

VOLET ABONNEMENT

1 - Demande d'abonnement

Présentation de la demande

Références : (i) **B-0106** **HQD-3 document 1**
 (ii) **B-0037** **HQD-8 document 3**

Préambule : Référence (i) CDSE,
 Extrait de l'article 2.1 Demande d'abonnement, page 10

(...) *b) Vous pouvez aussi faire votre demande par téléphone, si toutes les conditions suivantes sont remplies :*

- *l'abonnement est à un tarif domestique ou au tarif de petite puissance ;*
- *l'abonnement concerne une installation électrique existante. (...)*

Questions 1.1

Pour les usagers assujettis au tarif petite puissance, est-ce que la capacité de l'alimentation électrique est limitée à un certain seuil pour être éligible au service d'abonnement par téléphone ? Dans l'affirmative, quelle est cette capacité ?

Question 1.2

Est-ce qu'il y a un lien entre les modalités pour se prévaloir du service téléphonique et les caractéristiques des compteurs de nouvelle génération ? Dans l'affirmative, quelles sont les caractéristiques des installations électriques et des compteurs qui répondent aux critères permettant d'être éligibles à la souscription par le moyen du téléphone ?

Question 1.3

Comment seront traités les usagers éligibles au tarif petite puissance dont la puissance et l'énergie seront facturées ?

Question 1.4

Quels sont les délais minimums pour obtenir une mise sous tension d'une installation électrique existante pour chacune des catégories d'usagers autres que domestiques suivantes ? :

- Petite puissance inférieure à 200 A, Petite puissance supérieure à 200 A et Moyenne puissance

Question 1.5

Dans le cas d'une mise sous tension d'une alimentation existante, quel est le taux de respect de la date demandée par le client ?

Renseignements obligatoires à fournir

Préambule : Référence (i) CDSE

Extrait de l'article 2.1 Demande d'abonnement, page 10

(...) *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. (...)*

Extrait de l'Annexe 1 Renseignements requis du client, page 76

(...) *Installation électrique :*
a) Intensité nominale.
b) Charges raccordées :
• éclairage ;
• chauffage ;
• ventilation ;
• force motrice ;
• procédés ;
• autres.
Puissance demandée. (...)

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* ») ?

Question 1.7

Développez la réponse à la question précédente pour les situations suivantes :

- a) les abonnements courts termes et saisonniers,
- b) les lieux de consommation où aucune modification n'a été apportée aux installations électriques depuis la dernière mise sous tension.

Date de début d'abonnement

Préambule : Référence (i) CDSE, Extrait de l'article 2.2 Début de l'abonnement page 11

2.2 Début de l'abonnement

L'électricité consommée vous est facturée à compter du début de votre abonnement, c'est-à-dire selon le cas :

- a) à la date dont vous avez convenu avec Hydro-Québec ; ou*
- b) à la date de mise sous tension initiale, dans le cas d'une nouvelle installation électrique.*

Question 1.8

Dans l'éventualité où la date du rétablissement de l'alimentation électrique existante est effectuée par le Distributeur à une date antérieure à celle demandée par le client, comment sera déterminée la date du début d'abonnement ?

Question 1.9

Lorsque la date de mise sous tension est devancée par rapport à la demande du client, comment le Distributeur s'assure-t-il de ne pas pénaliser un abonné dont la puissance et l'énergie sont facturées ?

Acceptation de la demande / Confirmation d'abonnement

Préambule : Référence (i) CDSE,
Extrait de l'article 2.1 Demande d'abonnement, page 10

- (...) *Si votre demande est acceptée :*
- a) Hydro-Québec vous confirmera par écrit les principales caractéristiques de votre abonnement. Vous devrez vérifier ces informations et signaler immédiatement à Hydro-Québec toute correction devant être apportée en vertu de l'article 11.3. (...)*

Question 1.10

Pour chacune des étapes du processus d'abonnement suivantes :

- a) Réception de la demande d'abonnement
- b) Acceptation ou refus de la demande d'abonnement
- c) Date de mise sous tension et du début d'abonnement

Est-ce qu'une communication de « *confirmation* » est émise par le Distributeur ?

Quelles formes de communications et/ou moyens sont utilisés par le Distributeur ?

Quel est le délai d'émission pour chacune de ces communications ?

Modifications des frais de service

Préambule : Référence (ii), réponse à l'engagement no 1 du Distributeur pour l'atelier 1 au sujet des frais de services.

Extrait du tableau de la page 4 :

TABLEAU E-1.1 : IMPACTS DES PROPOSITIONS DE MODIFICATIONS DES FRAIS D'ABONNEMENT SUR LES REVENUS DU DISTRIBUTEUR POUR L'ANNÉE 2017

En prenant pour hypothèse une implantation au 1er avril 2017. En utilisant l'hypothèse de 15 % d'augmentation du nombre de transactions faites par le Web.

<i>Scénarios</i>	<i>Total (M\$)</i>
<i>Situation actuelle sans modification</i>	<i>14,7</i>
<i>Proposition complète¹ (avec hypothèse d'augmentation de volume du Web) : Aucuns frais par le biais du Web et de la RVI et frais d'abonnement uniques de 25 \$</i>	<i>9,8</i>
<i>Écart cumulatif</i>	<i>-4,9</i>

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 ?

Question 1.12

L'augmentation anticipée de la proportion utilisant les services automatisés nécessitera-t-elle des investissements (technologie, ressources, etc.) ayant un impact sur le coût de service du Distributeur ?

Question 1.13

La baisse des revenus de 4,9 M\$ anticipée suite aux projections avec les nouveaux frais sera-t-elle compensée par des réductions de coût ?

Question 1.14

Quelle est l'évolution du degré de satisfaction de la clientèle pour ces services entre 2010 et aujourd'hui ?

2 - Choix de tarif en début d'abonnement

Préambule :

- (i) CDSE, HQD-3 document 1, art. 2.1, pages 10

Demande présentée par écrit ou par téléphone

(...) Vous pouvez aussi faire votre demande par téléphone, si toutes les conditions suivantes sont remplies :

- L'abonnement est un tarif domestique ou au tarif de petite puissance; (...)

- (ii) CDSE, HQD-3 document 1, art. 2.1, pages 10

Acceptation de votre demande

(...) a) Hydro-Québec vous confirmera par écrit les principales caractéristiques de votre abonnement, Vous devrez vérifier ces informations et signaler immédiatement à Hydro-Québec toute correction devant être apportée en vertu de l'article 11.3 (...)

- (iii) Tarif d'électricité 2016, chapitre 10, art. 10.1, page 135

Choix du tarif 10.1

Sauf disposition contraire des présents Tarifs :

a) tout client qui est admissible à différents tarifs peut choisir celui qu'il préfère lors de sa demande d'abonnement ;

b) dans le cas d'un abonnement annuel, le client peut soumettre une demande de changement de tarif par écrit en cours d'abonnement. Ce changement de tarif ne peut être effectué avant l'expiration d'un délai de 12 périodes mensuelles à partir du dernier changement de tarif fait en vertu du présent sous-alinéa. (...)

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 (i) ?

Question 2.2

Quels sont les outils que le Distributeur met à la disposition du nouvel abonné pour l'informer des tarifs auxquels il est éligible (i et iii) ?

Question 2.3

Pourquoi les renseignements requis du client, prévus à l'annexe 1 des CDSE, ne prévoient pas le choix de tarif ?

Question 2.4

Est-ce que les informations requises au niveau de l'inscription par le biais de l'espace client contiennent le choix de tarif ?

Question 2.5

À quel moment le client est-il informé de son choix de tarif pour son abonnement (iii) ?

Question 2.6

Concernant le document de confirmation des caractéristiques de l'abonnement prévu à (ii), veuillez nous fournir les informations qui y apparaissent ainsi que les caractéristiques qui y sont confirmées ?

Question 2.7

Est-ce que le tarif en vigueur en début d'abonnement y apparaît ?

Question 2.8

Est-ce que l'abonné est informé des dispositions relatives au choix de tarif (iii), que ce soit en début ou en cours d'abonnement ?

3 - Période de relève des compteurs

Références : (i) B-0117 : HQD-1 document 1.1
(ii) B-0037 : HQD-8, document 3
(iii) B-0106 : HQD-3, document 1
(iv) DDR FCEI : Annexe 1 : Échantillon de factures d'abonnés

Préambule : En note de bas de page à la page 9, de la référence (i) l'extrait suivant :

En mars 2016, plus de 3,6 millions de compteurs communicant étaient installés, ce qui représente plus de 93 % du parc de compteurs (...)

Question 3.1

À l'heure actuelle, quels sont le nombre de compteurs et la proportion des compteurs remplacés ? Détaillez la réponse par clientèle (domestique et autres que domestiques) et par catégorie (compteur où seule l'énergie est facturée et ceux où la puissance et l'énergie sont facturées).

Préambule :

Au second paragraphe de la page 21, de la référence (i) l'extrait suivant :

Lorsque l'électricité est mesurée par un compteur qui permet de faire la relève à distance, le Distributeur propose de ne plus indiquer les délais pour effectuer la relève. En effet, dans ce cas, il utilise les données de consommation obtenues du compteur en fonction des fréquences de facturation prévues à l'article 11.2 (...)

Préambule suite :

Annexe 1, Document produit par la FCEI, (iv)
Cas types de facturation avec des compteurs communicants

Pages 1 : Cas d'absence de relevés réels (facturés selon estimation)
Pages 2 : Cas de fréquences de relève (facturation) à date fixe
Pages 3 : Cas de fréquences de relève (facturation) variable

Question 3.2

Quelle est la durée (en jours) de la période pour le recul des indicateurs de puissance (remise à zéro) pour les compteurs communicants dont la puissance est facturée ?

Question 3.3

Comment est déterminée la date (le jour du mois de la fin de période et, par le fait même, le début de la nouvelle période avec les niveaux de puissance ramenés à zéro) pour les compteurs communicants dont la puissance est facturée ?

Question 3.4

Comment le Distributeur explique-t-il la variation importante du nombre de jours des périodes de facturation pour certains abonnements munis d'un compteur communicant ?

Question 3.5

Pourquoi certains abonnements munis de compteurs communicants ont une date de facturation (*relève*) fixe et d'autre pas ?

Question 3.6

Est-ce que la pratique d'affaire du Distributeur visant à interpréter la notion de période mensuelle (30 jours environ), basée sur les limites de 26 et 34 jours, demeure pertinente pour les abonnements munis de compteurs communicants ?

Préambule : Au dernier paragraphe de la page 21 de la référence (i) voici l'extrait suivant :

Le Distributeur propose aussi d'ajouter à l'article 11.1 une modalité prévoyant qu'aucun délai pour la relève des données de consommation ne sera appliqué s'il ne dispose pas des accès prévus à cet article (proposition 1.06). Le Distributeur précise que dans de tels cas, la facturation sera basée sur des estimations de consommation tant et aussi longtemps que l'accès à ses équipements ne lui est pas octroyé.

Question 3.7

Dans le cas des compteurs non communicants pour lequel la puissance et l'énergie sont facturées, comment le distributeur estime-t-il la valeur de la puissance en l'absence de relevé ?

Question 3.8

Dans le cas soulevé à la question précédente, comment le distributeur réajuste-t-il la valeur de la puissance suite au relevé obtenu au-delà de la fréquence prescrite ?

Question 3.9

Est-ce que le Distributeur reconnaît que l'absence de relevé selon les délais prévus (environ 30 jours) entraîne, dans une très grande proportion, des frais additionnels pour un abonnement dont la puissance est facturée ?

Question 3.10

Quelle est la pratique d'affaire du Distributeur lorsqu'un abonné, visé par la question précédente, est pénalisé par l'absence de relevé ? Dans l'affirmative, nous fournir une copie de la pratique.

Question 3.11

Est-ce que le Distributeur a une pratique d'affaires pour guider le traitement des réajustements en l'absence de relevé quand la raison du délai est un problème d'accès au compteur ? Dans l'affirmative, nous fournir une copie de la pratique.

Question 3.12

Dans l'éventualité où le Distributeur applique une pratique d'affaire lui permettant de ne pas réajuster le niveau de puissance pour une ou des périodes sans relevé en raison de l'inaccessibilité au compteur, sur quelle base réglementaire le Distributeur s'appuie-t-il ?

Question 3.13

En lien avec la question précédente, est-ce que le client est informé que l'inaccessibilité à son compteur, entraînant l'absence de relevé dans les délais prévus, peut entraîner des frais additionnels pour son abonnement ?

Préambule : Réponse à l'engagement no 5 de l'atelier 1 de la référence (ii), voici l'extrait suivant :

De mai 2015 à mai 2016, environ 8 % des périodes de consommation établies pour l'ensemble de la clientèle facturée mensuellement avec puissance comptaient plus de 35 jours. Dans ces cas, la période de consommation moyenne était de 41 jours. Grâce au déploiement des compteurs communicants à puissance actuellement en cours, une relève manuelle de ces compteurs ne sera plus requise, ce qui permettra au Distributeur d'obtenir les données de consommation à distance en concomitance avec les fréquences de transmission des factures.

Question 3.14

Quelles sont les principales causes qui expliquent que 8 % des périodes de facturation pour les abonnés, dont la puissance est facturée, sont hors fréquence ? Fournir également la proportion par causes identifiées.

Question 3.15

Suite à l'avancement de l'implantation des compteurs communicants au niveau des abonnements autres que domestiques, quel état de situation fait le Distributeur sur l'amélioration anticipée du respect des fréquences prescrites ?

Question 3.16

Quel est le taux de facturation dans les délais à l'heure actuelle, pour fin de comparaison avec (ii), au niveau des abonnements dont la puissance est facturée ?

Préambule : Extrait CDSE, article 4.1.1.1 Obtention des données de consommation
Référence (iii)

(...)

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 :

• dans le cas d'un abonnement pour lequel seule l'énergie est facturée : au moins 1 fois par année ; (...)

Question 3.17

Expliquez le processus utilisé par le Distributeur pour estimer la consommation des abonnements qui seront relevés une fois l'an ?

Question 3.18

Est-ce que c'est le même processus d'estimation qui est utilisé pour l'ensemble des catégories de clients ?

Question 3.19

Quel est le nombre et la proportion de requêtes au SALC provenant d'abonnés au sujet d'une facture ou d'une consommation considérée élevée ?

Question 3.20

Est-ce que le Distributeur a évalué l'impact de l'utilisation d'estimés pour fins de facturation sur le nombre de requêtes au SALC et sur le nombre de plaintes des consommateurs ?

Question 3.21

Quels sont les moyens proposés pour promouvoir et faciliter l'auto relève ?

Question 3.22

Quel est le nombre et la proportion actuelle d'abonnés qui utilisent l'auto relève ? Quelles sont les projections de ce nombre et de la proportion en tenant compte de la nouvelle modalité prévoyant un seul relevé par année ?

Question 3.23

Est-ce que le Distributeur confirme que la modification proposée pour faire passer de trois à un relevé par année et de faire passer les frais mensuels de 5,00 \$ à 2,50 \$ lui permet de récupérer davantage ses coûts qu'avec les modalités actuelles, telles qu'autorisées par la Régie ?

Préambule : Au second paragraphe de la page 22, de la référence (i) l'extrait suivant :

Enfin, le Distributeur rappelle que les compteurs communicants lui permettent de considérer l'option du choix de date de facturation pour ses clients. À ce sujet, le Distributeur évalue actuellement la possibilité de faire un sondage ainsi qu'un projet pilote auprès de clients ayant un abonnement pour lequel la puissance et l'énergie sont facturées. Une éventuelle offre de choix de date de facturation nécessiterait toutefois des modifications informatiques et doit aussi aller de pair avec la capacité opérationnelle de permettre cette option. Le Distributeur doit ainsi s'assurer de trouver un équilibre entre l'offre et la demande afin d'éviter que ses opérations soient accaparées à une ou des dates précises (par exemple en début ou en fin de mois) et de lui permettre d'aplanir sa charge de travail au courant d'un mois donné.

Question 3.24

Actuellement, quels sont le nombre et la proportion d'abonnés pour lesquels la puissance et l'énergie sont facturées ?

Question 3.25

À combien évaluez-vous le nombre d'abonnés visés par la question précédente si on considère seulement ceux qui se situent au-delà de 100 kW ?

Question 3.26

Quel est le nombre d'abonnés actuels qui bénéficient des modalités MV90 leur permettant de choisir et de modifier leur date de relève ?

Question 3.27

Le Distributeur peut-il confirmer que les modalités MV90 continueront de s'appliquer pour les clients actuels ?

4 - Délais de facturation

Références : (i) B-0106 HQD-3 document 1

CDSE, Extrait de l'article 4.2.1 Fréquence de transmission, page 14

(...) *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 (...)*

CDSE, Extrait de l'article 4.2.2 Modalités applicables dans le cas d'une facture transmise en retard, page 14

(...) 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, (...)

Question 4.1

Est-ce que le Distributeur reconnaît que l'obtention des factures d'électricité par les clients est généralement le principal moyen que possède ceux-ci pour apprécier et gérer leurs consommations et coûts énergétiques ?

Question 4.2

Est-ce que le Distributeur reconnaît que la réception d'une facture exacte, en temps opportun, est importante pour les clients qui désirent intervenir au niveau de la gestion de leur énergie ou effectuer les correctifs qui s'imposent ?

Question 4.3

Pour les abonnés dont la puissance et l'énergie sont facturées, est-ce que le Distributeur est conscient des impacts monétaires reliés à la variation des dates de relève ou en l'absence de celles-ci dans les délais prévus (i) ?

Question 4.4

Concernant l'extrait de l'article 4.2.2 (i), quel est le principe ou les motifs qui ont mené le Distributeur à prévoir un allègement des conditions de paiement ?

Question 4.5

Est-ce que le Distributeur reconnaît que l'allègement cité à la question 4.4 peut être largement insuffisant et non pertinent pour les situations soulevées aux questions 4.2 et 4.3 ?

5 - Correction des factures

Références : (i) B-0106 HQD-3 document 1

CDSE, Extraits de l'article 4.5 Correction de la facture, page 17 et 18

*(...) **Correction***

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. (...)

(...) **Exclusions**

Les situations suivantes ne sont pas couvertes par le présent article: (...)

d) l'absence de facturation dans les délais prévus par Hydro-Québec ;

e) tout changement d'utilisation de l'électricité ou changement de tarif, auxquels cas la rectification tarifaire est apportée selon les modalités prévues dans les Tarifs. (...)

Question 5.1

Est-ce que le Distributeur prévoit une modalité permettant un redressement des frais d'administration facturés au cours de la période visée par la correction lorsque la correction de facture rétroactive entraîne un solde créditeur (avantage client) ou nul, établi chronologiquement, au moment où des frais de retard ont été appliqués dans le passé ?

Question 5.2

Quels sont les motifs qui justifient que l'absence de facturation dans les délais prévus est exclue des modalités de rétroactivité de facturation ?

Question 5.3

Veillez préciser le délai de rétroactivité relié aux corrections de factures suite aux changements d'utilisation de l'électricité ? Préciser la période et les motifs de justification pour les situations de sommes à récupérer et à rembourser par le Distributeur ?

Question 5.4

Veillez compléter un tableau comparatif à jour présentant l'évolution des modalités de délai de corrections actuelles et proposées.

6 - Délais et refus de résilier un abonnement

Contexte : Les délais encourus entre la demande de résiliation et la fin de l'abonnement augmentent la facture pour les abonnements dont la puissance et l'énergie sont facturés.

Références : (i) B-0106 HQD-3 document 1 HQD-3 document 1

Extraits : CDSE, article 5.1.1 Modalités de résiliation de l'abonnement
page 19

*Demande présentée par écrit ou par téléphone
(...)*

b) Pour tout autre abonnement, vous devez présenter votre demande à Hydro-Québec par écrit. Dans ce cas, vous devez donner un préavis d'au moins 30 jours à Hydro-Québec.

Cas où Hydro-Québec peut refuser de mettre fin à votre abonnement

a) Hydro-Québec peut refuser votre demande de résiliation dans les cas suivants :

- *si vous devez des sommes à Hydro-Québec et que vous continuez de bénéficier du service d'électricité au lieu de consommation visé par une demande d'abonnement ou de résiliation ;*
- *si votre demande a pour seul but d'éviter l'application d'une modalité prévue dans les Tarifs ou les présentes conditions de service.*

Question 6.1

Est-ce que l'abonné peut choisir sa date de résiliation ? Dans l'affirmative, est-ce que le Distributeur respecte la date demandée par le client ?

Question 6.2

Le client peut-il convenir avec le Distributeur d'une date antérieure à celle établie de 30 jours si ce dernier est en mesure de traiter la demande ?

Question 6.3

Avec le déploiement des compteurs communicants, est-ce que le délai de résiliation pour les abonnements, dont la puissance et l'énergie sont facturées, pourrait être réduit dans la mesure où le Distributeur constate qu'il n'y a aucune consommation pour l'abonnement ?

Question 6.4

Dans quelles situations Hydro-Québec détermine-t-il qu'un abonné demande une résiliation d'abonnement pour des motifs tarifaires ? Veuillez détailler l'ensemble des situations.

Question 6.5

Veuillez confirmer qu'un abonné qui demande une mise « hors tension » pour une durée indéterminée verra sa demande de résiliation acceptée ?

7 - Dépôt de garantie

Généralités

Question 7.1

Veuillez fournir l'information ou les références pour obtenir le montant détenu par le Distributeur à titre de dépôt et ce, pour les cinq dernières années. Veuillez détailler la réponse en fournissant la proportion détenue pour la clientèle petite et moyenne puissance.

Question 7.2

Veillez fournir l'information ou les références pour obtenir les montants de créance irrécouvrable reliés à la clientèle petite et moyenne puissance pour les cinq dernières années.

Question 7.3

Quel est le montant des dépôts utilisé par Hydro-Québec pour recouvrer des sommes qui lui sont dues ? Veuillez détailler la réponse en fournissant la proportion des montants utilisés pour la clientèle petite et moyenne puissance.

Exigence d'un dépôt

Références :

(i)	B-0106	HQD-3 document 1
(ii)	B-0037	HQD-8 document 3

(i) Extrait des CDSE, article 6.1.2 Dépôt exigé pour les abonnements à des fins d'usage autre que domestique

Lors de la demande d'abonnement Hydro-Québec peut exiger un dépôt pour chacun de vos abonnements, sauf si vous remplissez les deux conditions suivantes :

a) vous êtes déjà responsable d'un ou de plusieurs autres abonnements depuis au moins 24 mois à la date de demande du dépôt ;

b) vous avez payé à l'échéance toutes les factures pour l'ensemble de ces abonnements pendant cette période de 24 mois(...)

En cours d'abonnement Hydro-Québec peut exiger à tout moment un dépôt pour chacun de vos abonnements, dans l'un ou l'autre des cas suivants :

a) au cours des 24 mois qui précèdent la demande de dépôt, vous n'avez pas payé à l'échéance au moins une facture d'électricité pour un abonnement dont vous êtes ou étiez responsable ;

b) pour une tranche de 12 mois consécutifs au cours des 24 derniers mois, la somme qui vous a été facturée a excédé 500 000 \$ pour la totalité de vos abonnements à des fins d'usage autre que domestique, et si ces abonnements sont considérés comme risqués ou très risqués selon le processus d'évaluation du niveau de risque de crédit de l'article 6.1.2.1.

(...)

(ii) Engagement no 15 (demandé par SÉ-AQLPA) page 21

Fournir, par tarif, la proportion de clients qui ont reçu un avis de retard.

Réponse à l'engagement no 15 : En 2015, le Distributeur a envoyé un avis de retard à 493 472 clients résidentiels, soit 15 % de cette clientèle, et à 34 835 clients autres que résidentiels, soit 24 % de cette clientèle.

Question 7.4

Est-ce que le « paiement après la date d'échéance » entraîne automatiquement l'émission d'un « avis de retard »? Veuillez spécifier s'il existe une différence d'interprétation aux fins de l'application des conditions d'exigence de dépôt entre les deux situations ?

Question 7.5

Est-ce que le Distributeur a appliqué les conditions d'exigence de dépôt en cours d'abonnement pour les 34 835 clients identifiés à la référence (ii) ?

Question 7.6

Quelles sont les pratiques internes utilisées par le Distributeur pour le guider dans l'application de la réglementation en matière d'exigence de dépôt, de calcul du montant et de délai de conservation ?

Question 7.7

Est-ce que le distributeur est en mesure de fournir la répartition des frais d'administration selon la durée des comptes en souffrance ?

Question 7.8

Sur quelles bases le Distributeur s'appuie-t-il pour établir un risque de crédit à partir du moment où un client paie une facture après la date d'échéance ?

Question 7.9

Est-ce que le Distributeur applique ou envisage d'appliquer d'autres méthodes, pour lui permettre de maintenir son risque de recouvrement à un niveau acceptable, que celle de l'application intégrale de la politique de dépôt actuelle et proposée (ex : facturation à la semaine, paiements anticipés, échéance de paiement diminuée, dépôt minimum et combinaisons des moyens précédents) ?

VOLET ALIMENTATION

8 - Simplification et approche forfaitaire

Références : (i) B-0117 : HQD-1 document 1.1
(ii) B-0031 : HQD-10 document 1

Préambule :

(i) Objectifs HQ : Efficacité/équité/précisions service de base/
simplification/approche forfaitaire

(HQD-1, document 1.1, page 7)

Gestion plus efficace et meilleure prévisibilité
(HQD-1, document 1.1, page 8)

- (ii) Revenu HQ : Volet Alimentation 36 M \$
(HQD-10 document 1, page 4)
- (iii) Nombre de demande 43 000 demandes au totale,
30 000 demandes sans calcul,
13 000 demandes avec calcul dont 3 000 nécessitent une
contribution. (HQD-10 document 1, page 4)

Généralités

Question 8.1 (ii)

Comment est réparti le revenu actuel de 36M\$ (ii) entre les frais d'intervention simple, les contributions pour travaux mineurs, les travaux majeurs et autres ? Veuillez fournir l'évolution détaillée de ces revenus sur une période de trois ans.

Question 8.2 (i)

Le Distributeur procède-t-il à une évaluation de son coût réel par projet et/ou par catégorie d'interventions et de travaux ? Dans l'affirmative, veuillez fournir le sommaire de l'évaluation globale des projets et des exemples de calculs de coûts réels pour un échantillon de projets.

Question 8.3 (ii)

Est-ce que le Distributeur recouvre ses coûts avec la tarification en vigueur pour les projets d'alimentation pour lesquels une contribution est demandée ?

Question 8.4 (ii)

Le Distributeur a-t-il effectué une évaluation de ses revenus à partir de projections basées sur les nouvelles modalités de contribution et de tarif ? Fournir les résultats de cette évaluation et fournir l'évolution du volume de projets pour nous permettre d'apprécier les écarts liés au volume et ceux liés au prix (*tarifs*).

Question 8.5 (i)

Le Distributeur a-t-il évalué et quantifié les gains d'efficacité attendus de la réforme ? Détaillez en ETC et en dollars l'impact global.

Question 8.6 (i)

Le Distributeur a-t-il évalué les avantages et inconvénients de la réforme au niveau de la clientèle ?

Question 8.7 (i)

Le Distributeur a-t-il effectué une analyse d'impact sur les frais et contributions demandés à la clientèle ? Dans l'affirmative, fournir la distribution des impacts tels que présentés au dossier tarifaire.

Question 8.8 (iii)

Au niveau des 10 000 demandes nécessitant un calcul et pour lesquelles aucune contribution n'est demandée, combien d'entre elles ont été réalisées sans contribution à cause des modalités de l'offre de référence et combien ont été tout simplement abandonnées ?

Question 8.9 (iii)

Parmi les projets abandonnés identifiés à la question précédente, quel est le nombre de projets dont le calcul entraînait une contribution ? Est-ce que le Distributeur a évalué la relation de cause à effet entre le montant de la contribution demandée et la décision d'abandonner le projet ?

Question 8.10 (i)

Est-ce que le Distributeur dispose d'études de balisage concernant les coûts des principaux travaux d'alimentation électrique (prolongement de ligne, branchement, etc.) pour nous permettre d'apprécier les tarifs proposés par le Distributeur ?

Question 8.11(i)

Parmi les objectifs de la réforme, pourquoi le Distributeur n'a-t-il pas priorisé l'objectif d'améliorer le prix des travaux et fait bénéficier la clientèle visée de réduction de frais correspondant aux gains financiers et d'efficience anticipés ?

9 - Service de base, branchement, prolongement de ligne aérienne

Références	(i)	B-0106	HQD-3 document 1
	(ii)	CDSE	En vigueur au 1er Avril 2016

<http://www.hydroquebec.com/publications/fr/docs/conditions-service-electricite/conditions-service.pdf>

Préambule :

(i) CDSE, Extrait, article 8.2.1 Cas où le service de base est applicable au branchement du distributeur (page 29)

8.2.1. Si votre demande d'alimentation nécessite des travaux relatifs au branchement du distributeur, le service de base s'applique dans les cas suivants :

a) une nouvelle installation électrique ;

b) le remplacement, la modification ou le déplacement du branchement du distributeur à la suite d'une augmentation de l'intensité nominale du coffret de branchement principal ou de l'ajout d'un coffret de branchement principal ou d'un poste client. (...)

(i) CDSE, Extrait, article 8.4.1. Modification d'une ligne de distribution aérienne (page 32)

8.4.1. Si votre demande d'alimentation vise une puissance apparente projetée inférieure à 5 MVA et qu'elle nécessite la modification d'une ligne de distribution aérienne existante, les travaux requis sont inclus dans le service de base si toutes les conditions suivantes sont remplies :

a) la tension appropriée, monophasée ou triphasée, pour répondre à votre demande d'alimentation est disponible sur la ligne de distribution existante à laquelle sera raccordée votre installation électrique ;

b) un coffret de branchement principal ou un poste client est ajouté, ou l'intensité nominale du coffret de branchement principal existant est augmentée ; (...)

(ii) CDSE en vigueur Avril 2016, Entente de contribution, offre de référence et options (page 38)

16.1. Le requérant ne contribue pas au coût des travaux pour la modification de la ligne pour permettre un accroissement de charge ou l'alimentation d'une nouvelle installation, excluant tous travaux de prolongement de ligne existante, si : 1° la tension demandée sur la ligne est disponible à partir de la ligne existant (...)

Question 9.1

Est-ce que le Distributeur a pour pratique de fournir la capacité d'alimentation électrique en fonction de la capacité nominale du coffret de branchement proposé par le client ?

Question 9.2

Est-ce que le Distributeur confirme que, lorsque les charges projetées sont significativement inférieures à la capacité nominale du coffret de branchement, elle peut demander au client de limiter la capacité de l'intensité nominale de l'installation électrique afin de réduire les investissements pour l'alimentation électrique ?

Question 9.3

Est-ce que le Distributeur a fait une évaluation du nombre d'installations de clients qui ont une intensité nominale du coffret de branchement supérieure à la puissance mise à leur disposition par le Distributeur ?

Question 9.4

Est-ce que le Distributeur a évalué l'impact de l'évolution de la notion « d'accroissement de charge » (ii) pour « augmentation de la capacité nominale du coffret de branchement » (i) sur l'éligibilité au service de base du client lors d'un ajout de charges ?

VOLET DROITS ET OBLIGATIONS

10 - Interruption de service pour des fins d'entretien

Question 10.1

Quelle est la pratique interne du Distributeur lorsque des interruptions de service doivent être réalisées ? Détaillez la réponse pour tenir compte des éléments suivants :

- Ampleur de l'interruption (nombre d'abonnés) ;
- Travaux en dehors des heures ouvrables ;
- Prise en compte des clients affectés ;
- Niveau de priorité des clients catégorisés ;
- Planification, communication, information.