Régie de l’énergie – Dossier R-3964-2016

Présentation de l’ACEF de Québec

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

2 mai 2017

Frais d’abonnement de 25 $: raisonnables

- Coût moyen de traitement d’une demande d’abonnement selon les données d’Hydro-Québec : 42 $
- Frais d’abonnement actuels de 20 $ n’ont pas été mis à jour depuis 2005
- Frais de 25 $ proposés par le Distributeur pour les demandes d’abonnement nécessitant l’intervention du Service à la clientèle d’Hydro-Québec : hausse de 25%
- Frais de 25 $ comparables à ceux des autres provinces canadiennes, à l’exception de celles de l’ouest du pays

Gratuité de l’abonnement par le Web ou RVI : inéquitable

- Traitement d’une demande d’abonnement requiert plusieurs activités autres que la collecte de renseignements par le Web :

  Coût de développement de la plate-forme Web par client : 2 $

  + coût d’entretien et de fonctionnement des systèmes informatiques

  + coût de vérification des renseignements fournis par les clients

  + coûts reliés aux services d’information sur les tarifs et l’efficacité énergétique

  + autres coûts administratifs avant l’activation des compteurs (environ 6 $ selon HQ)

- Tout abonnement gratuit ferait supporter les coûts réels de traitement des demandes d’abonnement par les autres clients incluant les ménages à faible revenu et à revenu modeste

Abonnement par le Web : expérience d’ailleurs et notre position

- Notre recherche ne nous a permis d’identifier aucune juridiction qui permette l’abonnement gratuit par l’Internet
- Nova Scotia Power offre des frais standards de 28 $ sans égard aux moyens utilisés pour présenter des demandes d’abonnement
- BC Hydro, après avoir consulté divers intervenants, estime que certains de ses clients peuvent être désavantagés en n’ayant pas l’accès à l’Internet
- Selon nous, HQ devrait éviter de créer des iniquités en offrant l’abonnement gratuit par le Web et le RVI

Frais d’abonnement : Options proposées

- Option 1: 25 $ par abonnement, sans égard aux moyens utilisés pour présenter des demandes de service
  - Évite de créer des iniquités ;
  - Facilité d’application en raison de l’uniformité des frais ;
  - Politique comparable à celle d’autres juridictions réglementaires
- Option 2 : 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)
  - Favorise de façon modérée les demandes d’abonnement automatisées
  - Revenus légèrement inférieurs à ceux de l’option 1

Nos autres recommandations

- Rendre plus conviviale et pratique la section « Renseignements obligatoires à fournir à Hydro-Québec » pour présenter des *demandes d'abonnement*
- Proposition du Distributeur de ne plus envoyer d'avis d'interruption dans le cas des logements sans abonnement :
  - Interruption du service *le jour seulement* pour permettre aux clients de contacter Hydro-Québec pour rétablir le service, le cas échéant
  - Minimisation des risques d'erreurs dans l'identification des lieux sans abonnement
- Pas d'interruption de service en novembre et avril chez les clients qui n'arrivent pas à payer à échéance leurs factures (raisons humanitaires - proposition d'UC endossée par OC et ACEF de Québec)
- Interruptions et rétablissements de service chez les ménages qui utilisent de l'électricité pour des *soins médicaux* : formaliser ou codifier la procédure de travail et de communication avec les clients

Nos autres recommandations (suite)

- Maintien du délai actuel de 30 jours pour transmettre les factures aux clients facturées à la fois pour la puissance et l'énergie
- La correction des erreurs de facturation au bénéfice des clients devrait porter sur *toutes les périodes* touchées par un défaut lié au mesurage ou par une erreur quant au multiplicateur
  - Selon nous, il faut distinguer le délai pour réclamer une correction (délai de prescription) de la période de correction des factures
  - ~~La proposition du Distributeur pour une période de correction maximale de 36 mois serait incohérente avec le Code Civil~~
- Pas de promotion de l'utilisation de cartes de crédits par Hydro-Québec, surtout dans le cas des clients en situation de difficulté financière

Nos autres recommandations (suite)

- Compteurs non-communicants :
  - Relèves fréquentes de compteurs pour assurer l'émission des factures précises (par HQ et auto-relève)
  - Responsabilité du Distributeur de montrer aux clients qui le désirent comment lire un compteur correctement et comment lui transmettre les données de consommation
  - Étudier la possibilité de confier aux étudiants la relève des compteurs pour minimiser les coûts à assumer par les clients
- Frais de déplacement des lignes de branchement chez les propriétaires de piscine :
  - Prix de 360 $ proposé par le Distributeur : inéquitable (coût réel : 1 010 $);
  - Prix d'environ 685 $ serait plus équitable ;
  - HQ devrait étudier l'étalement des paiements sur une longue période pour inciter ses clients à rendre leurs demeures plus sécuritaires

Ententes de paiement

- Définition proposée par le Distributeur (B-0106, p. 72) :

  « *entente de paiement* : une entente visant le paiement des **sommes dues** à Hydro-Québec suivant des modalités autres que celles prévues à l'article 4.3.1; »

- Définition dans les CSÉ en vigueur (p. 10):

  « *entente de paiement :* les termes d'un accord visant le remboursement des *sommes dues* suivant des modalités autres que celles prévues à l'article 11.6. L'entente de paiement **doit** permettre d'acquitter la dette **et le coût de la consommation prévue pour le terme de l'entente** »

- Recommandation : Maintenir la définition en vigueur pour offrir aux clients en difficulté financière plus de flexibilité pour payer leurs frais d'électricité