (HQD-4, doc. 2 – version révisée du 5 octobre 2016), page 11, lignes 11 à 16.

Préambule :

- (i) « Pour le Distributeur, l'utilisation par le client de libres-services sur le Web réduit ses coûts, le traitement des demandes se faisant de façon automatisée. 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). Ainsi, le Distributeur souhaite encourager l'utilisation du Web par la clientèle plutôt que d'autres moyens plus coûteux, comme la téléphonie. » (nos soulignés)

Demandes :

16.1 Veuillez confirmer (ou infirmer) que le traitement des données liées à l'ouverture ou à la gestion de dossier effectuées à l'aide d'un représentant d'Hydro-Québec se fait également de façon automatisée.

16.2 Veuillez préciser si ce traitement est identique ou non à celui des demandes effectuées via le site Web d'Hydro-Québec. Veuillez expliquer.

16.3 Veuillez préciser si les coûts de main-d'œuvre et d'utilisation d'équipements requis pour le traitement de données sont différents ou non pour les deux cas mentionnés dans notre question précédente. Dans l'affirmative, veuillez en indiquer l'ampleur.

Question 17

Référence : (i) B-0111 (HQD-4, doc. 2 – version révisée), page 10, lignes 7 à 11.

Préambule :

- (i) « 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 \$⁸ par client par transaction. Ce montant est en partie compensé par la réduction des coûts de traitement de la demande, ce traitement étant automatisé plutôt qu'effectué par un employé.

[...]

⁸ Montant de l'ordre de 1,3 M\$ amorti sur une période de 5 ans. « (nos soulignés)

Demandes :

17.1 Veuillez expliquer votre méthode de calcul du coût de 2 \$ par client par transaction mentionné à la référence (i), « *à partir des coûts de développement en technologie de l'information de la plate-forme Web* ». Veuillez fournir les détails de calculs et vos hypothèses, notamment le nombre de demandes d'ouverture et de gestion de dossier par année.

17.2.1 Veuillez confirmer (ou infirmer) que le coût de 2 \$ mentionné à la référence (i) ne représente que le coût d'utilisation du site Web d'Hydro-Québec, excluant tous autres coûts associés à l'abonnement au service d'électricité. Veuillez expliquer.

17.2.2 Veuillez préciser le coût associé au traitement et à la vérification des données fournies par les demandeurs du service par l'entremise du site Web d'Hydro-Québec.

17.3 Veuillez indiquer la nature et l'ampleur (en \$) de tous les coûts associés à une demande d'abonnement, depuis la demande d'abonnement jusqu'au moment de l'installation et l'activation des dispositifs requis à la livraison de l'électricité pour les cas suivants :

- La demande d'abonnement s'effectue par l'entremise du site Web d'Hydro-Québec ;
- La demande d'abonnement se fait auprès d'un représentant d'Hydro-Québec.

17.4 Veuillez indiquer qui supporte le manque à gagner si la Régie approuve la proposition du Distributeur de ne facturer aucuns frais dans le cas où la demande d'abonnement s'effectue par l'Internet compte tenu que le traitement de cette dernière implique un coût non-nul.

17.5 Veuillez confirmer (ou infirmer) que la « gratuité » appliquée aux demandes d'abonnement par l'Internet impliquerait que les clients qui n'ont pas de moyens pour acheter des ordinateurs doivent subventionner indirectement ceux qui en ont. Veuillez élaborer votre réponse dans l'affirmative ou dans la négative.

Question 18

Références :

- (i) B-0105 (HQD-1, doc. 1 – version révisée du 5 octobre 2016), p. 17, lignes 17 à 20 ;
- (ii) B-0105 (HQD-1, doc. 1 – version révisée du 5 octobre 2016), p. 17, lignes 35 à 38.

Préambule :

- (i) « Considérant que l'espace client représente pour les propriétaires l'outil idéal pour suivre les abonnements au service d'électricité de leurs unités locatives, le Distributeur propose de retirer à l'article 6.7 l'avis destiné aux propriétaires afin de connaître leurs intentions quant au maintien du service d'électricité. » (nos soulignés)
- (ii) « À cet effet, le Distributeur ne juge pas opportun d'envoyer des avis supplémentaires, que ce soit un avis d'interruption ou un avis demandant si le service d'électricité doit être maintenu, aux propriétaires qui ne sont pas inscrits à l'espace client ou aux lieux de consommation dont le propriétaire est inconnu. » (nos soulignés)

Demandes :

18.1 Veuillez confirmer (ou infirmer) que les propriétaires peuvent, s'ils le désirent, communiquer avec Hydro-Québec sans utiliser son site Web, par exemple par courrier ou par téléphone. Veuillez expliquer.

18.2 Veuillez indiquer les impacts de votre proposition de retirer à l'article 6.7 l'avis destiné aux propriétaires afin de connaître leurs intentions quant au maintien du service d'électricité [références (i) et (ii)] sur les propriétaires qui n'utilisent pas l'espace client du site Web d'Hydro-Québec et sur leurs locataires respectivement.

Question 19

Référence :

(i) B-0111 (HQD-4, doc. 2 – version révisée du 5 octobre 2016), p. 18, lignes 8 à 13.

Préambule :

- (i) « Actuellement, le Distributeur facture une demande de déplacement de branchement occasionnée par l'installation d'une piscine 361 \$ dans le cas d'un coffret de 200 A et 895\$ dans le cas d'un coffret de 400 A. Dans l'optique de trouver un équilibre entre la nécessité de faire payer au client les coûts qui résultent de son choix et la sécurité du public, et afin d'inciter les clients à adopter un comportement sécuritaire, le Distributeur propose que seuls des frais de 360 \$ soient facturés au client dans tous les cas. »

Demandes :

19.1 Veuillez fournir les coûts réels aux conditions actuelles (2016 ou 2017) des déplacements de branchement occasionnés par l'installation d'une piscine dans le cas d'un coffret de 200 Ampères et dans le cas d'un coffret de 400 Ampères respectivement.

19.2 Veuillez fournir une estimation des nombres de déplacement de branchement occasionné par l'installation d'une piscine dans le cas d'un coffret de 200 Ampères et dans le cas d'un coffret de 400 Ampères respectivement pour les prochaines années.

19.3 Veuillez indiquer qui assume l'écart entre le coût réel de déplacement de branchement dans le cas d'un coffret de 400 Ampères et les frais plus faibles (360 \$) que propose le Distributeur.

19.4 Veuillez indiquer les moyens que prendrait le Distributeur pour inciter davantage les propriétaires de piscine à avoir un comportement favorisant la sécurité du public.