

## 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

## Mémoire de l'ACEF de Québec

Préparé par :  
Co Pham, Ph.D., ingénieur  
Consultant en énergie

3 avril 2017

## INTRODUCTION

Le 11 novembre 2016, l'ACEF de Québec soumet à la Régie les sujets sur lesquels elle souhaite intervenir dans le présent dossier. Dans sa demande, l'ACEF de Québec précise qu'elle souhaite traiter de la question de l'abonnement incluant notamment l'interruption des lieux de consommation alimentés sans abonnement et les frais de service (pièce C-ACEFQ-011, page 1).

Le 16 décembre 2016, par sa décision D-2016-189, la Régie permet à l'ACEF de Québec de traiter de l'ensemble des sujets qu'elle propose :

« [84] La Régie considère que les sujets sur lesquels l'ACEFQ, l'APCHQ, l'AQCIÉ-CIFQ, la CORPIQ, la FCEI, OC, l'UMQ et l'UPA souhaitent intervenir sont bien ciblés et correspondent à leur champ d'intérêt. Elle leur permet de traiter de l'ensemble des sujets qu'ils proposent. » (D-2016-189, page 19, pièce A-0023, 16 décembre 2016).

Ce mémoire présente donc les analyses effectuées par l'ACEF de Québec sur les sujets acceptés pour étude par la Régie ainsi que les résultats et recommandations appropriées dans l'ordre suivant :

1. Frais d'abonnement au service d'électricité d'Hydro-Québec ;
2. Renseignements obligatoires à fournir pour s'abonner au service d'électricité d'Hydro-Québec ;
3. Interruption du service d'électricité et gestion des lieux de consommation alimentés sans abonnement ;
4. Facturation et paiement des factures ;
5. Fréquence de l'obtention des données de consommation et facturation des clients ayant des compteurs non communicants ;
6. Frais de déplacement des lignes de branchement applicables aux travaux exécutés par Hydro-Québec chez les propriétaires de piscine.

## SECTION 1

### FRAIS D'ABONNEMENT

### AU SERVICE D'ÉLECTRICITÉ D'HYDRO-QUÉBEC

#### 1.1 Portrait global des coûts et des revenus liés à l'abonnement

Les coûts liés à l'abonnement sont estimés par le Distributeur à 30,9 M\$ par année. Ces coûts couvrent ceux associés au traitement des demandes d'ouverture et de gestion des dossiers, incluant les composantes main-d'œuvre et utilisation d'équipements.

Le Distributeur décrit sa méthode d'évaluation des coûts liés à l'abonnement comme suit dans sa réponse à la question 13.2 de l'ACEF de Québec :

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

Réponse :

Selon la répartition du coût de service de l'année projetée 2017 (voir le dossier tarifaire R-3980-2016, pièce HQD-12, document 3, [B-0047], tableaux 13A et 14A), les coûts totaux de la réponse téléphonique et de la facturation sont respectivement de 168,2 M\$ et 61,3 M\$, incluant le rendement.

Par ailleurs, le Distributeur a établi les heures spécifiques dédiées aux transactions emménagements et déménagements (E/D) et le temps de traitement des demandes d'abonnement effectuées par les représentants. Sur la base de ces informations, il estime qu'une part de 16,9 % des coûts de la réponse téléphonique et qu'une part de 3,9 % des coûts de la facturation sont associées au traitement des demandes d'ouverture et de gestion des dossiers, ce qui conduit à un total pondéré de 30,9 M\$. » (HQD, pièce B-0164, page 26 – Réponse du Distributeur à la question 13.2 de l'ACEF de Québec) (nos soulignés)

Le coût moyen de traitement d'une demande d'abonnement est donc d'environ **42 \$** calculé sur la base du nombre total de demandes d'abonnement compilé par le Distributeur pour 2016 (voir le tableau ci-dessous).

Tableau 1.1

Coût total (en M\$) [a]	30.9
Nombre total de demandes d'abonnement (résidentiel, commercial et affaires - 2016) (b)	728,094
Coût moyen par client (\$)	<b>42.4</b>

Sources: HQD

(a) pièce B-0164, page 26.

(b) pièce B-0170, page 4.

Quant aux revenus, ils sont estimés par le Distributeur à 14,7 et 10,1 M\$ respectivement pour les cas du maintien des frais d'abonnement en vigueur et d'une application de la proposition du Distributeur pour 2017 en prenant pour hypothèse une implantation au 1er avril 2017 (HQD, pièce B-0037, page 4, tableau E-1.1).

La proposition du Distributeur consiste à facturer aucuns frais aux abonnements effectués par le biais du Web (Internet) et de la Réponse Vocale Interactive (RVI) et 25 \$ si l'abonnement s'effectue à l'aide d'un représentant du Service à la clientèle d'Hydro-Québec (HQD, pièce B-0037, page 4, tableau E-1.1).

Le Distributeur a calculé les revenus découlant de sa proposition avec l'hypothèse d'une application des frais d'abonnement proposés à partir du 1<sup>er</sup> avril 2017, donc pour les 9 derniers mois de 2017 seulement. Pour comparer les revenus avec les coûts calculés sur une base de 12 mois de 2017, nous devrions donc estimer les premiers pour la même période (12 mois).

Si l'on suppose que le nombre d'abonnements de janvier à fin mars est proportionnel à celui adopté par le Distributeur pour les 9 mois de 2017, les revenus calculés sur la base de la proposition du Distributeur devraient être majorés à 13,5 M\$ pour l'année civile 2017 (12 mois)<sup>1</sup>.

Si l'on applique des frais de 25 \$ (frais unique) sans donner de rabais aux abonnements effectués par le Web et la RVI, l'ordre de grandeur des revenus reliés aux abonnements sera de 17 M\$ (12 mois) :

- Nombre de demandes d'abonnements résidentiels et commerciaux (2015) :  
624936 + 60342 = 685 278 (Source : HQD, pièce B-0037, page 6) ;

---

1

$10.1 \times 12/9 = 13.5$

- Frais d'abonnement unique : 25 \$ ;
- Revenus reliés à l'abonnement :  $685\,278 \times 25 = 17\text{ M\$}$ .

Dans tous ces scénarios, les revenus sont nettement inférieurs au coût total relié à l'abonnement de 30,9 M\$.

On peut donc conclure que les frais actuels d'ouverture et de gestion des dossiers et ceux proposés par le Distributeur ne couvrent pas la totalité des coûts reliés à l'abonnement.

Comparativement aux frais en vigueur, les frais proposés par le Distributeur accentueront l'écart entre les coûts et les revenus reliés à l'abonnement en raison de la « gratuité » des abonnements effectués par le biais du Web et de la RVI.

Qui assument l'écart entre les coûts et les revenus reliés à l'abonnement ?

Réponse : les consommateurs qui ne demandent pas de nouvel abonnement (qui ne déménagent pas essentiellement).

Parmi ceux-ci, on compte bon nombre de ménages à faible revenu et à revenus modestes. Précisons que le Distributeur ou son actionnaire ne participent pas au comblement de l'écart entre les coûts et les revenus reliés à l'abonnement.

Nous soumettons donc respectueusement que, dans l'appréciation des frais d'abonnement proposés par le Distributeur, la Régie devrait considérer leurs rapports avec les coûts encourus pour la fonction « abonnement » ainsi que l'équité envers la clientèle existante du Distributeur.

## **1.2 Frais d'abonnement de 25 \$ proposés par le Distributeur**

Le Distributeur propose des frais de 25 \$ applicables aux demandes d'abonnement au service d'électricité qui requièrent l'intervention d'un représentant de son service à la clientèle.

Les frais d'abonnement de 25 \$ sont déterminés par le Distributeur sur la base d'un taux horaire d'un représentant de 124 \$ (coût complet) et d'un temps moyen de réponse téléphonique de 0,20 heure (12 minutes).

Le tableau ci-dessous reproduit les calculs du Distributeur.

Tableau 1.2

Source : HQD, pièce B-0111 (HQD-4, doc. 2), page 10, tableau 3.

**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 \$
<b>Total</b>	<b>24,80 \$</b>

Il faut noter qu'un représentant du Service à la clientèle d'Hydro-Québec peut accomplir de nombreuses tâches plus complexes que la collecte des renseignements requis aux abonnements, par exemple proposer des ententes de paiement :

« [Question] 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.

Réponse :

Le Distributeur le confirme. Le Distributeur favorise le règlement du premier coup et ainsi un représentant traitant une demande d'abonnement peut aussi répondre à la majorité des questions du client et proposer certaines ententes de paiement, si le client n'est pas en recouvrement. [...] « (HQD, pièce B-0164, page 29) [Réponse du Distributeur à la DDR no 1 de l'ACEF de Québec, question 14.1].

Notons qu'un représentant du service à la clientèle a aussi la tâche relativement difficile d'informer les clients commerciaux (catégorie tarifaire « petite puissance ») de leur éligibilité aux différents tarifs :

« Questions 2.1

Comment un nouvel abonné peut-il déterminer s'il est éligible au tarif de petite puissance pour être en mesure de souscrire à un abonnement par le biais du téléphone ?

Réponse :

Le client peut appeler au service à la clientèle pour avoir cette information. Il pourra procéder à sa demande d'abonnement au même moment. Advenant qu'il ne soit pas admissible pour faire sa demande par téléphone, il sera avisé par le représentant. » (HQD, pièce B-0166 [HQD-16, document 4], page 9).

Le Distributeur utilise le taux horaire de 124 \$ d'un représentant du service à la clientèle pour calculer le coût de traitement d'une demande d'abonnement sans tenir compte de la complexité de ses différentes tâches :

« [Question] 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).

Réponse :

Le taux horaire de 124 \$ représente le taux horaire à coût complet d'un représentant du service à la clientèle, peu importe les tâches qui sont effectuées. » (HQD, pièce B-0164, page 31)

Le taux horaire de 124 \$ serait donc peu précis pour servir comme base pour évaluer le coût de traitement d'une demande d'abonnement (coût d'abonnement).

Il faut noter aussi que les frais de 25 \$ proposés par le Distributeur ne couvrent pas d'autres coûts reliés aux abonnements tels que la vérification et le traitement des données.

Par comparaison, BC Hydro inclut dans son coût d'abonnement les frais de vérification de l'état des crédits des demandeurs de service d'électricité (voir annexes 2 et 4).

Les frais proposés de 25 \$ représentent une hausse de 5 \$ par rapport aux frais actuels de gestion de dossier de 20 \$ qui n'ont pas été mis à jour depuis 2005 selon le Distributeur<sup>2</sup>.

Malgré cette hausse relativement élevée (25%), les frais proposés de 25 \$ sont bien inférieurs au coût moyen de traitement d'une demande d'abonnement de l'ordre de 42 \$ par client.

Dans ce contexte, nous partageons l'opinion du Distributeur à l'effet que les frais de 25 \$ applicables aux abonnements requérant l'intervention d'un représentant de son service à la clientèle sont raisonnables.

La figure ci-dessous compare les frais proposés de 25 \$ avec ceux exigés par certains distributeurs d'électricité canadiens. On y voit que les frais proposés de 25 \$ sont

---

2

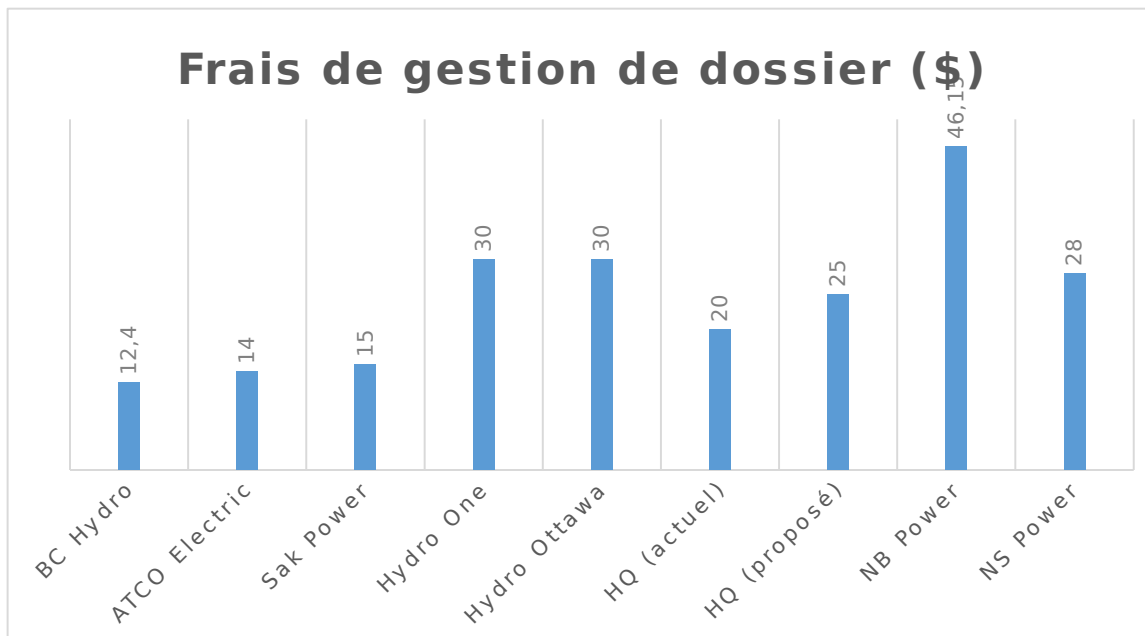
HQD, pièce B-0164, page 28 – Réponse du Distributeur à la question 13.6 de la DDR de l'ACEF de Québec :

« Le Distributeur réitère que puisque les frais liés à la demande d'abonnement n'ont pas été mis à jour depuis 2005, l'augmentation de 5 \$ des frais de gestion de dossier combinée à la réduction de 25 \$ des frais d'ouverture de dossier est jugée comme raisonnable ».

inférieurs à ceux exigés ailleurs au Canada, à l'exception des distributeurs de l'Ouest du pays.

Figure 1.1

Source : HQD, pièce B-0111 (HQD-4, document 2), page 9, tableau 2.



### 1.3 Abonnement gratuit par le Web et par la RVI

Le Distributeur demande à la Régie l'autorisation de n'appliquer aucuns frais aux abonnements à son service d'électricité qui s'effectueront par le Web ou par son système RVI.

Il justifie sa proposition en soumettant que le coût d'une transaction par le Web se chiffre à 2 \$ par client et que ce coût est en partie compensé par la réduction des coûts de traitement de la demande :

« 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 \$ (note de bas de page no 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.

[...]



[Note de bas de page no 8] : Montant de l'ordre de 1,3 M\$ amorti sur une période de 5 ans. » (HQD, pièce B-0111 [HQD-4, document 2 – version révisée], page 10, lignes 7 à 11.)

Or, en répondant à notre question 17.1, le Distributeur confirme que ce coût de 2 \$ ne représente que le coût de développement de la plate-forme Web pour l'emménagement et le déménagement, excluant tout autre coût requis à l'abonnement :

« 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.

Réponse :

Le développement de la plate-forme Web pour l'emménagement et le déménagement (E/D) a coûté 1,3 M\$, montant amorti sur 5 ans. En considérant un nombre de transactions pour l'E/D sur le Web de l'ordre de 132 300 par année, il en résulte un coût unitaire de près de 2 \$ par client par transaction. » (HQD, pièce B-0164, page 33).

Selon nous, le *développement* d'une plate-forme Web n'est pas tout ; il faut compter aussi les coûts requis à son entretien et à son bon fonctionnement.

D'autre part, la vérification et le traitement des données fournis au Distributeur par le biais du Web comporteraient certains coûts, même si ceux-ci sont automatisés.

Sur cette question, nous ne partageons pas la thèse du Distributeur qui prétend que le coût d'une activité automatisée est nul :

« 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.

Réponse :

Il n'y a pas de coût supplémentaire lié au traitement et à la vérification des données compte tenu que tout est automatisé. » (HQD, pièce B-0164, page 34) [nos soulignés].

Selon nous, après l'étape de collecte des renseignements sur les demandeurs de service, il y a encore certaines tâches administratives à effectuer pour activer leurs compteurs.

Le coût lié à ces activités administratives représenterait environ 6 \$ dans le cas d'une remise en service à distance selon une estimation d'Hydro-Québec :

« 2.2 Veuillez fournir le coût pour le Distributeur pour effectuer une intervention à distance sur le compteur (interruption ou remise en service à distance de l'électricité).

Réponse :

Le Distributeur estime à près de 6 \$ le coût d'une interruption ou d'une remise en service à distance. Le montant inclut principalement le coût administratif lié à la gestion des interruptions et rétablissements de service. » (HQD, pièce B-0167, page 6).

Le traitement des demandes d'abonnement requiert plusieurs activités, par exemple la collecte des renseignements sur les demandeurs de service, la vérification des données fournies, fournir des informations sur les tarifs et sur l'efficacité énergétique, et l'activation des compteurs.

En outre, rappelons que le Distributeur a admis que 3,9 % des coûts de la *facturation* sont associés au traitement des demandes d'ouverture et de gestion des dossiers.<sup>3</sup> Ce serait tout-à-fait normal selon nous, puisque le Distributeur devrait parfois vérifier l'état des comptes ou la solvabilité de certains de ses demandeurs de service d'électricité.

Finalement, le coût de ces activités comporterait ceux associés à l'utilisation des équipements requis pour les traitements automatisés incluant le rendement sur l'avoire propre du Distributeur, en plus des salaires et des bénéfices marginaux des agents du Distributeur s'occupant de l'abonnement.

Le coût *réel* de traitement d'une demande d'abonnement effectuée par le biais du Web serait sûrement bien supérieur à 2 \$ par client.

L'abonnement gratuit proposé par le Distributeur pour les demandes d'abonnement effectuées par l'Internet (le Web) aurait comme effet un transfert des coûts aux clients existants du Distributeur par le biais des tarifs.

En effet, selon notre compréhension, les coûts associés à l'abonnement qui n'ont pas été reflétés dans les « frais d'abonnement » sont récupérés dans les tarifs.

En d'autres termes, les coûts associés à l'abonnement qui n'ont pas été payés par les demandeurs de service d'électricité seront assumés par les clients existants du Distributeur pour lui donner le même revenu requis. La réponse du Distributeur à notre question 17.3 semble confirmer notre affirmation<sup>4</sup>.

---

3

HQD, pièce B-0164, page 26.

4

Si la Régie accepte l'abonnement gratuit proposé par le Distributeur, les ménages à faible revenu et les familles à revenu modeste auront à assumer une partie des coûts reliés à l'abonnement des ménages plus nantis qui ont des moyens pour avoir accès à l'Internet.

Présentement, le nombre de demandes d'abonnement via le Web (l'Internet) est relativement peu élevé par rapport à celui des demandes par le biais des représentants du Service à la clientèle d'Hydro-Québec [voir les données compilées par le Distributeur au tableau ci-dessous].

---

« 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.

Réponse :

Voir les réponses aux questions 13.2 et 17.1.

De plus, les frais d'abonnement sont calculés sur la base du temps de traitement moyen d'une demande d'abonnement par un représentant du service à la clientèle.

Les coûts en aval de la demande sont récupérés par les tarifs d'électricité ainsi que par les frais facturés aux clients pour répondre à leur demande d'alimentation électrique, lorsque la demande est au-delà du service de base. » (HQD, pièce B-0164, page 34). [nos soulignés].

Tableau 1.3

Canaux utilisés par catégories de clients pour présenter la demande d'abonnement (Données de 2015 et 2016)

Source : HQD, pièce B-0037, page 6 et pièce B-0170, page 4.

2015	Représentants	RVI	Web	Total
Résidentiel	491 811	37 406	95 719	624 936
Commercial	60 193	41	108	60 342
Affaires	21 334			21 334
<b>Total</b>	<b>573 338</b>	<b>37 447</b>	<b>95 827</b>	<b>706 612</b>
<b>Proportion</b>	<b>81,14%</b>	<b>5,30%</b>	<b>13,56%</b>	<b>100,00%</b>

**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
<b>Total</b>	<b>533 335</b>	<b>27 922</b>	<b>166 837</b>	<b>728 094</b>
<b>Proportion</b>	<b>73,25%</b>	<b>3,83%</b>	<b>22,91%</b>	<b>100,00%</b>

Notons que *sans aucun rabais ni d'abonnement gratuit*, la part des demandes d'abonnement effectuées par le Web a passé de 13,6% à 22,9% entre 2015 et 2016 [voir les tableaux ci-dessus].

Pour économiser 25 \$ en une dizaine de minutes, qui refuserait de faire sa demande d'abonnement par l'Internet (le Web) ou de demander à ses parents et connaissances de le faire à sa place ?

Qui assumeront les coûts relativement élevés reliés à l'abonnement si dans l'avenir une grande partie des abonnements s'effectueront par l'Internet ?

Selon nous, l'éventuelle gratuité de l'abonnement par l'Internet pourrait changer complètement l'évolution des revenus associés à l'abonnement.

Si l'on admet que les ménages à faible revenu déménagent plus souvent que les mieux nantis et que l'accès à l'Internet leur est plus difficile, la gratuité de l'abonnement proposée par le Distributeur leur demande plus d'efforts financiers par rapport aux mieux nantis.

Nous soumettons donc respectueusement que le "succès" éventuel sinon probable de l'abonnement gratuit proposé par le Distributeur occasionnerait certaines iniquités.

#### 1.4 Pratique de certaines autres juridictions réglementaires

Comment la gratuité de l'abonnement par l'Internet proposée par le Distributeur se compare-t-elle avec la pratique d'autres juridictions réglementaires ?

Notre recherche ne nous a permis d'identifier aucune juridiction qui permette l'abonnement gratuit par l'Internet.

Nous n'avons pu trouver non plus de balisage effectué spécifiquement sur ce sujet dans la preuve du Distributeur.

Néanmoins, en réponse à la question 2.2 d'UC, le Distributeur affirme que les informations disponibles sur le site de *Nova Scotia Power* portent à croire 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 \$ :

« 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 :

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

<http://www.nspower.ca/site/media/Parent/Regulations%%20June%2010%202016.pdf> » (HQD, pièce B-0170, page 6).

Nous reproduisons à l'annexe 1 les extraits pertinents du document de *Nova Scotia Power* mentionné dans la réponse du Distributeur. Dans ces documents, il est bien clair que les frais exigés pour ouvrir un compte chez *Nova Scotia Power* sont des frais standard (de 28 \$) sans égard aux moyens utilisés pour le faire :

« In cases where no physical connection (meter installation or seal removal) of electric service is required, but a new account is added to the Company's billing system, the customer shall be charged a standard connection fee in accordance with these Regulations for establishing his account and/or taking a reading from the meter.”<sup>5</sup> (nos soulignés).

---

5

<http://www.nspower.ca/site/media/Parent/Regulations%%20June%2010%202016.pdf>, page 11.

En réponse à la question 13.4.1 de l'ACEF de Québec, le Distributeur a confirmé que *BC Hydro* applique les mêmes frais d'abonnement peu importe le canal utilisé pour compléter la demande d'abonnement, donc aucun rabais pour les demandes d'abonnement effectuées par l'entremise du Web :

« Contrairement à la proposition du Distributeur, *BC Hydro* applique ces frais peu importe le canal utilisé pour compléter la demande d'abonnement, que ce soit par l'entremise du Web ou d'un représentant. » (HQD, pièce B-0164, page 27).

Dans le cas de *BC Hydro*, après consultation auprès des intervenants, l'entreprise a proposé à la *British Columbia Utilities Commission* de fixer des frais d'abonnement sans distinguer si la demande d'abonnement est effectuée par le biais de l'Internet ou par son service à la clientèle :

“ *BC Hydro* proposes continuing with an Account Charge of \$12.40. The Account Charge is applied when a customer submits an application for a new account or an existing customer moves an account, regardless of whether it is done online or via a customer service agent.” (voir plus de détail à l'annexe 2)

*BC Hydro* justifie sa proposition par le fait que son service d'abonnement par l'Internet est relativement nouveau et que certains de ses clients peuvent être désavantagés en n'ayant pas l'accès à l'Internet :

« *BC Hydro* asked for feedback on charging a different set-up fee for new customers, and whether a discount should be provided for customers who do their account set-up online. [...] *BC Hydro* will not be proceeding with offering a discount for processing a move online. The online service is fairly new and some customers may be disadvantaged by not having internet access. *BC Hydro* appreciates BCOAPO's point concerning the consistency of not offering discounts for other online transactions.” (voir plus de détail à l'annexe 3).

### **1.5 Prolongation des heures d'ouverture des centres d'appel**

Le Distributeur soutient que l'augmentation de la proportion des clients utilisant les services d'abonnement Web et RVI entre 2011 et 2016 lui a permis de prolonger les heures d'ouverture de ses centres d'appel les soirs de semaine et les fins de semaine depuis le 25 juin 2016 :

« Question 1.11

Quels ont été les impacts sur les effectifs (en ETC et en \$) et sur le coût de service du Distributeur suite à l'augmentation de la proportion des clients utilisant les services d'abonnement Web et RVI, entre 2011 et 2016 ?

Réponse :

L'efficience dégagée a permis au Distributeur de mieux répondre aux besoins exprimés par ses clients. En effet, cela a permis de prolonger les heures d'ouverture de ses centres d'appel les soirs de semaine et les fins de semaine depuis le 25 juin 2016, à temps pour la période achalandée des déménagements. Cela a ainsi permis de niveler le trafic d'appels et de diminuer le délai de réponse téléphonique.

Le Distributeur a également mis en place une équipe de support téléphonique aux représentants (résidentiel et commercial) afin d'augmenter le taux de résolution du premier coup et ainsi éviter des rappels.

Le Distributeur tient enfin à mentionner que l'optimisation des ressources et l'amélioration de la qualité des services répondent aux objectifs du plan stratégique 2016-2020. » (HQD, pièce B-0166, page 7 – Réponse du Distributeur à la question 1.11 de la FCEI)

Nous croyons que la prolongation des heures d'ouverture des centres d'appel d'Hydro-Québec les soirs de semaine et les fins de semaine était une excellente initiative du Distributeur, car bien des travailleurs ne peuvent contacter son service à la clientèle aux heures d'ouverture régulières des bureaux.

À notre connaissance, les centres d'appel s'occupent de plusieurs problèmes des clients du Distributeur, pas juste les demandes d'abonnement au service d'électricité.

Si cette initiative bien utile du Distributeur comporte certains coûts supplémentaires, il serait tout-à-fait normal que l'ensemble de sa clientèle assume la totalité de ces coûts.

Selon nous, la diminution des heures de travail des représentants du service à la clientèle d'Hydro-Québec réalisée grâce à l'abonnement par le Web ou la RVI ne justifierait pas les abonnements gratuits proposés par le Distributeur.

## **1.6 Options**

Quelles sont les options pratiques et envisageables dans le cas du Distributeur ?

Nous en voyons deux.

Option 1 :

La Régie maintient la structure des frais d'abonnement uniques des CSÉ actuelles, c'est-à-dire sans égard aux moyens utilisés pour présenter des demandes d'abonnement (représentants du Service à la clientèle d'Hydro-Québec, Web ou RVI).

Selon une évaluation du Distributeur<sup>6</sup>, les revenus tirés des abonnements pour 2017 seraient les suivants, selon le cas, :

- Application des frais fixés dans les CSÉ actuelles : 14,7 M\$
  - Frais d'abonnement uniques pour toutes les transactions : 13,6 M\$
- Écart : - 1,1 M\$

On constate donc que les revenus sont du même ordre de grandeur dans les deux cas, à 1 M\$ d'écart.

Dans les prochaines années, l'application des frais uniques de 25 \$ donnerait probablement des revenus comparables à ceux qui seraient obtenus par l'application des frais stipulés dans les CSÉ actuelles (frais d'ouverture de dossier de 50 \$ et frais de gestion de dossier de 20 \$).

Selon nos calculs présentés au tableau 1.4 ci-dessous, les revenus tirés des abonnements se chiffreraient à 17,6 M\$ par année si l'on appliquait des frais uniques de 25 \$ par client.

L'option de frais uniques ne désavantagerait pas les clients qui n'ont pas le moyen d'avoir accès à l'Internet. Rappelons que cet élément a été pris en compte par BC Hydro dans sa proposition de ses frais d'abonnement au service d'électricité (voir section 1.4).

#### Option 2 :

La Régie approuve les frais de 25 \$ proposés par le Distributeur pour les abonnements effectués par le biais du Service à la clientèle d'Hydro-Québec et fixe à 20\$ les frais d'abonnement effectué par le biais du Web et de la RVI.

Nous avons calculé les revenus découlant de cette option ainsi que de l'option 1 en nous basant sur le nombre de demandes d'abonnement en 2016 compilé par le Distributeur.

Les résultats montrés au tableau ci-dessous indiquent que l'option 2 fournit 1 M\$ de revenu de moins que l'option 1.

Cet écart serait assumé par l'ensemble de la clientèle du Distributeur par le biais des tarifs dans les prochaines années.

---

6



Tableau 1.4

**Estimation des revenus selon 2 scénarios**

	<b>Nombre de demandes d'abonnements (2016) [a]</b>		<b>Revenus (en M\$)</b>		
	Représentants	RVI et Web	Scénario Frais unique de 25 \$	Scénario 25 \$ (représentants) et 20\$ (RVI et Web)	Écart
Résidentiel	445,076	194,575	16.0	15.0	1.0
Commercial	62,425	178	1.6	1.6	0.0
<b>Total</b>	<b>507,501</b>	<b>194,753</b>	<b>17.6</b>	<b>16.6</b>	<b>1.0</b>

[a] Source: HQD, HQD-16, document 8, page 4, tableau R-1.2

L'option 2 offre une réduction de 5 \$ de frais d'abonnement aux demandeurs de service qui utilisent le Web ou la RVI.

Nous estimons que la réduction de 5 \$ serait suffisante pour inciter les demandeurs de service d'électricité d'Hydro-Québec à utiliser le Web ou la RVI plutôt que par son Service à la clientèle.

Cette option permettrait aussi d'éviter à la clientèle existante d'Hydro-Québec d'avoir à assumer des sommes trop importantes dans l'éventualité d'une utilisation plus accélérée de l'Internet pour les demandes d'abonnement.

**1.7 Conclusion et Recommandation**

Les frais de 25 \$ proposés par le Distributeur seraient raisonnables pour le cas des demandes d'abonnement qui s'effectueront par le biais du Service à la clientèle d'Hydro-Québec.

L'abonnement gratuit proposé par le Distributeur pour les cas des abonnements qui s'effectueront par le biais du Web ou de la RVI n'est pas basé sur leurs coûts réels. Il comporterait certaines iniquités. Nous recommandons donc respectueusement que la Régie rejette cette proposition du Distributeur.

Nous soumettons pour la considération de la Régie deux options :

- Fixer les frais d'abonnement à 25 \$ sans égard aux moyens utilisés pour présenter des demandes d'abonnement ;
- Fixer des frais d'abonnement de 25 \$ pour les demandes qui requièrent l'intervention du Service à la clientèle d'Hydro-Québec et 20 \$ pour les autres cas (Web ou RVI).

## SECTION 2

### RENSEIGNEMENTS OBLIGATOIRES À FOURNIR POUR S'ABONNER AU SERVICE D'ÉLECTRICITÉ D'HYDRO-QUÉBEC

#### 2.1 Renseignements obligatoires à fournir à Hydro-Québec

Dans les CSÉ *proposées*, le Distributeur présente les conditions pour faire une demande d'abonnement comme suit :

« **2.1 Demande d'abonnement**

Pour vous abonner au *service d'électricité*, vous devez présenter une *demande d'abonnement* à Hydro-Québec. Cette demande, qui peut aussi être présentée par votre représentant dûment autorisé, permettra d'établir les caractéristiques du contrat d'électricité dont vous serez responsable. Vous devez procéder comme suit :

[...]

**Renseignements obligatoires à fournir**

Votre demande d'abonnement doit inclure les renseignements obligatoires précisés à l'annexe I. Si vous ne fournissez pas tous ces renseignements ou que vous fournissez des renseignements erronés, Hydro-Québec peut refuser votre demande. (...) « (HQD, pièce B-0106, page 10) [nos soulignés].

L'annexe I précise les renseignements obligatoires comme suit :

« **Annexe I – Renseignements requis du client**

**Renseignements obligatoires :**

*Lieu de consommation* à desservir :

- a) type d'usage de l'électricité (domestique, commercial, industriel, institutionnel ou agricole) ;
- b) principales activités visées par l'utilisation de l'électricité, dans le cas d'un usage autre que domestique ;
- c) adresse du *lieu de consommation* ;
- d) adresse de facturation.

Titulaire de l'*abonnement* :

- a) nom ;
- b) adresse actuelle ;
- c) adresse précédente ;
- d) numéro de téléphone principal ;

- e) numéro d'assurance sociale (dans le cas d'une personne physique) ou numéro d'entreprise (dans le cas d'une personne morale) ;
- f) statut (propriétaire, locataire, colocataire).

*Installation électrique :*

a) Intensité nominale.

b) Charges raccordées :

- éclairage ;
- chauffage ;
- ventilation ;
- force motrice ;
- procédés ;
- autres.

Puissance demandée.

Date pour laquelle le *service d'électricité* est demandé.

**Renseignements obligatoires pour une *demande d'alimentation* : [...] »**  
(HQD, pièce B-0106, page 76) [nos soulignés]

Selon nous, peu de clients potentiels d'Hydro-Québec savent où trouver l'intensité nominale, les charges raccordées pour différents usages de l'électricité et la puissance demandée de leurs demeures pour les fournir à l'entreprise lors de leurs demandes d'abonnement.

De surcroît, le texte proposé des CSÉ ne fournit aucune explication compréhensible ni aucun guide sur ce sujet.

Pour avoir un peu d'information sur cet aspect, il faut lire la réponse du Distributeur à la question 1.6 de la FCEI :

« Question 1.6

Dans le cas d'une demande d'abonnement pour une installation existante, est-ce que le Distributeur exige systématiquement l'ensemble des renseignements requis, tel que prévu à l'annexe 1 (particulièrement au niveau de la section « *Installation électrique* ») ?

Réponse :

Le Distributeur n'exige pas systématiquement l'ensemble de ces informations. En effet, pour une nouvelle installation, la plupart des informations se retrouvent sur le permis que le maître électricien transmettra au Distributeur.

De plus, le Distributeur, pour ce lieu de consommation, n'aura pas à demander au client ces informations pour les abonnements subséquents. Il en va de même pour les abonnements dont aucune modification n'a été apportée aux installations électriques depuis la dernière mise sous tension ou pour les abonnements saisonniers. Toutefois, le Distributeur pourrait demander des informations afin d'exécuter certaines modalités des CSÉ, dont l'estimation du montant du dépôt à exiger.

Le Distributeur tient également à rappeler que le client a l'obligation de l'informer de toute modification effectuée à son installation électrique. » (HQD, pièce B-0166 [HQD-16, document 4], page 5).

## **2.2 Recommandation**

Nous recommandons respectueusement que la Régie demande au Distributeur de reformuler la section intitulée « *Renseignements obligatoires* » de l'annexe I afin de la rendre plus conviviale et pratique pour les demandeurs de service d'électricité, notamment ceux qui ne connaissent pas les caractéristiques techniques de leurs installations électriques.

## SECTION 3

### INTERRUPTION DU SERVICE D'ÉLECTRICITÉ ET GESTION DES LIEUX DE CONSOMMATION ALIMENTÉS SANS ABONNEMENT

#### 3.1 Interruption de service sans préavis

Les lieux de consommation alimentés sans abonnement sont communément appelés les « locaux vacants »<sup>7</sup>.

Selon notre compréhension, un logement est considéré comme « sans abonnement » suite à une résiliation du contrat de service à une date convenue avec le Distributeur et si après cette date il n'y a pas d'abonnement accepté par le Distributeur.

Lors des ateliers de l'automne dernier, le Distributeur présentait aux intervenants sa proposition 1.16 qui vise à lui permettre de mettre fin au service d'électricité des lieux de consommation alimentés sans abonnement, sans transmettre d'avis :

« Proposition 1.16

Article 3.1 : Après la date de la résiliation d'un abonnement :

1. Hydro-Québec met fin au service d'électricité s'il n'y a aucun abonnement qui suit immédiatement la résiliation, sans transmettre d'avis ; » (HQD, pièce B-0102, page 14). [nos soulignés].

La totalité des intervenants n'étaient pas d'accord avec le Distributeur sur ce point (voir les résultats de consultation au tableau ci-dessous).

Tableau 3.1

Source : HQD, pièce B-0102, page 60.

**TABLEAU 18 : RÉSULTATS DE LA PROPOSITION 1.16**

-	D'accord
7	Pas d'accord à moins de...
-	Ne se prononce pas
-	Ne s'applique pas
7	Nombre de répondants

---

7

HQD, pièce B-0105, page 12.

Après plusieurs mois de réflexion, le Distributeur soumet à la Régie la même proposition, par l'introduction de l'article 7.1.1, alinéa a) dans son projet des CSÉ :

« CHAPITRE 7 Interruption et rétablissement du service d'électricité  
Refus ou interruption du service d'électricité par Hydro-Québec

7.1 Hydro-Québec peut refuser ou interrompre le *service d'électricité* à un *lieu de consommation* donné pour les cas mentionnés dans les articles 7.1.1 et 7.1.2, sauf dans les cas prévus dans l'article 20 de la *Loi sur le mode de paiement des services d'électricité et de gaz dans certains immeubles* (RLRQ, chapitre M-37).

**7.1.1. Cas d'interruption du service d'électricité sans avis**

Hydro-Québec peut refuser ou interrompre le *service d'électricité* dans l'un ou l'autre des cas ci-dessous. Avant d'interrompre le service, elle ne transmet aucun avis d'interruption.

a) Le lieu de consommation est alimenté sans abonnement.

b) [...] » (HQD, pièce B-0106, page 27) [nos soulignés].

La proposition du Distributeur de ne plus transmettre d'avis avant l'interruption du service va à l'encontre de l'article 12.6 des CSÉ actuelles, comme on peut le constater à la lecture de son exposé qui suit :

« *Situation actuelle*

À la suite d'une résiliation de l'abonnement, en vertu de l'article 12.3 des CSÉ, le Distributeur n'a pas l'obligation de maintenir le service d'électricité s'il n'y a aucun abonnement conclu pour la période qui suit. Le service d'électricité peut être interrompu à la suite de l'envoi d'un avis d'interruption, tel que cela est spécifié à l'article 12.6. » (HQD, pièce B-0105, page 12 – version révisée du 5 octobre 2016) [nos soulignés].

L'article 12.6 des CSÉ actuelles se lit comme suit :

« Avis d'interruption de service

12.6 Dans le cas où Hydro-Québec procède à l'interruption du service ou de la livraison de l'électricité en vertu de l'article 12.3, sauf dans les cas prévus aux paragraphes 1<sup>o</sup> à 3<sup>o</sup> et 7<sup>o</sup> du premier alinéa de cet article, il donne un avis d'au moins 8 jours francs au client de son intention de procéder à cette interruption.

Cet avis doit être envoyé par tout moyen permettant de faire la preuve de son envoi.

Avant de procéder à une interruption de service en vertu du paragraphe 1<sup>o</sup> du deuxième alinéa de l'article 12.3, Hydro-Québec propose, à la demande du client, une entente de paiement. » (Hydro-Québec, Conditions de service d'électricité en vigueur le 1<sup>er</sup> avril 2015) [nos soulignés].

La Régie n'a pas exigé un avis d'interruption avec preuve pour rien dans les CSÉ actuelles.

Le Distributeur justifie sa demande de modification comme suit :

« 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 et d'interrompre le service d'électricité lorsqu'un lieu de consommation est alimenté sans abonnement (propositions 1.16 et 1.27). » (HQD, pièce B-0105, page 14).

Donc, la proposition du Distributeur découle de sa préoccupation de pouvoir facturer l'énergie consommée chez les lieux alimentés sans abonnement. Sa proposition ne se préoccupe pas des impacts négatifs potentiels sur certains ménages.

Le Distributeur estime à environ 3 M\$ les pertes de revenus associées à l'électricité fournie aux lieux de consommation sans abonnement.<sup>8</sup> (Ce montant représente les manques à gagner associés à l'alimentation des lieux sans abonnement durant la période entre la fin de l'abonnement et l'interruption après l'avis de huit jours francs<sup>9</sup>).

---

8

« 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).

Réponse :

Le Distributeur n'est pas en mesure de fournir une estimation précise des pertes de revenus étant donné qu'il ne peut présumer à quel tarif les installations électriques étaient assujetties en 2015, cette information n'étant pas disponible.

Néanmoins, si le Distributeur prend comme hypothèse que l'ensemble de ces installations électriques étaient, en 2015, assujetties au même tarif que celui en vigueur au 10 février 2017, soit 95 % aux tarifs D et DM, 1 % au tarif DT et 4 % au tarif G, cela représenterait un manque à gagner, en redevances d'abonnement et en consommation, de près de 3 M\$. Le Distributeur tient à préciser que ce montant représente un minimum puisqu'il prend comme hypothèse que les jours et la consommation sont établis en fonction de la redevance et du prix d'énergie le plus bas pour chacun des tarifs.

Ainsi, advenant l'acceptation de sa proposition, les sommes dues relatives à l'électricité livrée mais non facturée seraient réduites.

Le Distributeur réitère également qu'en l'absence d'un abonnement à un lieu de consommation, il n'est pas dans l'obligation de poursuivre la livraison de l'électricité dont les coûts sont assumés par l'ensemble de la clientèle. Il est d'avis qu'il est de la responsabilité du client de faire sa demande d'abonnement en bonne et due forme pour s'assurer du service d'électricité lors de son arrivée dans un lieu de consommation. »

[ HQD, pièce B-0164, page 5 (Réponse du Distributeur à la question 2.1 d'ACEF de Québec). (nos soulignés)

9



Advenant le retrait de l'obligation de transmettre un préavis, le Distributeur économiserait près de 65 000 \$, soit les coûts relatifs aux envois postaux.<sup>10</sup>

Le Distributeur précise que si un lieu de consommation se retrouve sans abonnement et sans propriétaire connu, il est de son *droit* d'interrompre, même en période hivernale, le service d'électricité sans être imputable des conséquences de cette interruption :

« 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 :

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

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

Voir également la réponse à la question 5.1 ainsi que la réponse à la question 1.3 de la demande de renseignements d'OC à la pièce HQD-16, document 5. » (HQD, pièce B-0170, page 11 – Réponse du Distributeur à la question 5.5 d'UC) [nos soulignés].

---

« 2.6 Veuillez préciser les coûts associés à l'alimentation des lieux sans abonnement durant la période entre la fin de l'abonnement et l'interruption après l'avis de huit jours francs, de même que l'impact sur les tarifs, le cas échéant.

Réponse :

Voir la réponse à la question 2.1 de la demande de renseignements de l'ACEF de Québec à la pièce HQD-16, document 2. » (HQD, pièce B-0167, page 7 – Réponse du Distributeur à la question 2.6 d'OC)

10

« 2.7 Veuillez préciser l'économie projetée advenant le retrait de l'obligation de transmettre un préavis et l'impact projeté sur les tarifs, le cas échéant.

Réponse :

Sur la base du nombre d'avis d'interruption transmis en 2016, le Distributeur économiserait près de

65 000 \$, soit les coûts relatifs aux envois postaux.

Le Distributeur n'est toutefois pas en mesure de préciser, aux prix d'efforts raisonnables, l'impact financier sur sa clientèle, en termes d'électricité consommée mais non facturée, qui résulterait de l'élimination de l'avis de huit jours francs. À cet égard, voir la réponse à la question 2.1 de la demande de renseignements de l'ACEF de Québec à la pièce HQD-16, document 2. » (HQD, pièce B-0167, page 7, réponse du Distributeur à la question 2.7 d'OC) [nos soulignés].

Selon le Distributeur (pièce B-0167, page 5, tableau R-1.2), le nombre d'avis d'interruption transmis en raison d'un lieu de consommation sans abonnement est de 69 504 en 2016.

Nous ne contestons pas le droit du Distributeur d'interrompre le service d'électricité des lieux alimentés sans abonnement ; cependant, il faudrait aussi tenir compte du fait que l'électricité est essentielle à la vie quotidienne de sa clientèle et que des erreurs, des oublis et des accidents existent.

Imaginons le cas hypothétique d'un abonné qui prévoit déménager dans deux semaines et signale au Distributeur son intention de résilier son abonnement. Le jour de son déménagement *prévu*, il a un accident grave et reste inconscient à l'hôpital. Peu de temps après, son électricité risque d'être « coupée » parce que son logement est considéré par le Distributeur comme sans abonnement. Comment sa conjointe ou ses jeunes enfants peuvent-ils savoir que leur abonnement au service d'électricité d'Hydro-Québec n'est plus valide ?

Le Distributeur argumente que dans le cas 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 lui permettrait de rétablir rapidement le service chez ses clients<sup>11 et 12</sup>.

Cependant, pour plusieurs consommateurs, il faut un certain temps pour réaliser que la coupure d'électricité est reliée à l'abonnement par opposition à une panne fortuite et qu'il faut appeler le Service à la clientèle d'Hydro-Québec pour demander un rétablissement du service.

Il serait donc souhaitable que les interruptions d'électricité des lieux alimentés sans abonnement soient effectuées pendant le jour pour permettre aux personnes intéressées de présenter leurs demandes d'abonnement.

D'autre part, le Distributeur n'a pas effectué de balisage pour savoir s'il y a des distributeurs canadiens ou américains qui interrompent sans préavis le service d'électricité aux logements alimentés sans abonnement<sup>13</sup>.

---

11

HQD, pièce B-0105, page 14.

12

« Si un compteur communicant est installé dans le lieu de consommation du client, le service d'électricité du client est rétabli dans près de 89 % des cas dans un délai moyen de 2 minutes et 15 secondes, une fois la demande d'abonnement traitée par le représentant. Dans les autres cas, le service est rétabli dans les meilleurs délais.

Si un compteur non communicant est installé dans le lieu de consommation du client, le service du client est rétabli la journée même de la réception de la demande d'abonnement lorsque la demande de remise en service, que le client souhaite immédiate, peut être transmise à un agent qui est sur la route. Sinon, le service d'électricité est rétabli dans les meilleurs délais. » (HQD, pièce B-0164, page 9, réponse du Distributeur à la question 4.5 d'ACEF de Québec)

13

Si la Régie accepte la proposition du Distributeur, ce serait la première fois qu'il procède à une telle expérience qui risquerait de causer des impacts négatifs chez certains ménages.

En réponse à la question 4.3 de l'ACEF de Québec, le Distributeur précise qu'il a une procédure de travail pour identifier les logements sans abonnement :

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

Réponse :

L'identification des lieux de consommation sans abonnement est faite en analysant les lieux pour lesquels le Distributeur n'a aucun abonnement ni aucun client actif, à la suite d'une résiliation.

De plus, une fois ces informations obtenues, le Distributeur vérifie s'il y a des charges de travail liées aux lieux de consommation sans abonnement qui sont en attente de traitement. Si c'est le cas, le Distributeur bloque alors toutes les procédures d'interruption pour ces lieux de consommation. » (HQD, pièce B-0164, page 8, réponse du Distributeur à la question 4.3 de l'ACEF de Québec).

Comme ce sera éventuellement la première fois que le Distributeur procède aux interruptions de service sans préavis, nous suggérons respectueusement que la Régie demande au Distributeur de s'assurer que sa procédure de travail pour identifier les lieux sans abonnement minimise les risques d'erreur.

## Recommandations

Dans le cas où la Régie accepte la proposition du Distributeur de ne plus envoyer d'avis d'interruption de service aux occupants ou propriétaires des logements sans abonnement, nous recommandons respectueusement :

- que les interruptions d'électricité soient effectuées pendant le jour pour permettre aux intéressés de présenter leurs demandes d'abonnement ;
- que la Régie demande au Distributeur de s'assurer que sa procédure de travail pour identifier les lieux sans abonnement minimise les risques d'erreur.

---

« 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.

Réponse :

Le Distributeur n'a effectué aucun balisage à cet effet. » (HQD, pièce B-0164, page 8, réponse à la question 4.2 d'ACEF de Québec).

### 3.2 Utilisation de l'électricité pour des soins médicaux

L'ACEF de Québec est préoccupée par des impacts des interruptions du service d'électricité sur les personnes qui utilisent de l'électricité pour leurs soins médicaux et sur les personnes qui ont de la difficulté, pour une raison ou pour une autre, à communiquer avec le Service à la clientèle d'Hydro-Québec.

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.* » (HQD, pièce B-0105, page 29), [nos soulignés].

Donc, selon le Distributeur, les avis de retard et d'interruption envoyés pour raison de défaut de paiement constituent un moyen pour lui permettre d'identifier les clients qui ont besoin de l'électricité pour leur survie.

À l'endos des factures, le Distributeur donne aussi sous la rubrique « *Interruption de service pour non-paiement* » certains renseignements reliés à l'utilisation d'un appareil électrique pour des besoins médicaux :

« Interruption de service pour non-paiement

Hydro-Québec peut interrompre le service si la facture n'est pas payée à l'échéance. Dans ce cas, un avis de retard, puis un avis d'interruption sont envoyés avant l'interruption. L'alimentation en électricité peut être suspendue à tout endroit pour lequel le client est responsable du contrat. Si la survie d'une personne à votre domicile dépend de l'utilisation d'un appareil électrique (un respirateur, par exemple), il est de votre responsabilité de communiquer avec Hydro-Québec sans délai. » [nos soulignés].

Il s'ensuit donc que les nouveaux abonnés et les abonnés qui payent régulièrement leurs factures ont peu de chance de comprendre qu'il est de leur responsabilité de communiquer sans délai avec Hydro-Québec lorsque leur survie dépend de l'électricité.

Nous soumettons respectueusement qu'il serait souhaitable que tous les clients d'Hydro-Québec soient informés de cette possibilité, et non seulement ceux en difficulté financière.

Ainsi, le Distributeur peut fournir cette information aux nouveaux clients lors de leurs demandes d'abonnement au service d'électricité.

À l'endos des factures, Hydro-Québec devrait rappeler également à ses clients qui payent régulièrement leur facture leur responsabilité de communiquer avec elle lorsque leur santé dépend de l'électricité, car, à notre connaissance, cette information est capitale pour Hydro-Québec pas juste lors des interruptions de service, mais aussi lors des rétablissements de service après les pannes fortuites.

Lors de l'étape des demandes de renseignements du présent dossier, l'ACEF de Québec s'est renseignée auprès du Distributeur sur la tenue éventuelle par le Distributeur d'un registre des clients qui ont besoin de l'électricité pour leur survie et sa procédure de travail pour établir, vérifier et mettre à jour ce registre.

Notre demande de renseignements et la réponse du Distributeur se lisent comme suit :

« 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.

Réponse :

Comme déjà mentionné dans le dossier R-3770-2011 (voir la réponse à l'engagement n° 15 à la pièce HQD-3, document 2 [B-0029]), le Distributeur dispose d'une procédure spécifique liée aux appareils de survie. En effet, dès qu'il est confirmé par un professionnel de la santé qu'un client utilise un appareil de survie reconnu, le Distributeur ajoute un code informatique spécifique au dossier du client qui protège le lieu de consommation de toute interruption de service. Il ne s'agit toutefois pas d'un registre.

Le Distributeur tient à préciser qu'à moins d'en être informé par ses clients, le Distributeur ne sait pas si un appareil de survie est utilisé dans un lieu de consommation.

Conséquemment, dans ses avis de retard et d'interruption, le Distributeur demande à ses clients de l'informer sans délai de la présence d'un appareil de survie nécessitant l'utilisation de l'électricité dans la résidence. L'information est aussi présente actuellement à l'endos des factures.

Lorsque le Distributeur en est informé, il procède avec diligence à l'arrêt des procédures d'interruption ou, le cas échéant, au rétablissement du service. Il transmet un formulaire qui doit être complété par le client et signé par son médecin traitant avant d'être retourné au Distributeur.

Le Distributeur peut également demander aux clients qui ont été reconnus il y a plus de 12 mois comme utilisateur d'un appareil de survie, de reconfirmer leur statut en lui transmettant de nouveau un formulaire dûment complété et signé.

En ce qui concerne les cas de pannes fortuites, le Distributeur rétablit prioritairement et avec diligence les lieux de consommation des clients dont le dossier indique le code informatique informant que l'un des habitants du lieu utilise un appareil de survie reconnu. À ce sujet, le Distributeur tient à mentionner

qu'il ne peut garantir le maintien du service d'électricité. À cet effet, le client a le devoir de se prémunir contre de tels événements et doit s'assurer que son appareil est muni d'un dispositif à piles. » (HQD, pièce B-0164 [HQD-16, document 2], page 10). [nos soulignés].

Le Distributeur nous a donc confirmé qu'il ne tient pas de registre des clients qui ont besoin de l'électricité pour leur survie. Il nous a indiqué aussi que sa procédure de travail consiste à ajouter un code informatique aux dossiers des clients dont la survie dépend de l'électricité.

Dans sa réponse reproduite ci-haut, le Distributeur précise que le code informatique en question protège le lieu de consommation de toute interruption de service. De plus, il rétablit *prioritairement* et avec *diligence* les lieux de consommation des clients dont le dossier indique le code informatique informant que l'un des habitants du lieu utilise un appareil de survie.

Il serait donc important que le Distributeur minimise les erreurs humaines ou informatiques dans sa procédure de travail incluant l'ajout du code informatique mentionné précédemment.

Considérant l'importance de la procédure de travail en question sur la santé et la sécurité de plusieurs clients du Distributeur, nous estimons que cette procédure doit faire partie intégrante des CSÉ.

Quant à l'opportunité de codifier la responsabilité du Distributeur à l'égard de ses clients qui ont besoin de l'électricité pour leur santé dans le nouveau texte des CSÉ, le Distributeur nous a donné une réponse négative :

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

Réponse :

Le Distributeur ne considère pas qu'il soit nécessaire de codifier ces modalités dans les CSÉ. D'abord, le processus en place est efficace et n'a jamais fait l'objet de critiques de la part des usagers. De plus, le Distributeur agit avec diligence dès qu'il a connaissance de l'utilisation d'un appareil de survie dans un lieu de consommation ou dès qu'une panne survient à l'un de ces lieux.

Voir également la réponse à la question 5.1. « (HQD, pièce B-0164, page 11).

Nous ne sommes pas d'accord avec le Distributeur sur ce point.

Ce n'est pas parce que « *le processus en place est efficace et n'a jamais fait l'objet de critiques de la part des usagers* » que cette responsabilité spéciale et particulièrement importante du Distributeur ne mérite pas une place dans le nouveau texte des CSÉ qui se veut moderne et facile à comprendre pour ses clients.

Pour appuyer notre propos, nous reproduisons ci-dessous les textes des CSÉ des compagnies de distribution d'électricité Emera de la Nouvelle-Écosse et Hydro One de l'Ontario qui incluent des dispositions spécifiques à l'égard de la protection de la santé des clients.

Nouvelle-Écosse :

**« 6.3 MEDICAL EMERGENCY**

The Company shall postpone disconnection of electric service to a customer for a period not to exceed 14 days after the disconnection would normally be permitted under these Regulations if the customer produces a physician's certificate, stating that disconnection will aggravate a serious medical condition of the customer, a member of the customer's family or a permanent resident of the premises where electric service is to be disconnected.” (Nova Scotia Power Inc. Tariffs & Regulations, page 55).

Ontario (Hydro One) :

**« A. Débranchement ou installation d'un contrôleur de charge pour raison de non-paiement**

Si une facture demeure en totalité ou en partie impayée après le délai prévu de dix-neuf (19) jours calendaires suivant la date de la facturation et

(i) si elle demeure impayée après le délai prévu d'au moins soixante (60) jours calendaires après remise d'un avis de **débranchement** par écrit au client en personne, par courrier, ou au moyen d'un avis affiché bien en évidence sur la propriété, dans le cas d'un client résidentiel qui a fourni à Hydro One l'attestation d'un médecin confirmant que le débranchement du service d'électricité risque d'entraîner des effets préjudiciables importants sur la santé physique du client ou sur la santé physique du conjoint du client, d'un membre à la charge de la famille ou d'une autre personne résidant régulièrement au domicile du client; ou

(ii) si, dans tous les autres cas, elle demeure impayée après le délai de dix (10) jours calendaires accordé après remise d'un avis de débranchement par écrit au client en personne, par courrier, ou au moyen d'un avis affiché bien en évidence sur la propriété;

Hydro One peut interrompre entièrement ou contrôler l'approvisionnement électrique du client. [...] » (Hydro One Networks Inc. – Clients du réseau de distribution – Conditions de service – 1<sup>er</sup> janvier 2015, page 43). [nos soulignés].

**Recommandations**



Nous recommandons respectueusement que la Régie demande au Distributeur d'améliorer l'information qu'il donne à ses clients relativement à leur responsabilité de communiquer sans délai avec le Distributeur lorsque leur santé dépend de l'électricité à l'étape de demande d'abonnement aussi bien que dans l'envoi des avis de retard et des factures.

Nous recommandons également que la Régie demande au Distributeur de s'assurer que sa procédure d'interruption et de rétablissement de service aux logements des clients qui ont besoin de l'électricité pour leur survie demeure constamment efficace et performante.

Nous recommandons respectueusement que la Régie demande au Distributeur de réviser le texte des CSÉ proposées pour inclure la responsabilité du Distributeur et de ses clients relativement à la protection des clients qui ont besoin de l'électricité pour leur survie.

### **3.3 Cas des locataires qui louent un logement dont le coût de l'électricité est inclus dans le loyer**

Dans sa preuve, le Distributeur précise que les locataires qui louent un logement dont le coût de l'électricité est inclus dans le loyer ne seraient pas touchés par sa proposition de modifier le paragraphe 9 des CSÉ pour lui permettre d'interrompre le service si un lieu de consommation est alimenté sans abonnement :

« 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. » (HQD, pièce B-0105, (HQD-1, document 1), page 13, ligne 34) [nos soulignés].

Par sa question 3.1 de sa DDR, l'ACEF de Québec a demandé au Distributeur d'indiquer les dispositions du nouveau texte des CSÉ qui prouvent son affirmation ci-dessus.

La réponse du Distributeur se lit comme suit :

« Bien que l'article 7.1 proposé vienne confirmer de nouveau l'exception à l'interruption du service d'électricité pour les cas prévus par l'article 20 de la *Loi sur le mode de paiement des services d'électricité et de gaz dans certains immeubles* (Loi M-37), l'information demandée ne se trouve pas dans les CSÉ.



En effet, dans sa pratique actuelle, dès que le Distributeur est informé qu'un immeuble est assujéti à la Loi M-37, cet immeuble est protégé, par l'ajout d'un code informatique, de l'interruption du service d'électricité, et ce, peu importe le motif de l'interruption et si l'abonnement est actif ou non. Le Distributeur a pris cette décision afin de protéger les tiers, c'est-à-dire les locataires, des conséquences d'une interruption de service survenue pour une raison hors de leur contrôle. » (HQD, pièce B-0164, page 6).

Effectivement, l'article 7.1 des CSÉ proposées indique que le Distributeur ne peut interrompre le service d'électricité dans les cas prévus dans l'article 20 de la « *Loi sur le mode de paiement des services d'électricité et de gaz dans certains immeubles* (RLRQ, chapitre M-37) » :

**« 7.1**

Hydro-Québec peut refuser ou interrompre le *service d'électricité* à un *lieu de consommation* donné pour les cas mentionnés dans les articles 7.1.1 et 7.1.2, sauf dans les cas prévus dans l'article 20 de la *Loi sur le mode de paiement des services d'électricité et de gaz dans certains immeubles* (RLRQ, chapitre M-37) » [HQD, pièce B-0106, page 27].

Nous reproduisons ci-dessous certains articles du chapitre M-37 pour notre discussion :

« chapitre M-37

**LOI SUR LE MODE DE PAIEMENT DES SERVICES D'ÉLECTRICITÉ ET DE GAZ  
DANS CERTAINS IMMEUBLES**

*Le ministre de l'Énergie et des Ressources naturelles est responsable de l'application de la présente loi. Décret 288-2016 du 13 avril 2016, (2016) 148 G.O. 2, 2327.*

1982, c. 58, a. 50.

**1.** La présente loi s'applique au service d'électricité ou de gaz fourni dans un immeuble ou une partie d'immeuble qui fait l'objet de location résidentielle ou qui comporte au moins un local qui fait l'objet d'une telle location, lorsque le bail stipule que le prix du service d'électricité ou de gaz est inclus dans le montant payable au locateur.

Aux fins de la présente loi, le propriétaire, le locateur de l'immeuble ou leur ayant cause, est réputé débiteur du prix de ce service envers le fournisseur d'électricité ou de gaz, même pour une dette contractée avec lui, relativement à ce service, par un propriétaire ou locateur antérieur de cet immeuble.

Dans la présente loi, on entend par le mot «gaz» le gaz naturel.

1975, c. 32, a. 1; 1982, c. 58, a. 51, a. 52; 1991, c. 54, a. 1; 1999, c. 40, a. 193.

2. Si le débiteur d'un tel service n'en acquitte pas le prix dans les quarante-cinq jours de la réception du compte, le fournisseur d'électricité ou de gaz peut demander à un juge ou au greffier de la Cour supérieure la cession d'une partie de chacun des loyers de l'immeuble suivant les modalités prévues par la présente loi.

Si le compte est transmis par la poste, il est réputé reçu dès sa mise à la poste.

[...]

20. Nul fournisseur d'électricité ou de gaz, ne peut interrompre un service visé dans l'article 1 pour la raison que le débiteur fait défaut d'acquitter sa dette ou de fournir un dépôt ou autre garantie au fournisseur. » Chapitre M-37  
<http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/ShowDoc/cs/M-37>. (nos soulignés)

Il serait bon de noter que l'article 20 reproduit ci-haut ne traite que de la non-interruption de l'électricité et du gaz des immeubles dont les propriétaires ont des litiges d'ordre financier avec leurs fournisseurs d'électricité ou de gaz. Selon notre compréhension, cet article ne traite pas des cas des immeubles sans abonnement *sans litiges financiers* avec les fournisseurs.

## Conclusion et Recommandation

Même si la protection des locataires dont le bail stipule que le prix du service d'électricité est inclus dans le montant payable au locateur est claire dans la « *Loi sur le mode de paiement des services d'électricité et de gaz dans certains immeubles* », nous apprécions l'initiative du Distributeur de le préciser *de nouveau* dans l'article 7.1 des CSÉ proposées (Nous notons que l'article 12.3 des CSÉ actuelles traite déjà de cette question<sup>14</sup>).

Tel que l'indique la réponse du Distributeur à notre question 3.1, cette protection se concrétise chez le Distributeur par une *pratique* qui consiste à ajouter un code informatique lorsque le Distributeur est informé qu'un immeuble est assujéti à la « *Loi sur le mode de paiement des services d'électricité et de gaz dans certains immeubles* ».

---

14

« Refus ou interruption de service

12.3 Sous réserve de l'article 20 de la Loi sur le mode de paiement des services d'électricité et de gaz dans certains immeubles, Hydro-Québec refuse de fournir ou de livrer l'électricité ou en interrompt le service ou la livraison dans les cas suivants : [...] »

Conditions de service d'électricité d'Hydro-Québec dans ses activités de distribution d'électricité, en vigueur le 1er avril 2015 Approuvées par la Régie de l'énergie conformément à la décision D-2015-033.

Nous apprécions également que dans sa pratique de non-interruption pour ces cas, le Distributeur ne considère pas si l'abonnement est actif ou non (voir la réponse du Distributeur à la question 3.1 de l'ACEF de Québec reproduite ci-haut).

Comme la *pratique* mentionnée par le Distributeur ne fait pas partie des CSÉ proposées, nous recommandons respectueusement que la Régie demande au Distributeur de la consigner dans une annexe du futur texte des CSÉ pour mieux protéger les consommateurs.

### 3.4 Cas de décès d'un client

Lors des ateliers de l'automne dernier, le Distributeur proposait un article qui précise qu'il y a résiliation de l'abonnement dès le jour de décès d'un client (proposition 1.18, article 3.1, pièce B-0102, page 14).

Sur les 7 intervenants, 6 étaient en désaccord avec le Distributeur sur ce point<sup>15</sup>.

Le désaccord des intervenants est fondé sur plusieurs considérations dont :

- pression induite aux familles en deuil considérant la possibilité pour le Distributeur d'interrompre le service d'électricité dès le jour du décès d'un client si son logement est sans abonnement ;
- contradiction avec la règle de non-interruption hivernale;
- conformité douteuse avec les lois en vigueur en matière de succession et transfert des baux (voir position détaillée des intervenants à la pièce B-0102, pages 64-65).

Dans les CSÉ proposées, le Distributeur ajoute l'article 5.1.2 traitant spécifiquement du cas de décès d'un client.

Cet article se lit comme suit :

#### « 5.1.2. Décès d'un client

Lorsqu'une personne autorisée informe Hydro-Québec du décès du *client*, Hydro-Québec accepte de mettre fin à l'*abonnement* à la date du *jour* du décès ou à une date ultérieure qui a été convenue.

La résiliation de l'*abonnement* n'entraîne aucune interruption du *service d'électricité* dans l'une ou l'autre des situations suivantes :

a) la personne décédée partageait la responsabilité de l'*abonnement* avec d'autres *clients*, et que ces derniers apportent les modifications nécessaires pour que l'*abonnement* se poursuive, comme mentionné à l'article 2.4 ;

b) une nouvelle *demande d'abonnement* est présentée à Hydro-Québec. »  
(HQD, pièce B-0106, page 22). [nos soulignés].

---

15

HQD, pièce B-0102, page 14.

Le Distributeur explique sa nouvelle proposition comme suit :

« Enfin, par souci de clarté, le Distributeur propose d'ajouter aux CSÉ une précision à l'effet que si une personne autorisée l'avise du décès d'un client, il accepte de mettre fin rétroactivement à l'abonnement en date du jour du décès ou à une date ultérieure qui aura été convenue (proposition 1.18). Cette fin d'abonnement n'entraîne pas l'interruption du service d'électricité ayant pour source un lieu alimenté sans abonnement si une nouvelle demande d'abonnement est présentée au Distributeur par la succession ou toute autre personne ou encore si la responsabilité de l'abonnement du défunt était partagée avec d'autres clients

Note de bas de page 17 : « 17. Réponse aux commentaires émis par plusieurs intervenants (proposition 1.18), pièce HQD-15, document 1 (B-0102), pages 63 à 65. » (HQD, pièce B-0105, page 15).

Nous apprécions que le Distributeur précise, en réponse aux commentaires émis par plusieurs intervenants, dans le texte proposé des CSÉ qu'il n'y a pas d'interruption du service après le décès d'un client sous certaines conditions.

Nous notons également avec satisfaction qu'une « *personne autorisée* » peut convenir avec le Distributeur une date de fin du contrat de service ultérieure à la date de décès du client.

Nous suggérons que l'expression « *personne autorisée* » soit définie clairement dans le texte des CSÉ.

Dans sa réponse à la question 10.1 de la Régie – donc hors texte des CSÉ proposées – le Distributeur précise la notion de « *personne autorisée* » et sa façon de traiter des cas de décès comme suit :

« 10.1 Veuillez préciser la façon dont les cas de décès sont actuellement traités par le Distributeur en référant aux dispositions légales applicables.

Réponse :

Généralement, dès qu'il est informé du décès d'un client par une personne autorisée, que ce soit le liquidateur, le conjoint survivant, le propriétaire de l'immeuble ou le nouveau client, le Distributeur met fin à l'abonnement en date du décès du client.

Toutefois, si le décès du client est survenu depuis un certain nombre d'années sans qu'il en ait été informé (en raison notamment du paiement régulier des factures), le Distributeur accepte de mettre fin à l'abonnement du client défunt à une date ultérieure, dans la mesure où cela n'a pas pour effet d'ajouter des sommes impayées au compte du client défunt. Dans ce cas, le Distributeur met

fin à l'abonnement à la date du dernier paiement effectué au compte. » (HQD, pièce B-0163, page 18).

Le Distributeur affirme également que l'ajout de l'article 5.1.2 reflète une pratique en place depuis de nombreuses années à Hydro-Québec.<sup>16</sup>

### **Conclusion et Suggestion**

Nous accueillons favorablement l'ajout de l'article 5.1.2 traitant du cas de décès d'un client dans les CSÉ proposées par le Distributeur.

Nous suggérons que l'expression « *personne autorisée* » soit définie clairement dans le texte des CSÉ.

## **SECTION 4**

### **FACTURATION ET PAIEMENT DES FACTURES**

#### **4.1 Délais de transmission des factures**

Dans sa preuve datée du 2 mars 2016 (pièce HQD-1, document 1.1), le Distributeur proposait des modifications à l'article 11.2 des CSÉ actuelles en invoquant sa capacité améliorée d'obtenir les données réelles de consommation aux fins de facturation grâce à l'implantation des compteurs communicants.

Par la suite, à l'atelier de l'automne 2016, le Distributeur présentait aux intervenants ses propositions de modifications de l'article 11.2 en ce qui concerne le délai maximal de transmission des factures.

Le Distributeur y invoquait de nouveau sur « *l'avantage que procure l'obtention de données réelles de consommation aux fins de la facturation* » :

« Proposition 1.07

Préambule

La proposition vise à réduire le délai maximal de transmission de facture de 90 à 70 jours, dans le cas d'un abonnement pour lequel seule l'énergie est facturée, et l'établir à 35 jours dans le cas d'un abonnement où l'énergie et la puissance sont facturées considérant l'avantage que procure l'obtention de données réelles de consommation aux fins de la facturation.

Proposition

---

16

HQD, pièce B-0163, page 19, réponse du Distributeur à la question 10.2 de la Régie.

Si Hydro-Québec n'a pas transmis la facture selon les fréquences ci-dessous, elle accepte que le client paie la facture en 2 versements à 21 jours d'intervalle, ou elle peut conclure une entente de paiement avec le client :

1. 35 jours pour un abonnement pour lequel l'énergie et la puissance sont facturées ;
2. 70 jours pour un abonnement pour lequel seule l'énergie est facturée. » (HQD, pièce B-0102 [HQD-15, document 1], page 41).

En octobre 2016, le Distributeur révisé sa proposition initiale de réduire le délai maximal de transmission de facture de 90 à 70 jours dans le cas d'un abonnement pour lequel seule l'énergie est facturée.

Il maintient cependant sa proposition d'augmenter le délai maximal de 30 jours environ à 35 jours dans le cas d'un abonnement où l'énergie et la puissance sont facturées (HQD, pièce B-0105, [HQD-1, document 1], version révisée du 5 octobre 2016, page 20).

#### **4.1.1 Cas des abonnements dont seule l'énergie est facturée**

Rappelons tout d'abord qu'une vaste majorité des clients résidentiels du Distributeur sont facturées sur la base de la composante "énergie" seulement (excluant la composante "puissance").

Le Distributeur justifie le retrait de sa proposition initiale pour le cas d'un abonnement pour lequel seule l'énergie est facturée comme suit :

« 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. » (HQD, pièce B-0105, [HQD-1, document 1], version révisée du 5 octobre 2016, page 20, ligne 27).

En réponse à la question 8.1 de l'ACEF de Québec, le Distributeur explique ses analyses des impacts technologiques et opérationnels de la façon suivante :

« 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.

Réponse :

Avec l'implantation des compteurs communicants, le Distributeur est en mesure d'obtenir, à distance, les données de consommation réelles pour la vaste

majorité de ses clients et de procéder à la transmission de la facture à l'intérieur du délai de 70 jours qu'il a initialement proposé.

Toutefois, le Distributeur désire conserver le délai de transmission d'une facture à 90 jours afin de tenir compte du temps requis pour obtenir les données de consommation des compteurs qui exigent le déplacement d'un employé. Le délai actuellement fixé à 90 jours vise particulièrement les clients dont la facturation est bimestrielle afin de permettre au client de transmettre sa lecture avant que le Distributeur puisse émettre la facture, une situation qui peut parfois excéder 70 jours.

Le Distributeur rappelle également que son offre de référence est constituée des compteurs communicants pour lesquels le Distributeur a accès à des données quotidiennes. Sans avoir fait d'analyse exhaustive, le Distributeur propose de maintenir la modalité actuelle puisque celle-ci n'engendre aucun changement informatique ni aucun changement à ses processus. » (HQD, pièce B-0164, page 16, réponse du Distributeur à la question 8.1 de l'ACEF de Québec). [nos soulignés].

Donc, le maintien du délai maximal de 90 jours de transmission des factures que propose le Distributeur serait lié à deux éléments :

- sa capacité d'obtenir les données de consommation des compteurs qui exigent le déplacement d'un agent ;
- et sa volonté de ne pas effectuer des changements ou des ajustements à ses processus de facturation et à ses systèmes informatiques.

Le retrait de la proposition initiale du Distributeur aurait comme conséquence que certains de ses clients auraient manqué une occasion pour avoir des factures plus précises ou plus régulières leur permettant de prendre des mesures appropriées dans leurs cas.

Chez certains clients, des factures précises et livrées régulièrement seraient aussi importantes que des souplesses accordées dans le paiement des factures lorsque le Distributeur émet des factures en retard.

Nous croyons, cependant, qu'une vaste majorité des clients résidentiels du Distributeur continueront à avoir des mesures de consommation et des factures à environ tous les 60 jours.

En effet, selon notre compréhension, le nouveau texte des CSÉ proposées par le Distributeur (article 4.2.1) conserve l'esprit de l'article 11.1, alinéa 2, des CSÉ en vigueur<sup>17</sup> :

---

17

23. Hydro-Québec, Conditions de service d'électricité en vigueur le 1<sup>er</sup> avril 2015, page

Article 4.2.1 des nouvelles CSÉ proposées par le Distributeur :

**« 4.2.1. Fréquence de transmission**

Hydro-Québec vous transmet une facture selon la fréquence suivante :

a) Tous les 30 jours environ :

- si vous êtes inscrit au Mode de versements égaux, décrit à l'article 4.4 ;  
ou
- si votre *abonnement* est à un tarif pour lequel l'*énergie* et la puissance sont facturées ; ou
- si votre *abonnement* est à un *tarif à forfait*.

b) Tous les 60 jours environ :

- Si votre *abonnement* est à un tarif en vertu duquel seule l'*énergie* est facturée et que vous n'êtes pas inscrit au Mode de versements égaux, décrit à l'article 4.4. « (HQD, pièce B-0106, page 17) (nos soulignés)

## **Recommandation**

Malgré le fait que la réduction du délai maximal de transmission des factures en dedans d'une période de 70 jours pourrait être bénéfique pour certains consommateurs, mais compte tenu du fait qu'à court terme, le Distributeur ne peut le concrétiser, nous recommandons à la Régie d'accepter de maintenir le statu quo, c'est-à-dire de fixer le délai maximal de transmission des factures à 90 jours dans le cas des abonnements dont seule l'énergie est facturée.

### **4.1.2 Cas des abonnements dont l'énergie et la puissance sont facturées**

Comme on l'a vu précédemment, le Distributeur demande à la Régie d'augmenter le délai maximal de transmission des factures de 30 jours à 35 jours dans le cas des abonnements dont *l'énergie et la puissance* sont facturées.

Le Distributeur justifie sa proposition comme suit :

« Le Distributeur maintient sa proposition pour l'abonnement pour lequel l'énergie et la puissance sont facturées et ajoute qu'il transmet déjà ses factures dans un délai se situant entre 26 et 34 jours. » (HQD, pièce B-0105, page 20, ligne 24).

Selon nous, le fait que le Distributeur « *transmet déjà ses factures dans un délai se situant entre 26 et 34 jours* » ne justifie pas en soi le nouveau seuil de 35 jours proposé par le Distributeur. Ce que fait présentement le Distributeur ne constituerait pas nécessairement une norme satisfaisante ou un seuil souhaitable pour ses clients.

Le délai maximal de 30 jours est fixé à l'article 11.2 des CSÉ actuelles selon les modalités suivantes :



**« Envoi des factures****11.2** Hydro-Québec transmet une facture au client dans les délais suivants :

- au moins tous les 90 jours dans le cas d'un abonnement pour lequel seule l'énergie est facturée ;
- environ tous les 30 jours pour l'abonnement dont la puissance et l'énergie sont facturées.

Lorsqu'elle ne peut relever le ou les compteurs du client, Hydro-Québec établit la facture en fonction d'une estimation et présente s'il y a lieu des rajustements sur une facture subséquente établie à la suite d'une relève du ou des compteurs.

À la fin d'un abonnement, Hydro-Québec envoie une facture finale au client dans les délais suivants :

- 60 jours dans le cas d'un abonnement pour lequel seule l'énergie est facturée ;
- 30 jours dans le cas d'un abonnement pour lequel l'énergie et la puissance sont facturées.

Hydro-Québec peut établir la facture initiale et la facture finale du client en fonction d'une estimation. En l'absence d'un relevé d'Hydro-Québec, le client peut fournir son propre relevé de compteur et Hydro-Québec établit la facture en conséquence.

Si Hydro-Québec n'a pas transmis sa facture dans les délais prévus, elle accepte que le client paie sa facture en 2 versements, à intervalle de 21 jours, ou peut conclure une entente de paiement avec le client. » (HQD, CSÉ au 1<sup>er</sup> avril 2015, page 25). [nos soulignés].

Nous notons que le seuil de 30 jours fixé dans les CSÉ en vigueur n'a que des impacts sur *le délai* d'envoi et de paiement des factures, sans aucuns impacts sur le montant des factures.

Selon nous, l'étalement de la période de paiement des factures pour certains clients tel que stipulé dans les CSÉ actuelles (dernier paragraphe de l'article 11.2 reproduit précédemment) ne causerait pas de préjudice au Distributeur. En effet, cela n'affecterait ni son fonctionnement ni le bénéfice de son actionnaire.

Par contre, pour plusieurs consommateurs résidentiels et petits commerces, la réception des factures précises dans le délai prescrit à l'article 11.2 des CSÉ actuelles (30 jours) leur permettrait d'agir plus promptement sur leur consommation.

**Conclusion et Recommandation**

Le Distributeur n'a pas présenté des raisons valables pour augmenter à 35 jours le délai maximal d'envoi des factures dans le cas des abonnements dont l'énergie et la puissance sont facturées.

Considérant l'intérêt pour certains clients du Distributeur à avoir des factures précises tous les mois pour agir sur leur consommation, nous recommandons respectueusement à la Régie de maintenir le délai maximal de 30 jours pour le Distributeur de transmettre ses factures à ses clients dont la facture se base à la fois sur la *puissance* et sur *l'énergie* consommée.

#### 4.2 Modalités de paiement des factures

Afin d'assouplir les conditions relatives aux paiements dans le cas d'une facture transmise en retard, le Distributeur propose l'article suivant dans son projet des CSÉ :

« **4.2.2. Modalités applicables dans le cas d'une facture transmise en retard**  
Dans les cas où Hydro-Québec vous transmet une facture dans un délai de plus de 90 *jours* pour un *abonnement* dont seule *l'énergie* est facturée, ou de plus de 35 jours pour un *abonnement* dont *l'énergie* et la puissance sont facturées :

- a) elle accepte que vous puissiez payer, sans frais d'administration, la facture en 2 versements à 21 *jours* d'intervalle, le premier versement étant dû au plus tard 21 *jours* après la date de facturation, et le second 21 *jours* après l'échéance du premier versement ; ou
- b) elle peut conclure une *entente de paiement avec vous*. »

(HQD, pièce B-0106, page 17) [nos soulignés].

La possibilité pour les clients de payer leurs factures en 2 versements à 21 jours d'intervalle mentionnée à l'article 4.2.2 (proposé) est déjà inscrite à l'article 11.2 des CSÉ actuelles. Comme nouveauté, le Distributeur précise que dans ce cas, il n'imposera pas de frais d'administration.

Sur ce sujet, dans sa preuve *révisée*, le Distributeur écrit :

« En réponse aux commentaires des intervenants, le Distributeur ne voit pas d'inconvénient à préciser que l'entente de paiement pouvant être prise par le client si la facture est transmise au-delà des délais prévus soit sans frais d'administration » (HQD, pièce B-0105, [HQD-1, document 1, version révisée du 5 octobre 2016], page 20. – note de bas de page omise). [nos soulignés].

Nous soumettons que l'acceptation du Distributeur reproduite ci-haut devrait être précisée également dans le texte des CSÉ.

## Recommandation

Nous recommandons respectueusement que la Régie demande au Distributeur d'ajouter à la fin de l'article 4.2.2 du texte proposé des CSÉ la précision suivante :

*« Dans toutes ces situations, les frais d'administration ne seront pas facturés ».*

### 4.3 Paiement des factures d'électricité par cartes de crédit

Dans sa preuve révisée, le Distributeur soumet à la Régie son projet de permettre à sa clientèle de payer leur facture par cartes de crédits. Il écrit :

*« Le Distributeur propose de spécifier, dans les CSÉ, les modalités en cas de paiement par l'intermédiaire d'un tiers et qu'un tel paiement ne doit lui engendrer aucuns frais. » (pièce B-0105, version du 5 octobre 2016, page 24).*

Que le mode de paiement par cartes de crédit soit précisé dans les CSÉ ou non, nous croyons qu'il est important que le Distributeur s'assure que sa clientèle qui n'utilise pas de cartes de crédit pour payer leur facture d'électricité ne soit pas affectée par l'introduction de ce mode de paiement.

Le Distributeur précise aussi ce qui suit :

*« 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. » (pièce B-0105, version du 5 octobre 2016, page 25.)*

Selon nous, il serait très important que dans les communications écrites et orales avec sa clientèle, par exemple à l'endos des factures et lors de la négociation d'une entente de paiement, le Distributeur précise qu'il n'entend pas faire la promotion du mode de paiement par carte de crédit.

De plus, le Distributeur devrait informer ou rappeler à sa clientèle que son agent autorisé et/ou les compagnies émettrices de cartes de crédit peuvent exiger des frais et des intérêts en sus du montant indiqué dans ses factures.

L'analyse comparative effectuée par le Distributeur et reproduite ci-dessous démontre clairement que dans presque que tous les cas chez différents distributeurs d'électricité, les consommateurs qui utilisent les cartes de crédits doivent assumer des frais supplémentaires relativement importants.

Il n'est pas rare que les agents de crédit imposent aux consommateurs des frais de 1,75% du montant total du paiement (voir tableau ci-dessous).

Tableau 4.1

Source : HQD, pièce B-0037, page 10, tableau E-6.1

**TABLEAU E-6.1 :**  
**ANALYSE COMPARATIVE DES COMPAGNIES CANADIENNES DE SERVICE PUBLIC OFFRANT LE**  
**PAIEMENT PAR CARTE DE CRÉDIT PAR LE BIAIS D'UN TIERS (2016)**

Entreprises	Carte de crédit acceptée ?	Tiers autorisé, s'il y a lieu	Frais demandés par le tiers et précisions
NB Power	Oui, par le biais d'un tiers	Plastiq	- Non spécifié sur le site Web de NB Power - Frais de 2,5 % ou moins (mentionné sur le site Web de Plastiq)
NS Power	Oui, par le biais d'un tiers	Kubra (EZ Pay)	- Frais de 5,95 \$ par tranche de 300 \$ - Exemple : frais de 11,90 \$ pour un paiement de 350 \$
Hydro One	Oui, par le biais d'un tiers	Paymentus	- Frais de 1,75 % du montant total du paiement - Internet ou téléphone (via la RVI de Paymentus) - Maximum de 3 000 \$ par transaction
Hydro Ottawa	Oui, par le biais d'un tiers	Plastiq et Paymentus	Paymentus : - Frais de 1,75 % du montant total du paiement - Frais de 5,95 \$ par transaction facturés pour les paiements ne dépassant pas 275 \$  Plastiq : - Frais de 1,75 % ou moins du montant total du paiement
Manitoba Hydro	Non	N/A	N/A
Sask Power	Oui, directement (en personne ou par téléphone)	N/A	N/A
ATCO Electric (Yukon)	Oui, directement (pour les prélèvements automatiques uniquement)	N/A	- Réservé à la clientèle résidentielle pour les transactions de 500 \$ et moins.
BC Hydro	Oui, par le biais d'un tiers	Paymentus	- Frais 1,75 % du montant total du paiement - Maximum de 1 000 \$ par transaction pour la clientèle résidentielle - Maximum de 3 000 \$ pour la clientèle commerciale
Gaz Métro	Oui, par le biais d'un tiers	Non précisé	- Utilisation, par le tiers, de l'un des modes de paiement autorisés dans les conditions de service de Gaz Métro

## Recommandations

Nous recommandons respectueusement que la Régie demande au Distributeur de s'assurer que :

- sa clientèle qui n'utilise pas de cartes de crédit pour payer leur facture d'électricité ne soit pas affectée par l'introduction de ce mode de paiement;
- d'indiquer clairement dans ses communications écrites et orales avec sa clientèle qu'il ne fait pas la promotion de ce mode de paiement et que son agent autorisé et/ou les compagnies émettrices de cartes de crédit peuvent exiger des frais et des intérêts en sus du montant indiqué dans ses factures.

Nous recommandons également que la Régie encourage le Distributeur de maintenir voire même d'augmenter ses actions pour informer sa clientèle, notamment les ménages en situation de difficulté financière, de l'existence de moyens plus avantageux pour eux tels les ententes de paiement et le mode de versements égaux.

#### **4.4 Correction des factures dans les cas de défaut de mesurage ou d'erreur de multiplicateur**

Cette section discute de la correction des factures dans les cas de défaut de mesurage ou d'erreur de multiplicateur qui entraîne le remboursement au client d'un montant facturé en trop (crédit porté au compte du client).

Le Distributeur expose sa proposition sur ce sujet comme suit :

« 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. » (HQD, pièce B-0105 [HQD-1, document 1], page 26) [nos soulignés]

Dans le cas où la correction entraîne le remboursement au client d'un montant qui a été facturé en trop, le Distributeur désire donc limiter la période de correction à un maximum de 36 mois, même si c'est lui qui a causé l'erreur datant de plus de 36 mois.

Le Distributeur formule comme suit sa proposition :

##### **« 4.5 Correction de la facture**

S'il est nécessaire de corriger votre facture d'électricité, la correction est appliquée rétroactivement à compter de la date à laquelle vous signalez la situation ou à laquelle celle-ci est constatée par Hydro-Québec. Les modalités liées à la correction de votre facture sont établies comme suit :

Sauf dans les cas de compteurs croisés, de manipulation des équipements ou d'altération ou d'entrave au mesurage :

- a) Si la correction entraîne le remboursement par Hydro-Québec d'un montant qui vous a été facturé en trop :

- la période de correction ne peut excéder un maximum de 36 mois ;
- le montant de la correction est crédité à votre compte ;
- des intérêts sont également crédités à votre compte. Ces intérêts sont calculés par Hydro-Québec selon le taux préférentiel de la Banque Nationale en vigueur le premier jour ouvrable du mois au cours duquel le remboursement est effectué.

Si la correction entraîne le paiement d'un montant additionnel à Hydro-Québec : [...] » (HQD, pièce B-0106, page 17). [nos soulignés]

Le Distributeur propose donc une modification de l'article 11.5. alinéa 1 i) des CSÉ actuelles.

En effet, ce dernier ne fixe pas de période maximale de correction des factures lorsque l'erreur de facturation est causée par un défaut lié au mesurage ou par une erreur quant au multiplicateur :

#### « Correction des erreurs de facturation

**11.5** Si la facture du client contient des erreurs, Hydro-Québec apporte les corrections appropriées selon les modalités suivantes :

1<sup>o</sup> Lorsque la correction entraîne le remboursement par Hydro-Québec d'un montant facturé en trop, un crédit est porté au compte du client et s'applique à :

- toutes les périodes touchées par un défaut lié au mesurage ou par une erreur quant au multiplicateur ;
- un maximum de 36 mois dans tous les autres cas.

Les intérêts applicables au montant remboursé sont calculés au taux préférentiel de la Banque Nationale du Canada en vigueur le premier jour ouvrable du mois au cours duquel s'effectue le remboursement. » (Hydro-Québec, Conditions de service d'électricité en vigueur le 1<sup>er</sup> avril 2015, page 24) [nos soulignés].

Le Distributeur justifie sa proposition par deux motifs :

- harmoniser la période de correction des factures pour la majorité des types de correction afin que la structure des modalités soit plus simple et homogène ;
- limiter les coûts de gestion associés au traitement de ces demandes. (HQD, pièce B-0105, page 25).

Nous soumettons respectueusement que le premier motif du Distributeur à savoir d'avoir une structure des modalités simple et homogène ne doit pas primer sur le « droit naturel » ou « l'expectative légitime » des clients du Distributeur d'être traités

correctement lorsque l'erreur de facturation est liée à un défaut de mesurage ou à une erreur de multiplicateur qui n'est pas sous leur contrôle. (L'erreur provient du Distributeur).

Ce serait probablement pour ces raisons que la Régie a distingué clairement le cas des erreurs reliées au mesurage et au multiplicateur des autres cas d'erreurs de facturation dans l'article 11.5 des CSÉ en vigueur.

Quant au deuxième motif du Distributeur, soit de limiter les coûts de gestion associés à la correction d'erreurs, nous soumettons qu'il ne serait pas pertinent dans les cas d'un défaut lié au mesurage ou d'une erreur reliée au multiplicateur.

Pour corriger ce genre d'erreurs, certes plus la période de correction est longue plus le temps consacré par les agents du Distributeur responsables de la correction augmente.

Cependant, faut-il rappeler que leur travail vise à rendre « justice » à certains clients du Distributeur.

De plus, ces agents sont rémunérés pour leur travail par l'ensemble de la clientèle du Distributeur. Ce dernier ne subisse aucun préjudice pour corriger ses propres erreurs reliées au mesurage et au multiplicateur pour des périodes de correction plus longues que 36 mois.

Nous soumettons également qu'un montant de remboursement disons de 500 \$ peut être très important pour un consommateur, mais il serait négligeable lorsqu'assumé par les quelques 4 millions d'abonnés du Distributeur.

Par sa question 8.5, la Régie a demandé au Distributeur de justifier sa proposition dans les cas de défaut de mesurage ou d'erreur de multiplicateur.

La question 8.5 de la Régie et la réponse du Distributeur se lisent comme suit :

« [Question] 8.5

Selon la proposition du Distributeur, dans les cas de défaut de mesurage ou d'erreur de multiplicateur, la période maximale de rétrofacturation serait limitée à 36 mois alors qu'actuellement la rétrofacturation vise toutes les périodes touchées par de telles situations. Veuillez justifier ce changement. Veuillez également justifier ce délai eu égard au délai de prescription prévu au *Code civil du Québec*.

Réponse :

Dans son analyse de cas de l'année 2016, le Distributeur a constaté que seulement 3 % des cas dépassent la durée réelle de la période d'anomalie de 36 mois et aucun ne dépasse 48 mois.

Le Distributeur considère que le délai de 36 mois est, d'une part, cohérent avec le délai de prescription de trois ans prévu au *Code civil du Québec* et, d'autre

part, permet d'alléger le processus de correction de facture. » (HQD, pièce B-0163 [HQD-16, document 1.1], page 6).

Nous soumettons respectueusement que ce n'est pas parce qu'il n'y a qu'un très faible pourcentage des cas d'erreurs liées au mesurage et au multiplicateur qu'on peut se permettre de ne pas rendre justice à certains clients du Distributeur.

Dans sa réponse à la question 8.5 de la Régie, le Distributeur invoque aussi que le délai de 36 mois qu'il propose est *cohérent* avec le délai de prescription de trois ans prévu au *Code civil du Québec*. Nous souhaitons que le Distributeur élabore davantage sur cette question.

Selon notre compréhension, il n'existe aucune loi qui défende au Distributeur de faire des corrections de facture appropriées pour des périodes plus longues que 36 mois pour traiter correctement certains de ses clients. Si c'était illégal, la Régie n'aurait jamais approuvé l'alinéa 1 i) de l'article 11.5 des CSÉ actuelles.

### **Recommandation**

Compte tenu de ce qui précède, nous recommandons respectueusement que la Régie maintient l'alinéa 1 i) de l'article 11.5 des CSÉ actuelles stipulant que la correction des erreurs de facture au bénéfice des clients du Distributeur porte sur *toutes les périodes* touchées par un défaut lié au mesurage ou par une erreur quant au multiplicateur.



## SECTION 5

### FRÉQUENCE DE L'OBTENTION DES DONNÉES DE CONSOMMATION ET FACTURATION DES CLIENTS AYANT DES COMPTEURS NON COMMUNICANTS

Cette section étudie la fréquence de l'obtention des données de consommation et la facturation des clients ayant des compteurs non communicants.

Il serait important d'étudier ce volet, considérant le fait que le Distributeur formule une proposition qui ne respecte pas une condition indiquée dans la décision D-2014-164 de la Régie.

De plus, selon nous, la proposition du Distributeur aurait des impacts non négligeables sur certains consommateurs.

Le Distributeur expose sa proposition comme suit dans son document B-0105 (HQD-1, document 1 révisé) :

« 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 et 4 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'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. » ( HQD, pièce B-0105 [HQD-1, document 1 révisé], page 19 ) [nos soulignés].

Selon l'exposé ci-dessus du Distributeur, son obligation d'effectuer des relèves de compteurs passerait de 3 au minimum à une seule par année dans le cas des clients ayant des compteurs non communicants dont seule la composante « énergie » est facturée (excluant la composante « puissance »).

Cette proposition du Distributeur toucherait des milliers de ses clients si elle était acceptée par la Régie.

Effectivement, selon le Distributeur, aux tarifs domestiques, son parc de compteurs non-communicants se compose actuellement de 72 000 compteurs non communicants (option de compteur non communicant) et environ 98 000 compteurs non communicants (autre que l'option de compteur non communicant)<sup>18</sup>.

Ces compteurs nécessitent un déplacement d'un agent du Distributeur pour obtenir un relevé de consommation.

Pour le cas d'une seule relève avec déplacement par année, le Distributeur estime que son coût annuel serait de 29,82 \$ sur la base d'un temps moyen de relève de 13 minutes (0,21 heure) par compteur et d'un taux horaire de 142,00 \$ (voir le tableau ci-dessous). Le coût de relève dans ce cas serait donc de 2,49 \$ par mois, arrondis à 2,50 \$ par mois.<sup>19</sup>

#### Tableau 5.1

Calculs du coût mensuel de relève dans le cas d'une relève par année

Source : HQD, pièce B-0111, [HQD-4, document 2], page 16.

---

18

Pièce B-0167, HQD-16, document 5, page 12 (Réponse à la question 5.1 d'OC).

19

“ Par ailleurs, les coûts annuels liés aux technologies de l'information de 3,61 \$, qui avaient été ajoutés en 2012 et pour une période de 5 ans à la suite d'une décision de la Régie, ont été retirés du calcul du coût mensuel de relève car la période de 5 ans se termine en 2017.” (HQD, pièce B-0111, page 16).

**TABLEAU 9 :**  
**COÛT MENSUEL DE RELÈVE D'UN COMPTEUR AVEC DÉPLACEMENT**

<b>UNE RELÈVE AVEC DÉPLACEMENT</b>	Temps moyen de relève	0,21 h
	Taux horaire – mesurage	142,00 \$
	Nombre annuel de déplacement	1
	<b>Sous-total</b>	<b>29,82 \$</b>
<b>Coût total par année</b>		<b>29,82 \$</b>
<b>Coût mensuel</b>		<b>2,49 \$</b>
<b>Frais mensuels de relève proposés (arrondis )</b>		<b>2,50 \$</b>

Concernant le nombre de relèves par année, l'ACEF de Québec a demandé au Distributeur d'estimer le coût de relève des compteurs non-communicants en fonction de différents scénarios<sup>20</sup>.

Selon le Distributeur, les coûts annuels seraient de 30, 45 et 60 \$ respectivement pour les cas de 1, 2 et 3 relèves par année (voir le tableau ci-dessous).

Tableau 5.2

**Coût de relève des compteurs non-communicants en fonction du nombre de relèves par année**

Nombre de relèves par année	1	2	3
Coût mensuel	2.50 \$	3.75 \$	5.00 \$
Coût annuel	30.00 \$	45.00 \$	60.00 \$
Référence	(a)	(b)	(b)

Source : HQD

(a) : pièce B-0111, HQD-4, document 2, p. 16

(b) : pièce B-0164, HQD-16, document 2, page 15, tableau R-7.5

Les clients qui adhèrent à l'option de compteur non communicant absorbent entièrement les coûts de relèves<sup>21</sup> et <sup>22</sup>, sans aucun intra-financement par les autres clients.

Les clients ayant un compteur non communicant feront donc des économies de l'ordre de 30 \$ par année par rapport aux frais exigés par la pratique actuelle de trois relèves par année.

Cependant, cette économie se réaliserait en échange d'une diminution du nombre de relèves de compteurs effectuées par le Distributeur.

Pour assurer la précision des factures, le Distributeur propose qu'un client ayant opté pour le compteur non communicant peut faire lui-même la relève (auto-relève), en autant que sa consommation soit facturée uniquement par la composante "énergie", sans la composante "puissance".

La proposition du Distributeur est consignée dans l'article 4.1.1 b) des CSÉ proposées pour approbation par la Régie :

« CHAPITRE 4 Facturation

4.1 Données de consommation utilisées pour établir la facture

4.1.1. Obtention des données de consommation

Pour établir votre facture, Hydro-Québec obtient les données de consommation fournies par le compteur selon les fréquences suivantes :

a) si votre *lieu de consommation* est équipé d'un *compteur communicant*, les données sont obtenues selon la fréquence de facturation indiquée à l'article 4.2.1;

b) si votre *lieu de consommation* est équipé d'un compteur qui nécessite le déplacement d'un employé pour qu'Hydro-Québec obtienne les données de consommation, la fréquence de déplacement minimale est la suivante :

---

21

HQD, pièce B-0164, page 15 (Réponse du Distributeur à la question 7.6 de l'ACEF de Québec) :  
« Dans l'hypothèse mentionnée à la question 7.6 (hypothèse de 2 relèves par année), l'impact monétaire serait assumé par le client ayant adhéré à l'option de compteur non communicant. Il en serait de même peu importe le nombre de relèves annuelles prévues aux CSÉ. » (nos soulignés)

22

HQD, pièce B-0174 (HQD-16, document 5.1), page 5 [Réponse du Distributeur à la question 5.2 d'OC] :

« Réponse révisée :

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

- dans le cas d'un *abonnement* pour lequel seule l'énergie est facturée : au moins 1 fois par année ;
- dans le cas d'un *abonnement* pour lequel la puissance et l'énergie sont facturées : tous les 30 jours environ ;
- si l'*installation électrique* est éloignée et difficile d'accès : au moins 1 fois par année.

Si votre *abonnement* est à un tarif en vertu duquel seule l'énergie est facturée, vous pouvez faire vous-même la relève du compteur et transmettre votre relevé à Hydro-Québec, qui établira la facture en conséquence. Un employé d'Hydro-Québec se déplacera toutefois au moins 1 fois par année pour obtenir vos données de consommation. » (HQD, pièce B-0106, [HQD-3, document 1], page 16) [nos soulignés].

Notons que le texte des CSÉ proposé par le Distributeur précise que, dans le cas d'un abonnement pour lequel seule l'énergie est facturée, la fréquence de déplacement pour obtenir les données de consommation est d'au moins une fois par année, mais son intention réelle est plutôt de n'effectuer qu'une seule relève par année :

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

Réponse :

Le Distributeur propose de n'effectuer qu'une relève par année pour lesquels seule l'énergie est facturée. » (HQD, pièce B-0170, page 9 – Réponse du Distributeur à la DDR d'UC)

La proposition du Distributeur nous apparaît raisonnable, à condition qu'il informe correctement les clients concernés de la possibilité d'auto-relève.

Sur ce sujet, lisons la question 7.8 de l'ACEF de Québec et la réponse du Distributeur :

« 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.

Réponse :

Le Distributeur a analysé différents moyens de communication visant à informer le client de la période durant laquelle il pourra transmettre lui-même son relevé à Hydro-Québec. L'analyse a porté sur trois moyens afin d'informer le client au moment opportun :

- Envoi d'un message personnalisé, notamment courriel, espace client, appel téléphonique ;
- Envoi d'une lettre personnalisée ;
- Message sur la facture.

En fonction des coûts, le Distributeur a retenu l'envoi d'une lettre personnalisée informant le client de la période durant laquelle il pourra transmettre lui-même son relevé à Hydro-Québec. Le Distributeur prévoit implanter ce moyen de communication au moment de l'entrée en vigueur des CSÉ. » (HQD, pièce B-0164 [ HQD-16, document 2], page 15 – Réponse du Distributeur à la question 7.8 de l'ACEF de Québec ). (nos soulignés)

Selon nous, il serait approprié que le Distributeur communique avec les clients concernés par lettre personnalisée.

Nous notons que le Distributeur reste vague sur la période durant laquelle les clients concernés pourront lui transmettre eux-mêmes leurs relevés de consommation.

Selon nous, la Régie devrait demander au Distributeur de préciser son intention à ce sujet pour assurer que les clients ayant opté pour les compteurs non communicants aient des factures suffisamment précises, en fonction de leurs consommations en hiver et en été.

De plus, le Distributeur devrait communiquer à ces clients la façon correcte mais simple de faire l'auto-relève et les moyens pour lui communiquer leurs consommations. Nous soumettons que la Régie devrait attirer l'attention du Distributeur sur le fait que certains de ses clients ne seraient pas en mesure de relever correctement leurs consommations, sans son indication ou guide précis.<sup>23</sup>

---

23

Le nombre d'autorelèves (et non le nombre de clients ayant utilisé l'autorelève) reçues par le Distributeur a baissé significativement entre 2014 et 2016 selon les données du Distributeur (pièce B-0166, page 21, tableau R-3.22, réponse du Distributeur à la DDR de la FCEI).

**TABLEAU R-3.22 :**  
**ÉVOLUTION DU NOMBRE D'AUTORELÈVES REÇUES**

Canal	2014	2015	2016
Téléphonie	37 660	25 230	19 413
RVI	30 497	8 329	5 993
Web	77 224	30 150	27 159
Total	145 381	63 709	52 565

Quant au taux horaire de 142 \$ pour la lecture des compteurs, nous soumettons respectueusement que le Distributeur devrait explorer d'autres options pour diminuer le coût à assumer par ses clients.

Dans ce sens, nous suggérons que le Distributeur explore la possibilité de confier aux étudiants la tâche de relève des compteurs. A titre informatif, la ville de Mont-Royal fait lire les compteurs d'eau par les étudiants.

Finalement, nous notons que le Distributeur ne peut évaluer à l'heure actuelle les gains d'efficience potentiels qui découleraient du passage de trois relèves à une seule par année :

“ Le Distributeur n'a aucun doute toutefois qu'avec une seule relève de compteur par année, il lui sera plus facile de planifier les déplacements en jumelant la relève de compteur à d'autres tâches, et ce, particulièrement dans des endroits plus éloignés où le personnel du Distributeur se déplace moins fréquemment pour effectuer des travaux. Le Distributeur peut difficilement évaluer à l'heure actuelle les gains qui pourraient découler d'une telle optimisation de processus. ”  
(Pièce B-0174 [HQD-16, document 5.1, page 6 – Réponse complémentaire du Distributeur à la DDR d'OC ]).

## **Recommandations**

Nous recommandons respectueusement que la Régie accepte de façon conditionnelle la proposition du Distributeur de réduire le nombre minimum de relèves des compteurs non communicants à une fois par année. Dans cet esprit, la Régie devrait exiger que la période durant laquelle un client concerné peut transmettre au Distributeur son relevé de consommation (auto-relève) permette l'établissement des factures relativement précises.

Nous recommandons également que la Régie demande au Distributeur de communiquer, par lettre personnalisée, à tous les clients ayant opté les compteurs non communicants de la possibilité de relever eux-mêmes leurs consommations.

Nous recommandons que la Régie indique au Distributeur qu'il est de sa responsabilité de montrer aux clients qui le désirent comment lire un compteur correctement et comment lui transmettre les données de consommation pour établir des factures précises.

Nous recommandons également que la Régie demande au Distributeur d'étudier la possibilité de confier aux étudiants d'effectuer la relève des compteurs et d'autres moyens pour diminuer le coût de relève des compteurs et de lui faire rapport au plus tard 6 mois après la demande de la Régie.

### Remboursement à certains clients

Par sa question 4.3, UC a soulevé une problématique ayant rapport avec l'éventuelle diminution du nombre de relèves :

« 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 compte 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 :

Le Distributeur est actuellement à consolider les informations des clients s'étant trouvés dans la même situation et à déterminer les prochaines étapes. » (HQD, pièce B-0170, page 9, réponse du Distributeur à la question 4.3 d'UC) [nos soulignés]

Afin de favoriser un traitement efficace du dossier, l'ACEF de Québec souhaite que le Distributeur fournisse à la Régie et aux intervenants, avant ou à l'audience, l'état de la situation et sa position sur cette question.



## SECTION 6

### FRAIS DE DÉPLACEMENT DES LIGNES DE BRANCHEMENT APPLICABLES AUX TRAVAUX EXÉCUTÉS PAR HYDRO-QUÉBEC CHEZ LES PROPRIÉTAIRES DE PISCINE

L'ACEF de Québec a demandé la permission de la Régie de traiter des frais de déplacement des lignes de branchement applicables aux travaux exécutés par Hydro-Québec chez les propriétaires de piscine dans sa demande du 11 novembre 2016 (pièce C-ACEFQ-0011, page 2).

Le 16 décembre 2016, par sa décision D-2016-189 (pièce A-0023), la Régie permet à l'ACEF de Québec de traiter de ce sujet ainsi que de tous les autres sujets précisés dans sa demande.

Concernant ce sujet, le Distributeur formule sa proposition comme suit :

**« 3.1.2. Déplacement du branchement en raison de contraintes liées à une piscine »**

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. » (HQD, pièce B-0111, page 18).

Nous notons que le Distributeur invoque trois éléments pour justifier sa proposition, soit :

- Faire payer au client les coûts qui résultent de son choix ;
- la sécurité du public ;
- et inciter les clients à adopter un comportement sécuritaire.

Par sa question 19.1, l'ACEF de Québec s'est renseignée auprès du Distributeur sur les coûts de déplacement de branchement :

« 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.

Réponse :

Le coût d'un déplacement de branchement de 400 A et moins est présenté au tableau 11 de la pièce HQD-4, document 2 révisée (B-0111), page 18. Ce coût représente le coût moyen pondéré de remplacements ou déplacements de branchement, incluant ceux en raison de contraintes liées à une piscine. » (HQD, pièce B-0164, page 37).

Nous reproduisons ci-dessous le tableau 11 auquel le Distributeur fait référence dans sa réponse ci-dessus reproduite.

Tableau 6.1

Coût de déplacement de branchement calculé par le Distributeur

(Source : pièce B-0111, page 18)

**TABLEAU 11 :**  
**COÛT DU REMPLACEMENT OU DÉPLACEMENT DE BRANCHEMENT**

	400 A et -	600 A et +
<b>Main-d'œuvre – métier-route</b>	<b>883 \$</b>	<b>2 206 \$</b>
<b>Matériel</b>	<b>95 \$</b>	<b>76 \$</b>
<b>Frais applicables au matériel<sup>(1)</sup></b>	<b>33 \$</b>	<b>27 \$</b>
<b>Total</b>	<b>1 011 \$</b>	<b>2 309 \$</b>
<b>Prix proposés (arrondis)</b>	<b>1 010 \$</b>	<b>2 310 \$</b>
<sup>(1)</sup> Frais d'acquisition (2,0 %), Frais de gestion des matériaux (22 %), Frais de matériel mineur (11 %)		

Donc, selon le Distributeur, le coût de déplacement de branchement occasionné par l'installation d'une piscine est de 1 010 \$ dans le cas des coffrets de 400 Ampères et moins (tableau 11 ci-dessus). On note que la main-d'œuvre représente 87%<sup>24</sup> du coût de déplacement de branchement.

Ainsi, pour « faire payer au client les coûts qui résultent de son choix » selon le critère énoncé par le Distributeur, les frais de déplacement de branchement auraient dû être de 1 010 \$, et non de 360 \$.

Il y a un écart de 650 \$ entre le prix proposé par le Distributeur et le coût réel des travaux.

---

24

$(883/1010) = 87\%$

Cet écart relativement élevé serait assumé par l'ensemble des clients du Distributeur si la Régie acceptait sa proposition.

Le Distributeur propose de maintenir le prix actuel de 360 \$ pour éviter le danger potentiel que représente l'entretien d'une piscine en utilisant une perche à proximité du réseau de branchement :

« De plus, comme mentionné à la pièce HQD-1, document 1 révisée (B-0105), page 45, le Distributeur réitère que :

Compte tenu du danger potentiel et récurrent que représente l'entretien d'une piscine en utilisant une perche à proximité du réseau de distribution, le Distributeur propose de maintenir un prix inférieur pour ce type de demandes afin d'inciter les clients à *demande le déplacement du branchement pour leur propre sécurité.* »

(HQD, pièce B-0171, page 9 – Réponse du Distributeur à la DDR de l'UPA). [nos soulignés]

Selon notre compréhension, dans ce cas, le Distributeur souhaite protéger la sécurité des personnes qui se trouvent sur un terrain privé, et non le public général.

Normalement, il incombe aux propriétaires des terrains privés de veiller à la protection des personnes qui se trouvent sur leurs terrains. Il serait donc raisonnable qu'ils assument la totalité ou une grande partie des coûts requis pour assurer leur sécurité.

Pour inciter les propriétaires de piscine de « *demande le déplacement du branchement pour leur propre sécurité* », le Distributeur pourrait assumer la moitié de l'augmentation du coût, soit 325 \$<sup>25</sup>, l'autre moitié devrait être assumée par les premiers.

Selon ce scénario, un « propriétaire-demandeur de service de déplacement de branchement » payerait donc 685 \$, soit environ 68% du coût réel du travail effectué par le Distributeur ; les 32% restants seraient assumés par l'ensemble de la clientèle du Distributeur.

A titre de comparaison, le Distributeur propose que, lors de l'installation de dépendances, sous ou à proximité d'un branchement existant, tout propriétaire qui demande un déplacement de branchement doit assumer la totalité des coûts :

« 3.5 Le Distributeur a-t-il identifié d'autres situations que l'installation d'une piscine où il y a présence de risques au niveau de la sécurité du public ?

Réponse :

---

25

650/2 = 325 \$

Le Distributeur a identifié d'autres situations nécessitant le respect de normes de dégagement en raison d'un risque pour la sécurité, notamment lors de l'installation de dépendances sous ou à proximité d'un branchement existant. Dans de tels cas, beaucoup moins fréquents, le coût de réalisation moyen de 1010\$ présenté au tableau 11 de la pièce HQD-4, document 2 révisée 8 (B-0111), page 18, est assumé entièrement par le client. » (HQD, pièce B-0171, page 10 – Réponse du Distributeur à la DDR d'UPA) [nos soulignés].

Nous croyons que pour inciter les propriétaires de piscines à prendre des mesures favorisant la sécurité des personnes qui se trouvent sur leurs terrains, il serait important de leur informer sur les dangers potentiels et sur leurs responsabilités.

Nous accueillons donc favorablement l'intention du Distributeur de réaliser des campagnes d'information auprès des propriétaires ou futurs propriétaires de piscine :

« [Question] 19.4

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

Réponse :

Le Distributeur mettra à la disposition de la population, au cours de mars et avril 2017, un dépliant intitulé *Votre piscine... en toute sécurité* chez les différents pisciniers du Québec. Ce dépliant vise à informer les clients, avant l'installation de leur piscine, des règles de sécurité à respecter lors de l'installation et de l'entretien d'une piscine. De plus, de nombreuses informations sur la sécurité reliée aux piscines sont accessibles sur le site Web d'Hydro-Québec. » (HQD, pièce B-0164, page 37 – Réponse du Distributeur à la question 19.1 de la DDR no 1 de l'ACEF de Québec).

## Conclusion et Recommandation

Le prix de 360 \$ proposé par le Distributeur pour le déplacement de branchement demandé par les propriétaires de piscine ne serait pas équitable envers ses autres clients.

En effet, cette proposition du Distributeur revient à demander à ses autres clients dont certains peu nantis à participer à la subvention indirecte évaluée à 64%<sup>26</sup> du coût des

---

26

$(1010 - 360) = 650$  ;  
 $650/1010 = 64\%$

travaux effectués par Hydro-Québec chez les propriétaires de piscine pour mieux assurer leur propre sécurité et celle des personnes qui se trouvent sur leurs terrains privés.

Nous soumettons respectueusement pour la considération de la Régie l'option de fixer à environ 685 \$ les frais mentionnés ci-hauts. Selon nous, ce niveau de prix sera plus équitable envers les autres clients du Distributeur tout en favorisant la sécurité des personnes.

Si la Régie accepte notre proposition de se baser sur les coûts de déplacement des branchements dans le cas des coffrets de 400 Ampères et moins, il ne sera plus nécessaire de fixer des prix distincts pour les cas des coffrets de 200 Ampères et de 400 Ampères comme dans les CSÉ actuelles.

Nous croyons que pour favoriser la sécurité du public, le Distributeur devrait axer ses interventions sur l'information au public, plutôt que sur l'aide financière. Rappelons que cette dernière est aux frais de l'ensemble de la clientèle du Distributeur, et non à Hydro-Québec.

Nous accueillons favorablement le projet du Distributeur de mettre « à la disposition de la population, au cours de mars et avril 2017, un dépliant intitulé *Votre piscine... en toute sécurité* chez les différents pisciniers du Québec »<sup>27</sup>.

**ANNEXE 1**

Nova Scotia Power Inc.  
Tariffs & Regulations  
Approved by the Nova Scotia Utility and Review Board  
pursuant to The Public Utilities Act,  
R.S.N.S., 189,c.380 as amended

EFFECTIVE: JUNE 10, 2016

**REGULATION****Page | 11****2.3 CONNECTION OF ELECTRIC SERVICE**

---

The customer shall be charged a fee for the connection or reconnection of electric service as set forth in the Schedule of Charges.

In cases where no physical connection (meter installation or seal removal) of electric service is required, but a new account is added to the Company's billing system, the customer shall be charged a standard connection fee in accordance with these Regulations for establishing his account and/or taking a reading from the meter.

The Company shall perform connections or reconnections of electric service during the Company's normal business hours. The Company may perform such connections or reconnections at other than normal business hours at an additional fee if requested to do so by the customer.

The customer is not to be charged the connection fee where the connection or reconnection is occasioned by a failure of the Company to comply with the Regulations.

**REGULATION****Page | 64****7.1 SCHEDULE OF CHARGES**

The following charges shall apply:

- |     |   |  |
|-----|---|--|
| (a) | Connection or reconnection of electric service, whether metered or unmetered, to any premises during the Company's normal working hours.  | \$28.00 standard charge  |
| (b) | Connection or reconnection of electric service, whether metered or unmetered, to any premises after the Company's normal working hours, if requested by the Customer and is not a reconnection for non payment. | \$28.00 standard charge plus \$75.00 charge for additional costs.  |
| (c) | Reconnection of electric service, whether metered or unmetered, to any premises after the Company's normal working hours, if requested by the Customer and is a reconnection associated with non payment.       | \$28.00 standard charge plus \$75.00 charge for additional costs.  |
| (d) | Connection or reconnection of electric service to any premises serviced by temporary service in accordance with these Regulations.  | \$28.00 standard charge plus all other costs incurred by the Company in connecting or reconnecting service |
| (e) | Disconnection-Seasonal Electric Service   | \$30.00 standard charge  |
| (f) | Returned Cheque Charge  | \$23.00  |
| (g) | Interest on Overdue Accounts  | 1.5% per month or part thereof, or a maximum of 19.56% per annum   |
| (h) | Interest on Deposits  | Interest Rate based on Royal Bank prime rate minus 1%; set January 1 <sup>st</sup> of each year            |

EFFECTIVE: JUNE 10, 2016



## ANNEXE 2

### **BC Hydro – 2015 Rate Design Application – Chapter 8 – Electric Tariff Terms and Conditions – pages 8-15 & 8-16**

**[http://www.bcuc.com/Documents/Proceedings/2015/DOC\\_44664\\_B-1-BCH-2015-Rate-Design-Appl.pdf/](http://www.bcuc.com/Documents/Proceedings/2015/DOC_44664_B-1-BCH-2015-Rate-Design-Appl.pdf/)**

#### **8.3.5 Account Charge**

BC Hydro proposes continuing with an Account Charge of \$12.40.

The Account Charge is applied when a customer submits an application for a new account or an existing customer moves an account, regardless of whether it is done online or via a customer service agent. The charge is intended to recover the costs of the customer service representatives processing calls for new and moved services, as well as associated costs such as performing credit checks for new customers without an established credit history. The Account Charge is not applied to landlords and property management companies that take responsibility for electrical service charges at vacant premises between tenants.

Costs have increased since the 2007 RDA because of general increases in labour charges as the result of inflation and by the introduction and use of Identity Validation software for new accounts to mitigate bad debt costs resulting from accounts being created in fraudulent names. However, the increase has been mostly offset by a shift towards applications being received through <sup>1</sup> lower-cost online tools. Overall, while the updated cost basis for the Account Charge increased slightly to \$12.55 as described in Appendix G-1B, BC Hydro proposes continuing with an Account Charge of \$12.40 given the minimal difference.

In Workshop 3, BC Hydro requested feedback on the potential to utilize a differentiated charge on the basis of the application being processed online versus agent, as well as a new customer account versus a move of an existing customer. As explained in section 1.4.2 of the Workshop 3 consideration memo at Appendix C-3A, BC Hydro is not proposing these differentiated charges. Instead, BC Hydro proposes to continue the existing method for determining the Account Charge.

## ANNEXE 3

### BC Hydro – 2015 Rate Design Application – Appendix C-3A - page 8

June 25, 2014 Workshop No. 3  
Electric Tariff Terms and Conditions, Residential Inclining Block Rate  
BC Hydro Summary and Consideration of Participant Feedback

[http://www.bcuc.com/Documents/Proceedings/2015/DOC\\_44664\\_B-1-BCH-2015-Rate-Design-Appl.pdf](http://www.bcuc.com/Documents/Proceedings/2015/DOC_44664_B-1-BCH-2015-Rate-Design-Appl.pdf)

#### 1.4 Account Charge

Sections 6.4 and 11.3 of the Electric Tariff pertain to the account charge, which is \$12.40 when a “change in Customer occurs”. BC Hydro asked for feedback on charging a different set-up fee for new customers, and whether a discount should be provided for customers who do their account set-up online. Costs to process the move-in for a new customer are higher than for existing customers who move and have a previous account with BC Hydro, as additional steps are required to verify new customer information.

##### 1.4.1 Participant Comments

Commission staff questioned whether BC Hydro intended to survey for residential customer preferences.

BCOAPO commented that existing customers should not be charged as much as new customers “given that low-income ratepayers probably move more often than those with higher incomes”. A discount for processing a move online was not supported given accessibility to the internet, with the observation that a discount is not provided for those who pay their bills online.

BCSEA noted that there wasn't enough of a distinction provided between a new customer and an existing customer to determine if the charge should be different. BCSEA was supportive of a discount for customers processing their move online. CEC indicated that if the cost for a new customer set-up was significantly different, the account charge should be different. Additionally if the savings are meaningful for self-serve account set-up, there should be a discount.

##### 1.4.2 BC Hydro Consideration

In addition to determining the additional costs for new customer validation, BC Hydro will better define what is meant by a new customer.

BC Hydro will not be proceeding with offering a discount for processing a move online. The online service is fairly new and some customers may be disadvantaged by not having internet access. BC Hydro appreciates BCOAPO's point concerning the consistency of not offering discounts for other online transactions. Based on initial analysis, BC Hydro estimates a savings of \$300,000 with online move processing. These and additional savings from increased use of self-service options will be reflected in the analysis of moving and account set-up costs.

In August 2014, BC Hydro hosted six residential focus groups in the Lower Mainland, Nanaimo and the Interior/Northern area of B.C., which among other things

canvassed various charges. A summary of these six focus groups will be posted to BC Hydro's 2015 RDA website.

**ANNEXE 4**

**BC Hydro – 2015 Rate Design Application – Appendix G-1B, page 8 of 10**  
**[http://www.bcuc.com/Documents/Proceedings/2015/DOC\\_44664\\_B-1-BCH-2015-Rate-Design-Appl.pdf](http://www.bcuc.com/Documents/Proceedings/2015/DOC_44664_B-1-BCH-2015-Rate-Design-Appl.pdf)**

**Appendix G-1B**

Basis for Calculation of  
 Schedule of Standard Charges for the Electric Tariff

**Miscellaneous Charges: Account Charge**

Based on the F2015 cost of service (ABSBC contact charge and Equifax charges)

Total number of applications for service in F2015	305,522
ABSBC costs related to processing application for service	\$3,390,253
Equifax costs (credit check and ID validation)	\$442,804
Total costs of setting up new account	\$3,833,057
Total cost of setting up new account per customer (\$3,833,057 / 305,522)	\$12.55
No change to the current Account Charge	<b>\$12.40</b>

**ANNEXE 5****Calcul du coût de développement de la plate-forme Web pour l'emménagement et le déménagement**

Source : HQD - pièce B-0164, page 33

(Réponse du Distributeur à la question 17.1 de l'ACEF de Québec)

Coût de développement de la plate-forme Web pour l'emménagement et le déménagement (M\$)	1.3
Période d'amortissement (ans)	5
	\$
Coût de développement du site Web (\$)	260,000.00
Nombre d'emménagements et de déménagements par année	132,300
	\$
Coût de développement du site Web par transaction	1.97
	\$
Coût par transaction adopté par le Distributeur	2.00