

**CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL**

RÉGIE DE L'ÉNERGIE

R-3964-2016

**HYDRO-QUÉBEC
Dans ses activités de distribution**

Demanderesse

et

ACEF de Québec

Intéressée

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

Le mémoire présenté par l'ACEF de Québec couvre les sujets soumis et acceptés par la Régie :

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.

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

1- Selon le Distributeur, les coûts liés à l'abonnement sont estimés à 30,9 M\$ par année. Ces coûts couvrent le traitement des demandes d'ouverture et de gestion de dossiers, ainsi que la main-d'œuvre l'équipement, notre preuve page 2, plus particulièrement la réponse du Distributeur à notre question 13,2;

- 2- Quant au coût moyen de traitement d'une demande d'abonnement, le Distributeur parle d'environ 42,00\$, notre preuve pages 2 et 3;
- 3- Côté revenus, le Distributeur estime à 14,7 M\$ selon le fonctionnement des frais actuels et à 10,1 M\$ selon un scénario d'utilisation gratuite du site web et du service de réponse vocale interactive, ceci en ayant comme horizon une implantation au 1er avril 2017 (HQD, pièce B-0037, page 4, tableau E-1.1);
- 4- Selon notre analyste, on peut 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. Notre analyste nous fait remarquer que le scénario du Distributeur repose sur 9 mois ce qui oblige à opérer des ajustements pour fins de comparaison, notre preuve page 3 et 4;
- 5- Notre analyste est d'avis que 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, notre preuve page 4;
- 6- Cet écart doit être comblé et nous avons la crainte que ce soit les consommateurs, « ceux qui ne déménagent pas » qui paieront la différence;
- 7- C'est pour ce motif que nous vous soumettons 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

- 9- 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.
- 10- Le calcul du Distributeur sur les frais d'abonnement sont rapportés à la page 4 et suivantes de notre preuve;
- 11- Selon notre analyse, le taux horaire de référence (124\$) couplé avec les diverses tâches qu'un représentant du service à la cliente a à exécuter ne permettent pas une évaluation précise du coût de traitement d'une demande d'abonnement, notre preuve page 6;
- 12- Le Distributeur propose des frais de 25,00\$ soit une hausse de 5,00\$ par rapport aux frais actuellement exigés;
- 13- Cette hausse de 5,00 \$ est relativement élevée (25%), soulignons cependant que 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. C'est pour ce motif que 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 ;

1.3 Abonnement gratuit par le Web et par la RVI

- 14- 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 ;
- 15- Cette proposition est appuyée par l'estimation par le Distributeur du coût d'une transaction WEB à 2,00\$ par client et que cette charge est compensée par la réduction des coûts de traitement de la demande, notre preuve page 7 et suivantes ;
- 16- Or il s'avère que cette estimation 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, notre preuve page 8 ;
- 17- Selon nous, d'autres coûts tels que l'entretien ou l'amélioration de la plate-forme web demandent à être considérés. Ceci sans compter le travail demandé pour la vérification et le traitement des données fournis au Distributeur via ce guichet-client. Nous ne partageons pas la thèse du Distributeur qui prétend que le coût d'une activité automatisée est nul, notre preuve page 8 en référence à notre question 17.2.2;
- 18- Toute une série d'activités tant administratives que d'entretien demandent à être considérées par exemple la remise en service à distance (6\$), 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, l'activation des compteurs et tout ceci sans oublier que le coût de ces activités comporterait ceux associés à l'utilisation des équipements requis pour les traitements automatisés incluant le rendement sur l'avoir propre du Distributeur, en plus des salaires et des bénéfices marginaux des agents du Distributeur s'occupant de l'abonnement, notre preuve page 9;
- 19- Nous sommes loin du « 2,00\$ », selon nous, 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 ;
- 20- Nous sommes d'avis que 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 ;
- 21- Ce transfert aux clients existants cache un effet pervers, les ménages à faible revenu 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;

- 22- Cette possibilité d'abonnement « gratuit » peut comporter aussi d'autres effets pervers. Déjà, on peut noter une tendance vers une augmentation des demandes d'abonnement via le site web et ceci sans incitatif de gratuité ou de rabais, les demandes sont passées de 13,6% à 22,9% entre 2015 et 2016, notre preuve page 11;
- 23- Quelle sera la tendance si l'accent se fait sur la gratuité du service? Selon nous, l'éventuelle gratuité de l'abonnement par l'Internet pourrait changer complètement l'évolution des revenus associés à l'abonnement. Qui assumera les coûts relativement élevés reliés à l'abonnement si dans l'avenir une grande partie des abonnements s'effectueront par l'Internet ?;
- 24- Nous pensons que les ménages à faible revenu déménagent plus souvent que les mieux nantis et que l'accès à l'Internet leur est plus difficile. Dans ce contexte, la gratuité de l'abonnement proposée par le Distributeur va leur demander plus d'efforts financiers par rapport aux mieux nantis.
- 25- Par conséquent nous sommes d'avis 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

- 26- Notre recherche ni le balisage effectué par le Distributeur n'ont permis d'identifier une juridiction qui permet l'abonnement gratuit par l'Internet, notre preuve page 12;
- 27- Les quelques expériences rapportées concernent des frais uniques, on rapporte même le cas de BC Hydro qui a décidé 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. Ceci afin d'éviter que des clients soient désavantagés puisqu'ils n'ont pas internet, notre preuve page 13;

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

- 28- 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, notre preuve page 13;
- 29- 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;
- 30- 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;

- 31- 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

- 32- Nous sommes d'avis que deux options méritent d'être évaluées . Une première Option où la Régie maintient la structure des frais d'abonnement uniques des CSÉ et une deuxième où la Régie approuve les frais de 25 \$ proposés par le Distributeur pour les 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., notre preuve page 14 et suivantes;
- 33- Soulignons que l'option deux génère 1M\$ de moins que l'option 1. Nous invitons la Régie à consulter nos estimations à la page 15;

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

- 34- Le texte demandant des informations à l'actuel ou au futur abonné revêt un caractère impératif nécessitant des connaissances qui ne sont pas toujours à la portée ou correspondant aux compétences du candidat, notre preuve page 18 et suivantes;
- 35- 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;
- 36- De surcroît, le texte proposé des CSÉ ne fournit aucune explication compréhensible ni aucun guide sur ce sujet.

Recommandation : Rendre plus conviviale et pratique la section «Renseignements obligatoires à fournir à Hydro-Québec» pour présenter des demandes d'abonnement

SECTION 3

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

3.1 Interruption de service sans préavis

- 37- L'article 12.6 des CSÉ actuelles, demande l'émission d'un avis d'interruption, notre preuve page 22 et suivantes;
- 38- la proposition du Distributeur découle de sa préoccupation de pouvoir facturer l'énergie consommée chez les lieux alimentés sans abonnement. Le Distributeur estime à environ 3 M\$ les pertes de revenus associées à l'électricité fournie aux lieux de consommation sans abonnement.¹ (Ce montant représente les manques à gagner

1

« 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

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 francs²).

Advenant le retrait de l'obligation de transmettre un préavis, le Distributeur économiserait près de 65 000 \$, soit les coûts relatifs aux envois postaux;

- 39- 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;
- 40- 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.
- 41- Soulignons que 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 abonnement³;
- 42- Mentionnons aussi que 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;
- 43- 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;

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)

2

« 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)

3

« 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).

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;**

3.2 Utilisation de l'électricité pour des soins médicaux

- 44- 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;
- 45- 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), notre preuve page 27 et suivantes;
- 46- Selon nous, il serait avantageux que l'ensemble de la clientèle soit informée de la possibilité du maintien du service dans des situation de survie. Nous sommes d'avis que le Distributeur peut fournir cette information aux nouveaux clients lors de leurs demandes d'abonnement au service d'électricité;
- 47- 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;
- 48- Selon nos renseignements, le Distributeur 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, notre preuve page 29;

- 49- 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;

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

- 50- 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, notre preuve page 32 et suivantes;

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 question⁴).

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* ».

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

51- 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), notre preuve page 34 et suivante;

52- La principale question qui était soulevée est la définition de ce que l'on entend par « personne autorisée », notre preuve page 35;

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.

4

« 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.

SECTION 4 FACTURATION ET PAIEMENT DES FACTURES

4.1 Délais de transmission des factures

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").

- 53- le Distributeur a retiré 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), notre preuve page 37;
- 54- .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;

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

- 55- 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, notre preuve page 39;
- 56- 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), notre preuve page 39;
- 57- 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. Le délai maximal de 30 jours est fixé à l'article 11.2 des

CSÉ actuelles, notre preuve page 40;

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

58- 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], notre preuve page 41;

59- 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 notre preuve page 41;

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

60- 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), notre preuve page 42 et suivantes;

- 61- 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;
- 62- 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;
- 63- 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;

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

64- Les règles relatives aux corrections des erreurs de facturation de l'article 11.5 des Conditions de service prévoient que :

« **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^o 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 :
- i) toutes les périodes touchées par un défaut lié au mesurage ou par une erreur quant au multiplicateur ;
 - ii) un maximum de 36 mois dans tous les autres cas.

Notre preuve page 45;

65- Le Distributeur veut limiter à une rétroaction de 36 mois le remboursement que Hydro-Québec devrait donner à un abonné dans le cas d'un trop-perçu, HQD-1, doc.1 page 26, notre preuve page 44;

66- 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), notre preuve page 45;

67- Par sa question 8.5 la Régie adressait au Distributeur le questionnement suivant :

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).

68- Nous ne pouvons partager l'approche privilégiée par le Distributeur;

69- Premièrement, nous sommes d'avis que le faible pourcentage de cas qui dépassent la durée réelle de la période d'anomalie de 36 mois, 3% selon l'évaluation du Distributeur ne peut justifier le rejet du traitement complet du dédommagement, ceci par soucis d'économie de coût de gestion et d'harmonisation de la période de correction des factures;

70- Si l'estimation n'a pas été faite, il serait avantageux de connaître les sommes d'argent en jeu car il s'agit de trop-perçu, d'argent que le Distributeur a reçu par erreur;

71- Le Distributeur change radicalement de politique à l'égard de sa clientèle et des trop-perçus; En effet, l'article 11.5 par1 (i) des Conditions de service reconnaît le caractère « imprescriptible » du trop-perçu à l'égard de la clientèle;

72- Le soucis d'harmonisation et de contrôle des coût de gestion va en contradiction avec les techniques modernes mises à la disposition du Distributeur;

73- De plus, le raisonnement pour éviter un surplus de coût de gestion étonne sur un autre aspect. Comment justifier une limite de rétroaction à 3 ans basé sur des frais de personnel et autres alors que « le travail de détection » a déjà été effectué? Le salaire horaire d'un employé est le même que ce soit pour la découverte d'une erreur créant un trop perçu de 2, 3 ou 5 ans?

74- Selon nous, l'article 11.5 par 1(i) permet tel que libellé permet aussi d'établir un équilibre en le Distributeur et ses clients. Lui seul a bien souvent la capacité de détecter des erreurs pourquoi alors lui permettre de réduire sa dette envers un client?

Recommandation

Compte tenu de ce qui précède, nous recommandons respectueusement que la Régie maintienne le paragraphe 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

75- 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, notre preuve page 49;⁵

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**.

5

" 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).

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 compteur 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

- 76- 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), notre preuve page 56;
- 77- 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. Ce qui représente un écart de 650 \$ par rapport au prix proposé de 360\$. On note que la main-d'œuvre représente 87%⁶ du coût de déplacement de branchement, notre preuve page 57;

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%⁷ du coût des 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.

6

$(883/1010) = 87\%$

7

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

Ententes de paiement

- 78- 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;»

- 79- 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

Interruption de service pour la période froide

L'ACEF de Québec partage la position de UC relative à une extension de la période de non interruption d'électricité entre novembre et avril;

Le tout respectueusement soumis,

Montréal, ce 9 mai 2017

Denis Falardeau,
avocat
ACEF de Québec