

Mémoire de la FCEI

Préparé dans le cadre du dossier R-3964-2016

Demande du Distributeur relative à la modification des conditions de service
d'électricité et des frais afférents

Par Guy Minville CPA CA CEM

Consultant / Analyste chez Éconergie GPmm Inc.

Pour le compte de la Fédération Canadienne de l'Entreprise Indépendante

7 avril 2017

Table des matières

Introduction	3
Partie I : Volet Abonnement	4
1.1 Généralités	4
1.2 Demande d'abonnement	5
1.3 Choix de tarif en début d'abonnement.....	7
1.4 Période de relève de compteur et choix de date	9
1.5 Délai de facturation	12
1.6 Corrections de la facture	13
1.7 Politique de dépôt	16
Partie II : Volet Alimentation	19
2.1 Généralités	19
2.2 Approche forfaitaire	20
2.3 Modifications apportées au service de base	22
2.4 Frais et grilles de frais	25
Partie III : Volet Droits et Obligations	27
3.1 Obligations du Distributeur	27
3.2 Autres dispositions prévues à la section.....	31
Conclusion	34
Résumé des recommandations.....	35
Annexe 1	39

Introduction

La preuve de la FCEI est le fruit d'une analyse des textes proposés par Hydro Québec de même que de l'ensemble des discussions que la FCEI a eu avec le Distributeur au cours des dernières années.

La FCEI note que le Distributeur a fait un réel effort de clarification et de vulgarisation. Les commentaires et recommandations du présent mémoire visent à rendre les CSDE encore plus limpides et équitables.

Le présent texte est structuré de façon à présenter les enjeux généraux pour ensuite proposer des recommandations précises à l'égard des modifications à apporter dans les textes d'Hydro Québec.

L'utilisation de tableaux nous est apparue appropriée.

Les recommandations de la FCEI apparaissent à la fin de chaque tableau et sont reprises à la fin du présent mémoire.

Partie I : Volet Abonnement

1.1 Généralités

Dans la version des CDSE déposées par le Distributeur pour approbation, les éléments reliés à l'abonnement au service d'électricité sont couverts par les chapitres 2 à 7 du document.

Les sujets identifiés par la FCEI au moment de la demande d'intervention ont tous été couverts par nos travaux. Notre analyse a permis de réaliser un certain nombre de constats et d'identifier des impacts reliés aux modifications des CDSE proposées.

Nous avons également couvert des sujets dont les modalités sont actuellement en vigueur et que le Distributeur propose de reconduire. Finalement, nous avons formulé des recommandations qui touchent les sujets suivants :

- La demande d'abonnement
- Le choix de tarif en début d'abonnement
- Les périodes de relève des compteurs et le choix de date de relève
- Les délais de facturation
- Les corrections de factures
- La politique de dépôt

Compte tenu de l'étendue des sujets couverts et de l'importance de la preuve, nous présenterons les éléments couverts sous forme de tableaux.

1.2 Demande d'abonnement

Sujets analysés par la FCEI et principaux constats

Sujets abordés	Constats	Références	Conséquences
1.2.1 Présentation de la demande	Pas de problématique pour la FCEI		
1.2.2 Renseignements obligatoires	<p>Pas de différenciation entre nouvelle installation et installation existante</p> <p>Selon HQ, dans le cas d'installation existante, pas besoin de fournir les charges déjà raccordées mais, en pratique le traitement n'est pas uniforme.</p>	<p>CDSE Article 2.1 (p10) Annexe 1 (p76)</p> <p>B-0166, HQD-16, document 4, R 1.6</p>	<p>Pour certaines demandes, l'étendue des renseignements est déraisonnable et entraîne une charge de travail, des frais et des délais additionnels aux nouveaux abonnés</p>
1.2.3 Date du début de l'abonnement	<p>Selon le texte du règlement, la date peut être antérieure à celle demandée par le client</p> <p>Le Distributeur ne s'engage pas à fournir de délai et de date fixée</p> <p>Le Distributeur ne dispose pas d'information sur le respect de la date demandée par le client</p> <p>Selon la réponse du Distributeur, si la date est antérieure à celle demandée, le Distributeur ajuste la facture. Cependant en pratique, le traitement n'est pas systématique.</p>	<p>CDSE Article 2.2 (p11)</p> <p>B-0166, HQD-16, document 4, R 1.4</p> <p>B-0166, HQD-16, document 4, 1.5</p> <p>B-0166, HQD-16, document 4, R 1.8 et R 1.9</p>	<p>Frais additionnels dans tous les cas et plus importants si la puissance et l'énergie sont facturées</p>
1.2.4 Acceptation de la demande	<p>Pour les demandes visant une alimentation existante, il y a peu de communications, pas de confirmation et pas de date d'alimentation prévue fournies par le Distributeur</p>	<p>B-0166, HQD-16, document 4, R 1.10</p>	<p>Les clients qui doivent planifier leurs opérations n'ont aucune confirmation que leur demande est reçue, traitée et que l'alimentation électrique sera disponible pour la date demandée.</p>

1.2.5	Modification des frais de services	Pas de problématique pour la FCEI	
1.2.6	Inscription des mandataires / procuration	<p>La pratique d'affaires actuelle prévoit que c'est uniquement le titulaire de l'abonnement qui est autorisé à communiquer et à transiger avec le Distributeur à moins qu'un ou des mandataires soient inscrits au dossier (par la production d'une procuration)</p> <p>Nous constatons de longs délais de traitement des procurations (7 à 21 jours et relances nécessaires dans certains cas)</p> <p>Nous constatons des problématiques dans la gestion des mandataires (erreurs d'inscription, omissions d'autorisation à certaines options, etc.)</p> <p>Nous constatons cependant que la situation s'est améliorée au cours de la dernière année</p>	<p>À l'exception du titulaire, il est impossible d'obtenir de l'information et de transiger avec le Distributeur.</p> <p>Les délais sont longs avant que le processus d'inscription du titulaire soit complété et rendent impossibles les communications avec le Distributeur en temps opportun.</p> <p>HQD a procédé à des modifications au formulaire qui ont nécessité de reproduire les documents, ce qui a entraîné des dérangements et des délais pour les mandataires et les clients.</p>

Recommandations relatives à la demande d'abonnement

#	Sujets	Modifications souhaitées et recommandations
1	Renseignements obligatoires <i>référence :1.2.2</i>	Modifier le texte des conditions de service prévues à l' ANNEXE I Renseignements requis du Client afin de différencier le traitement entre les installations nouvelles et celles qui sont existantes .
2	Date du début de l'abonnement <i>référence :1.2.3</i>	Modifier le texte des conditions de service prévues à l' article 2.2 Début d'abonnement afin que la date convenue entre le client et le Distributeur soit celle utilisée aux fins de facturation.
3	Acceptation de la demande/confirmation <i>référence :1.2.4</i>	Modifier la pratique d'affaires afin d'émettre un accusé réception à la réception de la demande, établir des communications avec l'abonné afin de convenir du moment de mise sous tension et émettre une confirmation avec la date convenue de la mise sous tension.
4	Inscription des mandataires / procuration <i>référence :1.2.6</i>	Modifier la pratique d'affaires afin de mieux conseiller et orienter le titulaire de l'abonnement au moment de la demande d'abonnement afin que les mandataires pertinents soient identifiés et inscrits à ce moment.

- 5 **Inscription des mandataires / procurement** **Modifier la pratique d'affaires** afin d'améliorer le délai de traitement pour les nouvelles inscriptions ou le renouvellement des procurations.

référence :1.2.6

1.3 Choix de tarif en début d'abonnement

Sujets analysés par la FCEI et principaux constats

Sujets abordés	Constats	Références	Conséquences
1.3.1 Informations sur les tarifs	<p>Selon le Distributeur, les clients obtiennent l'information sur les tarifs lorsqu'ils appellent au service à la clientèle ou sur le Web.</p> <p>Le Distributeur informe le client du tarif appliqué sur la confirmation d'abonnement.</p> <p>La confirmation d'abonnement ne réfère pas au règlement sur les tarifs qui contient l'information et les règles tarifaires, mais uniquement aux CDSE.</p> <p>Au moment de la demande d'abonnement, l'emphase est plutôt mise sur l'usage de l'électricité (domestique ou affaire) et non sur la présentation de la gamme de tarifs offerts pour chacun des usages.</p> <p>On demande au client de confirmer l'usage et le tarif CHOISIS par le Distributeur.</p>	<p>B-0166, HQD-16, document 4, R 2.1 et R 2.2</p> <p>B-0166, HQD-16, document 4, R 2.5 et Annexes 1 et 2</p> <p>B-0166, HQD-16, document 4, Annexes 1 et 2</p>	<p>Le Distributeur informe le client du choix de tarif qu'il a été déterminé par le Distributeur.</p> <p>Les clients ne sont pas informés des modalités prévues aux Tarifs et ne sont pas informés de leur possibilité de choisir le tarif le plus économique pour leur catégorie d'usage.</p>
1.3.2 Demande du choix de tarif	<p>La réglementation concernant les tarifs permet à un abonné de choisir son tarif parmi ceux auxquels il est éligible.</p> <p>Selon le Distributeur, c'est ce dernier qui exerce le choix de tarif du client en début d'abonnement selon l'extrait de la réponse du Distributeur :</p> <p>En fonction de l'usage indiqué par le client, le Distributeur détermine le tarif et indique, sur la confirmation d'abonnement transmise au client, l'usage et le tarif auquel il est admissible."</p> <p>Le Distributeur semble confondre la notion d'usage de l'électricité et la notion de tarif selon l'extrait de la</p>	<p>Tarifs : Art. 10.1</p> <p>B-0166, HQD-16, document 4, Extrait de R.2.3</p> <p>B-0166, HQD-16, document 4, Extrait de R.2.3</p>	<p>Le client n'est pas informé qu'il est de sa responsabilité de choisir leur tarif parmi la gamme auquel il est éligible en début et en cours d'abonnement.</p> <p>Les clients n'ont pas toujours accès au tarif le plus économique.</p> <p>Certains abonnés dont l'usage est domestique ne sont pas informés de leurs possibilités d'opter pour un tarif d'usage général (tarifs AFFAIRES) plus économique.</p>

réponse du Distributeur :

" Advenant une modification au type d'usage, le client pourra choisir un tarif dans la gamme de tarifs admissible à son usage."

Certains usages de l'électricité, rendent le titulaire de l'abonnement éligible à la gamme de tarifs prévus pour un autre usage. À titre d'exemple, un immeuble d'habitation dont l'usage est résidentiel sera également éligible à la gamme de tarifs affaires (G, M, G9).

1.3.3 Choix de tarif en cours d'abonnement

C'est le Distributeur qui valide si le tarif est bon et informe le client s'il y a un autre tarif plus économique.

Les recommandations de Distributeur concernant les choix de tarif sont généralement basées sur des analyses rétrospectives et en l'absence d'information prospective.

Les interventions du Distributeur, en matière de conseils tarifaires, ne sont pas constantes (pas de révision planifiée et systématique).

En résumé, le Distributeur manque assurément à son devoir D'INFORMATION et adopte une approche inconstante laissant croire qu'elle assure un rôle de CONSEIL.

B-0166, HQD-16, document 4, R 2.8

Expérience de la pratique

Expérience de la pratique

Peu d'abonnés sont informés qu'ils peuvent opter pour un autre tarif que celui proposé par le Distributeur.

Risque qu'un client opte, suite aux recommandations du Distributeur, à un tarif moins économique. Certains clients croient que c'est de la responsabilité du Distributeur de conseiller les clients et s'attendent à l'intervention du Distributeur comme il l'on été habitué. Dans les situations où la tarification n'est pas optimale, le Distributeur soutient que c'est le client qui est responsable du choix du tarif, en ajoutant qu'il n'y a pas de devoir de conseil envers les abonnés.

Recommandations relatives à la demande d'abonnement

#	Sujets	Modifications souhaitées et recommandations
6	Informations sur les tarifs <i>Référence 1.3.1</i>	Modifier la pratique d'affaires afin que le Distributeur respecte davantage son devoir d'information en : - Informant davantage les clients sur les catégories d'usage et les gammes de tarifs éligibles - Informant davantage les clients sur leur responsabilité de choisir le tarif - Informant davantage les clients sur les dispositions relatives aux choix de tarifs - Selon l'article 10.1 des Tarifs - Modalités en début d'abonnement - Modalités au cours des 14 premières périodes de l'abonnement (possibilité de rétroactivité) - Modalité en cours d'abonnement (période en cours)
7	Demande du choix de tarif <i>Référence 1.3.2.</i>	Modifier le texte des conditions de service prévu à l'ANNEXE I Renseignements requis du client (CDSE p 76) afin d'inclure une section dédiée au choix de tarif.
8	Choix de tarif en cours d'abonnement <i>Référence 1.3.3</i>	Modifier la pratique d'affaires actuelle qui s'apparente davantage à du conseil par une pratique plus standardisée et rigoureuse axée davantage sur la transmission d'informations pertinentes aux clients en temps opportun.

1.4 Période de relève de compteur et choix de date

Sujets analysés par la FCEI et principaux constats

	Sujets abordés	Constats	Références	Conséquences
1.4.1	Durée de la période Énergie seulement est facturée	Une période de 30 jours serait préférable, mais la période actuellement prévue et proposée de 60 jours acceptable	CDSE 4.1.1 a) et 4.2.1 b)	En l'absence d'information sur la facturation et les coûts en temps opportun, il peut en résulter des surconsommations et des coûts additionnels.
1.4.2	Durée de la période Énergie/puissance sont facturés	Aux 30 jours Malgré, l'implantation en cours de compteur communicant, le taux des factures avec une période au-delà de 35 jours est de 5 % (8% de mai 15-16) Il est important que la relève des compteurs et le remise à zéro (RAZ) des indicateurs de puissance maximum soient effectuées mensuellement lorsque la puissance et l'énergie sont facturées.	CDSE 4.1.1 a) et 4.2.1 a) B-0166, HQD-16, document 4, R 3.15	En l'absence d'information en temps opportun, il peut en résulter des surconsommations et des coûts additionnels. Facturation erronée de la prime de puissance et impact potentiel sur les dispositions concernant la puissance à facturer minimale prévue à l'article 3.4 des Tarifs
1.4.3	Date de relève	Selon le Distributeur, la date est fixe pour les compteurs communicants. Les dates fixes ne sont pas encore la norme. Il y a encore beaucoup d'irrégularité rendant impossible la connaissance et la prévision de ces	B-0166, HQD-16, document 4, R 3.2 B-0166, HQD-16,	Pour les abonnés dont la puissance et l'énergie sont facturées, l'incertitude concernant la date de relève peut entraîner des frais additionnels liés à la

	dates.	document	puissance.
1.4.4	Choix de date de relève par le client	<p>Le nombre d'abonnements facturés en fonction de l'énergie et la puissance est de 62 977 soit 1,6 % des factures émises</p> <p>Le nombre d'abonnements facturés avec une puissance au-delà de 100 kW est de 21 479, soit 0,6 % des factures émises. L'argumentaire du Distributeur à l'effet qu'une congestion de processus d'émission des factures pourrait survenir si le choix de date était élargi aux abonnés dont la puissance et l'énergie sont facturées.</p>	<p>B-0166, HQD-16, document 4, R 3.24</p> <p>B-0166, HQD-16, document 4, R 3.25</p> <p>Le nombre d'abonnés ciblé est relativement restreint par rapport à l'ensemble des abonnés.</p> <p>La mesure permettrait aux clients désirant obtenir ce service de mieux planifier leurs opérations et leurs coûts.</p> <p>Amélioration de la satisfaction des clients</p>
1.4.5	Client déjà éligible (MV90)	<p>7 163 abonnements sont sous entente et 5 644 bénéficient du choix de date de relève.</p> <p>Le Distributeur confirme que le service sera maintenu.</p>	<p>B-0166, HQD-16, document 4, R 3.26</p> <p>B-0166, HQD-16, document 4, R 3.27</p> <p>Conséquences bénéfiques : Service apprécié pour les raisons suivantes : Respect de la facturation mensuelle Date du mois connu et adapté aux clients Possibilité d'un changement de date au an</p>

Recommandations relatives à la demande d'abonnement

#	Sujets	Modifications souhaitées et recommandations
9	Durée de la période Énergie/puissance facturée <i>Référence 1.4.2</i>	Modifier le texte des conditions de service prévu à l'article 4.5 Correction de la facture afin de retirer de la liste des Exclusions visées par cet article, l'absence de la facturation dans les délais prévus puisque l'absence de facturation dans les délais prévus <u>occasionnés par l'absence de relevé et par le fait même l'absence du recul des indicateurs de maximum</u> , est une erreur de facturation pour lequel une correction doit être possible.
10	Durée de la période Énergie/puissance facturée <i>Référence 1.4.2</i>	Adopter une pratique d'affaire permettant l'établissement d'une puissance de facturation raisonnable et équitable lorsqu'une période de relève déroge de la date habituelle.
11	Date de relève choisie par le client <i>Référence 1.4.4</i>	Étendre la pratique d'affaires actuelle de choix de date, tel que prévus selon les modalités (MV90) aux - abonnements ayant une puissance de facturation au-delà de 100 KW dans une première phase; - reste des abonnements pour lesquels la puissance et l'énergie sont facturées dans une deuxième phase.

1.5 Délai de facturation

Sujets analysés par la FCEI et principaux constats

Sujets abordés	Constats	Références	Conséquences
1.5.1 Importance de la réception de facture	Le Distributeur reconnaît que la réception de facture en temps opportun est importante pour les abonnés.	B-0166, HQD-16, document 4, R 4.1 et R 4.2	
1.5.2 En raison de l'absence de relevé	Compteur communicant qui ne communique pas Inaccessibilité aux installations de mesurage pour un compteur non communicant. <i>Traité au point 1.4.2 de la section Période de relève</i>	B-0166, HQD-16, document 4, R 3.2	L'absence de facturation en raison de l'absence de relevé entraîne généralement un impact sur le coût de la puissance. Dans certaines situations, cela peut avoir un impact sur plusieurs périodes de consommation.
1.5.3 En raison de délais de traitement par le Distributeur	Délais de traitement dus à une consommation atypique (souvent un contexte de hausse). Le Distributeur offre, en contrepartie d'une dérogation aux délais de facturation prescrits, des dispositions allégeant les modalités de paiement.	CDSE Art. 4.2.2	L'absence de facturation dans les délais prévus occasionne un retard dans la connaissance d'une situation potentiellement problématique et limite la capacité de l'abonné à intervenir en temps opportun. La disposition d'étalement du paiement n'est pas suffisante pour compenser les frais d'électricité additionnels engendrés par la situation de retard de facturation.

Recommandations relatives à la demande d'abonnement

#	Sujets	Modifications souhaitées et recommandations
12	En raison de délais de traitement par le Distributeur <i>Référence 1.5.3</i>	Modifier le texte des conditions de service prévu à l'article 4.5 Correction de la facture tel que présenté à la recommandation 1.4.2.1 Prévoir une pratique d'affaire de correction de facture qui ne considère pas la puissance réelle de la période de facturation dont le délai de facturation a excédé de 15 jours le délai prescrit. Dans cette situation, la puissance est établie selon une estimation raisonnable et équitable et la puissance réellement enregistrée (constatée tardivement) n'est pas considérée aux fins de facturation et de calcul de la puissance à facturer minimale.

1.6 Corrections de la facture

Sujets abordés	Constats	Références	Conséquences
1.6.1 Modalités de rétroactivité			
Situation de crédit (Remboursement au client)			
Défaut de mesurage	<p><i>Avant => Toute les périodes</i></p> <p><i>Proposée => maximum 36 mois</i></p>	B-0166, HQD-16, document 4, Tableau R-5.4	Diminution des sommes à recouvrer par la clientèle auprès du Distributeur qui à facturé en trop.
Le moment de la situation est indéterminé	<p><i>Avant => illimité</i></p> <p><i>Proposée => 12 mois</i></p> <p>Dans les deux situations, l'obligation du Distributeur est réduite et les droits des abonnés réduits</p>		
1.6.2 Modalités de rétroactivité Situation de débit (Sommes dues au Distributeur)			
Défauts et erreurs entraînant une perte pour HQD	<p><i>Avant => de 6 à 12 mois, à moins que le Distributeur démontre que le client est au courant du défaut et dans ce cas, toutes les périodes</i></p> <p><i>Proposée => 12 mois dans toute les situations</i></p> <p>La période augmente pour les abonnés dont uniquement l'énergie est facturée.</p> <p>À première vue, la période est la même ou diminuée pour les abonnés dont la puissance et l'énergie sont facturées. Cependant, les modalités des CDSE actuelles prévoient que lorsque la période est indéterminée (art 11., 3ième paragraphe), le délai maximal est de 6 mois</p> <p>La notion de date indéterminée limite souvent la période de rétrofacturation à 6 mois lors de réclamation du Distributeur</p>	B-0166, HQD-16, document 4, Tableau R-5.4	<p>Augmentation des sommes à payer pour la clientèle de petite puissance dans les situations de rétrofacturation</p> <p>Les modifications proposées, et le changement apporter aux modalités lorsque la date est indéterminée occasionneront une augmentation des sommes à payer de la clientèle</p>
Admissibilité à un tarif dû à un changement dans l'usage	<p><i>Avant => Toutes les périodes concernées</i></p> <p><i>Proposée => Selon tarifs (période en cours ou jusqu'à 14 mois si en début d'abonnement)</i></p>	B-0166, HQD-16, document 4, Tableau R-5.4	Conséquences favorables en limitant l'impact d'une application rétroactive étendue à plusieurs années.
Défaut lié à une erreur de mesurage sans puissance	<p><i>Avant => 6 mois</i></p> <p><i>Proposée => 12 mois</i></p>	B-0166, HQD-16, document 4, Tableau R-5.4	Augmentation des sommes à payer pour la clientèle de petite puissance dans les situations de rétrofacturation

Défaut lié à une erreur de mesurage avec puissance	<i>Avant => 6 mois si date inconnue et max 36 mois si connu</i> <i>Proposée => 12 mois</i>	B-0166, HQD-16, document 4, Tableau R-5.4	Les modifications proposées, et le changement apporter aux modalités lorsque la date est indéterminée occasionneront une augmentation des sommes à payer de la clientèle
Compteurs croisés	<i>36 mois</i>	B-0166, HQD-16, document 4, Tableau R-5.4	Les conséquences pécuniaires reliées à la reconduction des modalités actuelles sont significatives compte tenu de la durée de la période
	<i>Pas de changement</i>		
	<i>Le Distributeur à retirer sa proposition, dans les cas de compteurs croisés, d'assurer une réciprocité entre les clients visés à l'égard des périodes de correction, tout en limitant à 12 mois la période maximale de correction.</i>		La FCEI se réjouit du repositionnement du Distributeur à l'égard de la réciprocité entre les clients, mais est étonnée que le Distributeur revienne à une période de 36 mois au lieu de celle de 12 mois envisagée lors de la proposition initiale Des sommes significatives peuvent être réclamées aux clients dû aux erreurs du Distributeur d'électricité.
	<i>Les situations de compteurs croisés peuvent être causées par un représentant du client ou par le Distributeur. Pour ce dernier, l'erreur est généralement d'origine administrative (les numéros de compteur ont été intervertis dans les dossiers clients) Les erreurs administratives du Distributeur sont corrigées sans la nécessité d'effectuer de travaux électriques et démontre l'unique responsabilité du Distributeur.</i>		
	<i>Commentaire du Distributeur à l'égard de la rétroactivité : <u>Nous avons souligné</u></i>		
	<i>« L'entreprise entend se donner les moyens de limiter le plus possible le nombre d'erreurs administratives et de les traiter à l'intérieur d'un délai de 6 mois et ce, parce qu'elle juge que « <u>en termes d'équité et en termes d'importance et d'impact pour la clientèle, revenir plus que six mois en arrière pour une clientèle résidentielle ça pouvait amener des difficultés.</u>»</i>	Décision D-2001-259, (Extrait p. 50)	Le Distributeur reconnaît que la période de rétroactivité à un impact sur la clientèle
Toute autre situation sans puissance	<i>Avant => 6 mois</i> <i>Proposée => 12 mois</i>	B-0166, HQD-16, document 4,	Les modifications proposées, et le changement apporter aux modalités lorsque la date est

<p>Toute autre situation avec puissance Le moment de la situation est indéterminé</p>	<p><i>Avant => de 6 à 12 mois</i> <i>Proposée => 12 mois</i> <i>Avant => 6 mois</i> <i>Proposée => 12 mois</i></p>	<p>Tableau R-5.4</p>	<p>indéterminée occasionneront une augmentation des sommes à payer de la clientèle</p>
<p>1.6.3 Exclusion/ Délais de facturation</p>	<p>Le Distributeur ne considère pas cette situation comme une erreur Nous avons traité cette situation aux points 1.4.2.1 et 1.5.3</p>	<p>B-0166, HQD-16, document 4, R. 5.2</p>	

Recommandations relatives à la demande d'abonnement

#	Sujets	Modifications souhaitées
13	<p>Modalités de rétroactivité (Situation de remboursement au client) <i>Référence 1.6.2</i></p>	<p>Modifier le texte des conditions de service prévu à l'article 4.5 Correction de la facture afin de <u>conserver</u> les modalités actuelles de rétrofacturation lorsque le Distributeur doit des sommes aux abonnés.</p>
14	<p>Modalités de rétroactivité (Sommes dues au Distributeur) <i>Référence 1.6.2</i></p>	<p>Modifier le texte des conditions de service prévu à l'article 4.5 Correction de la facture afin de <u>réduire</u> les périodes de rétrofacturation lorsque les abonnés doivent des sommes au Distributeur selon les situations suivantes :</p>

Nature de la situation à corriger	Période proposée	Modification vs HQD
1 - Manipulation/entrave/altération du mesurage	Toute les périodes concernées	Aucune
2 - Connaissance du défaut par le client	6 mois	Réduction de période
3 - Changement d'utilisation de l'électricité	En vertu des Tarifs	Aucune
4 - Défaut de mesurage	6 mois	Réduction de période
5 - Compteurs croisés		
Dont la responsabilité incombe au Distributeur	6 mois	Réduction de période
Dont la responsabilité n'incombe pas au Distributeur	24 mois	Réduction de période
6 - Toute autre situation		
Dont la responsabilité incombe au Distributeur	6 mois	Réduction de période
Dont la responsabilité n'incombe pas au Distributeur	12 mois	Aucune

1.7 Politique de dépôt

Sujets analysés par la FCEI et principaux constats

Sujets traités	Constats	Références	Conséquences
1.7.1 Exigence dépôt aux clients petites et moyennes puissances (PMP)	<p>La clientèle PMP contribue à 96,5 % du montant de dépôt total déposé par le Distributeur</p> <p>Les dépôts ont augmenté de 43,9 % au cours des 5 dernières années pour la clientèle PMP</p>	Annexe 1 Tableau 1.1	<p>Les PME sont privées de capitaux importants avec la politique de dépôt d'HQD actuelle et celle proposée.</p> <p>Les PME sont davantage affectées par la politique de dépôt actuel et les pratiques d'affaires et subissent davantage de pressions, allant jusqu'à l'avis de suspension</p> <p>Augmentation de l'insatisfaction de la clientèle</p>
	<p>Il y a actuellement beaucoup de traitements discrétionnaires dans la sélection des clients qui auront à fournir un dépôt.</p> <p>Le montant de dépense de mauvaises créances (DMC) de la clientèle PMP a diminué significativement depuis 2012 (- 60,7 %)</p> <p>Le taux de dépenses de mauvaises créances (DMC) moyen des 5 dernières années de la clientèle PMP est de 0,27 % des revenus et représente un niveau 4 fois inférieur à celui du reste de la clientèle.</p> <p>Le taux de DMC au niveau de la clientèle PMP a diminué en moyenne annuellement de 14 % au cours des 5 dernières années</p> <p>Les frais d'administration au montant de 90,4 M\$ couvrent pratiquement le montant total des mauvaises créances de 91 M\$ du Distributeur en 2016</p>	Annexe 1 Tableau 1.2	<p>La baisse de la dépense et du taux de DMC de la clientèle PMP ne semble pas justifier la politique actuelle de dépôt et son application</p>
	<p>Les frais d'administration au montant de 90,4 M\$ couvrent pratiquement le montant total des mauvaises créances de 91 M\$ du Distributeur en 2016</p>	B-0166, HQD-16, document 4, Tableau R- 7.7	<p>Le Distributeur ne supporte aucune dépense de mauvaises créances malgré l'importance du chiffre d'affaires de 11,1 milliards de dollars</p>

		<p>La réponse du Distributeur sur la répartition des revenus de frais d'administration démontre qu'une grande proportion de ces revenus provient des clients en sérieuse difficulté de paiement (81,1 M\$ / 91 M\$ proviennent de compte de plus de 121 jours.)</p> <p>La réponse du Distributeur à l'effet qu'elle n'a pas d'information sur la somme ou les proportions de dépôt qui sont utilisées pour couvrir des sommes impayées combinées au taux très bas de DMC pour la clientèle PMP démontre que les modalités actuelles ne sont pas justifiées. Il est étonnant que le Distributeur ne dispose pas de l'information sur l'utilisation des montants de dépôt utilisés en recouvrement, compte tenu du raffermissement des exigences réglementaires demandées et de leur application pour obtenir des sommes de dépôt de plus en plus importantes.</p>		<p>Si le Distributeur comptabilise ces revenus de frais d'administration, c'est qu'ils sont recouverts ou que la probabilité de recouvrement est grande.</p>
			<p>B-0166, HQD-16, document 4, R. 7.3</p>	<p>La réglementation et les pratiques d'affaires du Distributeur concernant les dépôts pour la clientèle PMP sont trop exigeantes, voir abusive.</p>
				<p>Le Distributeur n'a pas l'information pour <u>évaluer la pertinence de la réglementation sur les dépôts</u> et son application.</p>
				<p>La politique du Distributeur est trop exigeante pour la clientèle PMP par rapport au risque de DMC spécifique à cette clientèle et au risque pour l'ensemble de ses activités</p>
1.7.2	Proposition de modalités additionnelles	<p>Le Distributeur n'envisage actuellement pas d'autre méthode que celle proposée afin de couvrir le risque de recouvrement</p>	<p>B-0166, HQD-16, document 4, R. 7.9</p>	<p>Des modalités moins exigeantes et plus souples permettraient de réduire les sommes de dépôt exigées aux clients tout en permettant au Distributeur de gérer le risque de recouvrement.</p>

Recommandations relatives à la demande d'abonnement

#	Sujets	Modifications souhaitées et recommandations
15	Exigence dépôt aux	Modifier le texte des conditions de service afin de :

- clients, petites et moyennes puissances (PMP)**
- Référence 1.7.1*
- 1-Réduire les montants maximums de dépôts exigibles en faisant passer la période de référence de calcul, de deux à une période.
2-Réduire les durées de conservation des dépôts par le Distributeur à 24 mois.
3-Modifier les règles d'enclenchement de demande de dépôt occasionnées par un retard de paiement.
4-Réduire les exigences reliées à l'évaluation du risque dans la demande de dépôt en cours d'abonnement
- 16 Proposition de modalités additionnelles**
- Référence 1.7.2*
- Modifier le texte des conditions de service afin des prévoir des modalités additionnelles permettant une alternative à l'exigence de dépôts dont :
- 1-Paiements à l'avance (1 mois)
2-Paiement hebdomadaire ou bi-hebdomadaire
3-Réduction des délais de paiement
4-Combinaison des modalités 1, 2 et

Partie II : Volet Alimentation

2.1 Généralités

Lorsqu'il alimente de nouveaux clients ou modifie l'alimentation de clients existants, le Distributeur peut réclamer des frais pour couvrir une partie des coûts d'alimentation. Dans le présent dossier, le Distributeur propose une révision en profondeur de la manière dont il évalue et facture les frais liés à l'alimentation des clients.

Par sa proposition, le Distributeur vise une amélioration de la compréhension des règles, une amélioration de la prévisibilité des coûts, une réduction des délais et une amélioration de l'efficacité de ses processus, notamment par une réduction de ses analyses d'ingénierie.

La FCEI ne remet pas en cause ces objectifs. La FCEI estime cependant qu'un autre objectif, tout aussi important devrait y être ajouté, soit le maintien de l'équité des frais réclamés. La FCEI est préoccupée par l'impact de la proposition sur le niveau et l'équité des coûts facturés aux clients. Elle note que le Distributeur n'a pas réalisé de projections de ses revenus ni d'évaluation des coûts réels par projet ou catégorie de projets pour s'assurer que les contributions demandées sont adéquates. Il n'a pas non plus réalisé d'analyse d'impact ou d'analyse de sensibilité sur les coûts de la réforme sur la clientèle affectée. Or, comme il sera démontré, les modifications proposées ont des impacts significatifs sur les coûts facturés dans plusieurs situations et conduisent, selon la FCEI, à des situations aberrantes et inéquitables. En outre, la FCEI estime que les modifications proposées généreront davantage de revenus au global et qu'une plus grande part des coûts devra être assumée par les clients dont les alimentations excéderont les paramètres des activités de base.

Quant aux gains d'efficacité, la FCEI note que ceux-ci n'ont pas été évalués et ne sont pas reflétés dans l'évaluation des frais facturés aux clients.

Le Distributeur propose un ensemble de changement dans un but d'améliorer la compréhension et de simplifier le traitement des demandes d'alimentation. Avec la réforme de certains principes, le Distributeur prévoit être en mesure d'améliorer les délais de traitements des demandes et entraîner une amélioration du service à la clientèle tout en dégageant des gains d'efficacité.

Nous avons analysé la preuve disponible et traité les enjeux suivants :

- Approche forfaitaire
- Modifications apportées au Service de base
- Frais et grilles de tarifs

2.2 Approche forfaitaire

Sujets analysés par la FCEI et principaux constats

Sujets connexes	Constats	Référence	Conséquences
2.2.1 Tarification forfaitaire	La FCEI est favorable avec le principe de définir des prix standardisés pour des travaux simples et communs.		Aucune conséquence significative si les modalités d'établissement des prix sont pertinentes, bien évaluées et qu'elles n'occasionnent pas une trop grande inégalité entre les clients.
	<p>Cependant, les cas types utilisés par le Distributeur, pour démontrer l'impact monétaire des modifications proposées, ne sont pas représentatifs dans certaines situations.</p> <p>Approche basée sur des coûts moyens (au m) lorsqu'il serait plus pertinent d'utiliser des coûts marginaux pour les distances supplémentaires.</p> <p>Application des modalités du service de base reliées au prolongement de réseau, non considérées dans le calcul de la contribution demandée pour le branchement.</p>	HQD-11, doc 1 Page 12	La FCEI considère que les modalités tarifaires proposées pour établir la facturation forfaitaire sont généralement désavantageuses pour une majorité d'abonnés, inéquitables pour les plus courtes distances de prolongation de branchement et de ligne et ne représentent pas, dans de nombreuses situations, les infrastructures et travaux réellement réalisés et leurs coûts.
2.2.2 Cas spécifiques reliés aux branchements	Pour justifier des frais, le Distributeur multiplie l'usage de poteaux dans certaines situations.		Coût inutile à assumer pour les clients et le Distributeur Impact visuel
	<p>En milieu rural, le Distributeur installe fréquemment un poteau à ses frais, compte tenu des distances supplémentaires engendrées par le passage de la voie publique.</p> <p>Dans certaines situations, ce poteau est utilisé pour éviter l'ajout d'un poteau de branchement au client pour des branchements d'une distance entre 30 m et 60 m.</p> <p>Cette situation correspond au cas de la Maison 2, de la démonstration de la page 14, en tenant compte de l'hypothèse que le branchement est, non pas de 25 m mais de 35 m, à titre d'exemple.</p>	HQD-9 Doc. 1 page 14	Impact à la hausse sur les contributions demandées si la distance de la voie publique de ce nouvel abonné est de plus de 30 m et à l'intérieur de 30 m du poteau installé par le Distributeur pour traverser la voie publique. Les coûts du poteau installé actuellement par le Distributeur seront assumés par l'abonné avec la contribution forfaitaire demandée de 1 620 \$.

	L'évaluation des distances du branchement doit tenir compte des modalités de prolongation de ligne lorsque les infrastructures sont érigées dans la ligne de propriété du client, desservie par une servitude puisque ces infrastructures peuvent servir à alimenter d'autres abonnés.	CDSE art. 8.3.1	Impact à la hausse sur les contributions demandées en se basant sur la distance du branchement à partir du moindre entre la distance du réseau ou de la ligne de propriété avec la voie publique, au lieu d'établir la distance en considérant une portion en prolongation de ligne et une autre en branchement.
	L'évaluation des prix des interventions est surestimée et nous en traiterons davantage à la <i>section 2.4 Grilles de frais</i> .		
2.2.3	Cas spécifiques reliés aux prolongations de ligne		
	Les modalités actuellement en vigueur pour la construction arrière-lot n'incluent pas la notion de droit de passage et sont établies à 61 \$ (1p) et 74 \$ (3p).	Référence à venir	Impact à la hausse sur les contributions demandées
	Concernant l'évolution de la notion "d'arrière-lot" pour la notion de "droit de passage", nous constatons que le prix au mètre augmente significativement (de 61 \$ à 91 \$ (1p) et de 74 \$ à 111 \$ (3p)).	Référence à venir	Impact à la hausse sur les contributions demandées
	L'évaluation du prix des interventions est surestimée et nous en traiterons davantage à la <i>section 2.4 Grilles de frais</i> .		

Recommandations relatives à la demande d'abonnement

#	Sujets	Modifications souhaitées et recommandations
17	Approche forfaitaire <i>Référence 2.2.1</i>	Repousser l'application des nouvelles modalités de facturation à forfait jusqu'à ce que le Distributeur réalise une étude d'impact sur l'évolution des frais de contribution facturés aux abonnés suite à la réforme.
18	Approche forfaitaire <i>Référence 2.2.1</i>	Revoir l'évaluation des travaux (<i>les intrants du calcul</i>) des différentes catégories d'interventions afin que la base d'évaluation tienne davantage compte de la situation moyenne.
19	Approche forfaitaire <i>Référence 2.2.1</i>	Réaliser une étude comparative entre le coût des travaux ESTIMÉ selon les dispositions actuelles, celles proposées et le COÛT RÉEL pour un échantillon représentatif de projet d'alimentation réalisé.

2.3 Modifications apportées au service de base

Sujets analysés par la FCEI et principaux constats

Sujets connexes	Constats	Référence	Conséquences
2.3.1 Remplacement de l'allocation monétaire en \$/kW par des m/kW	La proposition du Distributeur de remplacer l'allocation actuelle basée en \$/kW par une allocation en distance établie en m/k, fera en sorte de :	HQD-11, doc 1,1 page 40	La FCEI soutient que la proposition qui consiste à modifier la méthode actuelle basée sur des allocations en dollars (Art. 16.9 2ième alinéa, 16.10, 16.12 et 16.13 pour les abonnements autres que domestiques et Art. 16.5 2ième Alinéa, 16.7, 16.12 et 16.13 pour les abonnements domestiques) par une allocation en mètres (art.6.3) <u>peut entraîner des augmentations de contribution pour certaines catégories de clients et une réduction des montants de remboursements potentiels actuellement prévus dans une situation d'ajout</u> (selon art. actuels :16.2, 16.3 et 16.7 vs art. proposés : 8.9).
	Diminuer la valeur d'un kW pris en compte dans le service de base puisque 2 m/kW de ligne correspond à un montant largement inférieur à l'allocation actuelle de 335\$/kW	HQD-11, doc 1 page 22	
	Limitation à 500 kW de la puissance reconnue pour un maximum de 1000 m	HQD-11, doc 1,1 page 40	
	L'affirmation du Distributeur à l'effet que <u>"l'application de l'allocation monétaire pouvait être mal interprétée par certains clients qui omettaient de réduire le coût des options du montant de l'allocation applicable."</u> Confirme que la nouvelle proposition (m/kW) <u>ne couvrira plus certains frais d'alimentation (options), autres que la prolongation de la ligne.</u>	HQD-11, doc 1,1 page 41	
	Les changements proposés vont au-delà de la simplification étant donné que la valeur de l'allocation et son utilisation dans le calcul de la contribution sont affectées.		Impact à la hausse sur les contributions demandées

	<p>La modalité actuelle basée sur l'allocation monétaire répond adéquatement au principe de neutralité tarifaire puisque le prix de l'allocation (\$/kW) est établi et mis à jour annuellement. De plus, les dispositions actuelles permettent au Distributeur de récupérer la partie de l'allocation associée à un projet dont les revenus sont inférieurs à ceux qui ont été prévus au moment du calcul de l'allocation. Les modalités basées sur l'allocation monétaire sont maintenues pour la clientèle grande puissance</p>	<p>Risque élevé que le principe de la neutralité tarifaire ne soit pas respecté, et ce, au désavantage des abonnés soumis à des contributions selon les nouvelles modalités.</p>
2.4.2 Remplacement de la modalité d'ajout de charges par remplacement du coffret de branchement	<p>Remplacer la notion "d'ajouts de charges" prévue à l'article 15.4 des CDSE actuelles par la notion "d'augmentation de l'intensité nominale du coffret de branchement, d'ajout d'un coffret de branchement ou d'un poste client" aura un impact significatif sur le déclenchement des demandes de contribution et leurs montants.</p> <p>Le nombre de demandes d'ajout de charges, nécessitant une modification de l'alimentation du Distributeur <u>sans changement au niveau de la capacité nominale du coffret de branchement</u> du requérant, est très fréquent au niveau de la clientèle petite et moyenne puissance.</p> <p>Avec les nouvelles modalités, ces modifications ne seraient plus couvertes par le service de base tel qu'il l'est avec les dispositions actuelles.</p> <p>Le Distributeur confirme que les travaux d'alimentation qu'elle réalise sont en fonction de la projection de la puissance apparente (KVA) et non en fonction de la capacité nominale du coffret de branchement du client.</p> <p>Le Distributeur ne peut confirmer qu'il demande à des clients de limiter l'intensité à une valeur inférieure à l'intensité nominale du coffret de branchement. Ces réponses aux questions 9.1 et 9.2 semblent être contradictoires.</p> <p>Les modalités proposées portent à interprétation si elles ne sont précisées pour les situations soulevées (ajout de charges nécessitant des travaux</p>	<p>Inéquité entre la clientèle PMP et celle des grandes entreprises.</p> <p>Les ajouts de charges ne donneront plus droit à une allocation lorsque le remplacement du coffret de branchement du client n'est pas nécessaire .</p>

	d'alimentation d'HQD, sans changement de coffret de branchement chez le client).		
2.4.3 Garantie financière	Le Distributeur conserve l'évaluation des charges (kW) pour établir si l'abonné doit rembourser un montant sur le service de base.	CDSE art. 10.2 et 10.3	Il y a incohérence entre la justification soutenue par le Distributeur à l'effet que la modification des modalités d'allocation monétaire et d'ajout de charges est justifiée aux fins de simplification, puisque leur suivi sera nécessaire pour assurer la gestion des garanties financières.
2.4.4 Travaux de sécurisation	La FCEI est en accord avec les mesures qui favorisent et encouragent l'adoption de comportements sécuritaires. Cependant, nous constatons que la réponse du Distributeur, concernant le nombre, les coûts et les travaux facturés relatifs à la sécurisation, nous indique que, actuellement, une très faible portion des travaux sont facturés (- de 10 % en \$). La FCEI encourage les pratiques du Distributeur qui respecte le principe d'utilisateur payeur, mais pas au risque de la sécurité des personnes.	HQD-10, doc 3, réponse à l'engagement 21, p 3/4	Augmentation possible des frais facturés vs actuellement. Risque d'interruption de service accru dû à des interventions inappropriées ayant un impact sur le réseau. Risque de sécurité accru si l'exigence et le coût des frais sont rehaussés.

Recommandations relatives à la demande d'abonnement

#	Sujets	Modifications souhaitées et recommandations
20	Remplacement de l'allocation monétaire en \$/kW	Réaliser une étude comparative des deux méthodes pour un échantillon représentatif de projet afin de présenter l'impact de la réforme. Conserver les modalités actuelles sur la base de l'allocation en \$ par kW puisque cette méthode permet la neutralité tarifaire.
21	Remplacement de la modalité d'ajout de charges par remplacement du coffret de branchement	Conserver les modalités actuelles relatives à la notion d'ajout de charges et l'inclure au texte du règlement proposé.
22	Travaux de sécurisation	Étendre le service de base à plus de situations nécessitant des travaux de sécurisation pour éviter les risques relatifs à la sécurité des personnes et les risques d'interruption de service occasionnée par des manœuvres inadéquates.

2.4 Frais et grilles de frais

Sujets analysés par la FCEI et principaux constats

Sujets connexes	Constats	Référence	Conséquences
2.4.1 Établissement des coûts des travaux	Le Distributeur ne dispose d'aucune étude de balisage relative aux coûts des travaux.	B-0166, HQD-16, document 4, R 8.10	À moins que cette information existe, nous n'avons actuellement aucune information nous permettant de comparer les coûts pour des travaux similaires.
	<p>Le Distributeur ne procède à <u>aucune évaluation des coûts réels</u> par projet ou par catégorie de projet afin de s'assurer que les contributions demandées sont adéquates (suffisantes ou insuffisantes). Tout est sur la base d'estimations.</p> <p>Nous évaluons que les coûts actuels sont élevés et le Distributeur propose de les hausser selon sa proposition.</p> <p>Nous observons, dans la pratique, que de nombreux projets sont abandonnés suite à l'évaluation du coût des travaux.</p> <p>Plusieurs clients optent pour d'autres solutions d'alimentation électrique moins dispendieuses.</p>	B-0166, HQD-16, document 4, R 8.2	<p>Nous ne sommes pas en mesure d'évaluer l'efficacité du Distributeur et le respect du principe de neutralité tarifaire en ne connaissant pas les coûts réels.</p> <p>Les coûts importants ont un effet sur la décision de réalisation d'un projet.</p> <p>Impact sur l'économie et sur les revenus de vente d'électricité du Distributeur.</p>
2.4.2 Coût de la main-d'oeuvre	Taux horaire utilisé		
	<p>Le tarif horaire établi au coût complet est stable depuis 2014 à 172 \$.</p> <p>Le coût complet pour les métiers/route prend en compte un ensemble de frais directs et indirects qui sont <u>divisés par les heures productives</u>.</p> <p>Les heures productives incluent uniquement la présence à pied d'œuvre à temps régulier et à temps supplémentaire.</p> <p>Les heures non productives correspondent au temps de formation, réunion, temps inclément, <u>temps de transport</u> et le temps pour les absences rémunérées.</p> <p>Le démonstration du calcul détaillé du coût complet n'est pas disponible pour le calcul du taux en vigueur au 31-03-17 (l'ensemble des coûts détaillés, les Etc., les heures productives, etc.).</p> <p>Calcul du coût de la main-d'œuvre</p>	R-3964-2016 HQD-12, doc 3 p5 (B0056) R-3535-2004 HQD-4, doc 1 (page 50/70)	

(temps x taux)

Nous constatons que le temps de transport est pris en compte avec la méthode d'établissement des coûts des travaux proposés malgré que ce temps de transport, associé à du temps non productif, est déjà considéré dans le taux de la main-d'oeuvre.

Surévaluation du coût des travaux reliés au temps de transport.

Recommandations relatives à la demande d'abonnement

#	Sujets	Modifications souhaitées et recommandations
23	Établissement du coût des travaux	<p>Le Distributeur devrait faire une démonstration additionnelle de la pertinence et la justesse de certaines de ses évaluations de coût qu'elle propose.</p> <p>Le Distributeur devrait procéder à l'analyse de ses coûts réels de réalisation de travaux afin de les comparer à ses évaluations qui servent de base de tarification</p> <p>Le Distributeur devrait réaliser un balisage sur les coûts des travaux d'alimentations afin de se comparer à ceux de comparables à l'externe</p> <p>Neutralité tarifaire (comparaison à l'interne : Estimé HQD vs réel HQD)</p> <p>Performance et efficacité (comparaison à l'externe : Réel HQD et réel comparable à l'externe)</p>

Partie III : Volet Droits et Obligations

3.1 Obligations du Distributeur

La proposition d'HQD de regrouper au sein de la Partie IV des CSDE une section intitulée « Droits et obligations d'Hydro-Québec et de ses clients » nous apparaît opportune. Le tout facilite non seulement pour le consommateur le repérage de ses droits et obligations, mais permet aussi d'effectuer un découpage avec les obligations faites à Hydro-Québec.

Toutefois, tel que le laisse entendre le titre de la Partie IV des CSDE, le lecteur s'attend à trouver dans cette section des CSDE portant sur les droits et obligations des consommateurs et d'HQD une forme générale d'équilibre. Tel n'est pas le cas.

En effet, force est de constater qu'un déséquilibre prédomine dans les conditions de service tel que proposé entre le Distributeur et le consommateur, notamment eu égard aux obligations du Distributeur. La FCEI a analysé les obligations du Distributeur et du consommateur avec les conséquences respectives qu'ils encourent en cas de non-respect.

Le tableau ci-dessous illustre assez clairement cette inadéquation. Le consommateur en cas de non-respect de ses obligations risque différentes conséquences qui vont de la perte de droit, au paiement additionnel de frais administratifs à l'interruption du service. Les obligations faites au consommateur sont importantes et sont aussi assorties de conséquences en cas de non-respect.

Rappelons que HQD, par le biais de son monopole de distribution prévu à la Loi, a l'obligation de desservir quiconque demande le service de distribution d'électricité, le tout assujéti aux conditions de la loi, de même que les conditions et tarifs que la Régie peut fixer.

Une lecture du texte proposé par HQD révèle une quasi-absence de conséquence en cas de non-respect de ses obligations, tel que le présente l'analyse de la FCEI au tableau ci-dessous.

La FCEI considère donc important et juste de mettre en place un mécanisme de redressement réglementaire en cas de non-respect par le Distributeur des obligations que les conditions de service lui imposent.

La FCEI a analysé comment les droits et obligations relatives au distributeur et au consommateur dans différentes provinces du Canada (Manitoba, Colombie-Britannique, Nouveau-Brunswick) et différentes villes (Ottawa, Toronto).

Cette analyse a permis à la FCEI de conclure que bien qu'un mécanisme de redressement réglementaire ne soit pas formellement indiqué dans les différentes politiques de conditions de service, les obligations du distributeur sont clairement précisées et expliquées, notamment en matière d'obligation d'information, de respect de la vie privée, de délais en matière d'envoi d'avis, d'accès à l'équipement, ou d'aménagement ou réaménagement d'une propriété.¹

¹ Voir à titre d'exemple : Conditions de service d'Hydro Ottawa Limitée, en vigueur le 1er avril 2017, en ligne < <https://static.hydroottawa.com/documents/corporate/policies/HOL-COS-V6-FR-FINAL-04-01-2017.pdf> >; conditions de service d'Hydro One, en vigueur depuis le 1er janvier 2015, en ligne

Compte tenu de la situation du Québec avec le monopole du Distributeur, la FCEI est d'avis que des exigences accrues en matière d'équité et de contrepoids devraient être adoptées en mettant en place un mécanisme juste de redressement réglementaire en cas de non-respect par le Distributeur des obligations qui lui incombent dans les conditions de service.

Ce redressement prendrait la forme d'un redressement réglementaire sur la facture du consommateur pour chaque manquement à une obligation de la part du Distributeur relative au non-respect des délais qui lui sont imposés et qui sont de rigueur.

De plus, la FCEI propose que les CSDE stipulent clairement que les coûts associés au redressement réglementaire ne pourront, en aucun cas, être imputés, *in fine*, aux consommateurs.

C'est donc l'actionnaire qui devra assumer les conséquences du non-respect d'obligations faites à HQD en matière de délais.

D'ailleurs, la FCEI tient à rappeler que dans la *Politique énergétique du Québec 2030 : L'énergie des Québécois- Source de croissance*, rendue publique en 2016, le gouvernement a souhaité :

« établir un mécanisme de réparation qui favorisera la médiation entre le consommateur et le distributeur d'énergie et évitera la multiplication des recours de la part des consommateurs². »

L'adoption du Projet de loi 106 a répondu partiellement à ce souhait en prévoyant un recours accru à la médiation³.

La FCEI propose donc que le mécanisme de réparation pour les consommateurs souhaité par la Politique énergétique soit incorporé au CSDE par la voix du redressement réglementaire.

La FCEI propose ainsi qu'un montant à déterminer quant au redressement réglementaire, établi sur une base quotidienne, soit prévu au texte des CDSE mais calculé dans le cadre du dossier tarifaire.

Les dernières années ont démontré qu'il n'existe aucun mécanisme réel de réparation dans les textes et le consommateur d'électricité est la plupart du temps déçu du dénouement de sa plainte.

Ainsi, la FCEI est d'avis que seule façon de corriger ce déséquilibre est de modifier le texte des conditions de service du Distributeur en incluant un mécanisme de redressement réglementaire permettant un redressement réglementaire aux consommateurs ayant eu à subir le non-respect des obligations d'HQD quant aux délais.

< http://www.hydroone.com/MyHome/MyAccount/ConditionsofService/Documents/HydroOne_Conditions_of_Service_2015_ENGLISH.pdf >; conditions de service de Toronto Hydro, en vigueur depuis le 22 février 2017
< http://www.torontohydro.com/sites/electricsystem/business/ConditionsofService/Documents/R1%20blackline_CoS%20MAIN%20DOCUMENT%20rev%2016_final.pdf >

² GOUVERNEMENT DU QUÉBEC, *Politique énergétique du Québec 2030: L'énergie des Québécois - Source de croissance*, Publications du Québec, 2016, p. 30.

³ PL 106, *Loi concernant la mise en oeuvre de la Politique énergétique 2030 et modifiant diverses dispositions législatives*, 1^{re} sess, 41^e lég, Québec, 2016, art 100.0.1

HQD doit être imputable du non-respect de ses obligations.

Sujets connexes	Constats	Référence	Conséquences
Pour le Distributeur			
1 Avis lorsque conversation en basse/haute tension	Avis par écrit au moins 30 jours avant la date de la conversion de la tension et de la cessation du service à la tension existante	16.1.2	Absence de redressement réglementaire en cas de non-respect du délai
2 Transmission de la facture	tous les 30 jours ou 60 jours en fonction du type d'abonnement	4.2.1	Bien qu'insuffisant, un redressement réglementaire prévu à 4.2.2 (HQD acceptera le paiement en deux versements à 21 jours d'intervalle et/ou entente de paiement). La FCEI réfère aux recommandations 10 et 12.
3 Résiliation d'abonnement	HQD peut mettre fin à un abonnement lorsque le service d'électricité est interrompu pendant plus de 30 jours. Devoir d'information par écrit	5.1.3	Absence de redressement réglementaire en cas de manquement à la procédure
4 Avis de retard	L'avis doit être transmis au moins 15 jours francs avant l'envoi de l'avis d'interruption prévu par l'article 7.2.2	7.2.1	Absence de redressement réglementaire en cas de non-respect du délai
5 Avis d'interruption	L'avis d'interruption doit être transmis par écrit au moins 8 jours francs avant l'interruption du service	7.2.1	Absence de redressement réglementaire en cas de non-respect du délai
6 Révision de la cote de crédit attribuée par Hydro-Québec	Si l'agence de notation attribue une cote de crédit qui a pour effet d'améliorer le niveau de risque, HQD doit rembourser le consommateur, dans un délai de 30 jours, le coût de l'évaluation par l'agence de notation	17.2.3	Absence de redressement réglementaire en cas de non-respect du délai
7 Conversion de tension	HQD doit informer par écrit au moins 24 mois avant la date prévue de la conversion de tension	16.2.3	Compensations prévues à l'annexe IV
Pour le Client			
1 Paiement des factures	Redressement en cas de défaut de paiement	4.3.2	Frais d'administration applicables, dépôt, interruption éventuelle des services.

2	Paiement en retard	Possibilité de demander un dépôt	4.3.4	Redressement réglementaire en cas de manquement
3	Dépassement de la limite de courant maximal	Redressement prévu à 15.3	15.3	Redressement réglementaire en cas de manquement
4	Délai de paiement pour abonnement risqué (7 jours)	En cas défaut de paiement. Des frais d'administration sont alors appliqués au montant échu, au taux en vigueur à la date d'échéance de votre facture et déterminé selon les « frais d'administration » applicables indiqués dans les Tarifs	17.3.2	Redressement réglementaire en cas de manquement du délai de 7 jours
5	Interdiction de bénéficiaire de l'électricité sans abonnement	Frais applicables	2.3	Redressement réglementaire en cas de manquement
6	Obligations du client relativement au facteur de puissance	Obligations du consommateur	15.2.8	
7	Obligations du client relativement à un appel brusque de courant		15.2.9	
8	Dépassement de la limite de courant maximal appelé	Si réception d'un avis, le consommateur à des obligations à respecter doit dans les 6 mois qui suivent la transmission de l'avis	15.3	
9	Résiliation d'abonnement	Consommateur doit suivre une procédure bien établie	5.1.1	Droit de refus de HQD

Recommandations relatives aux obligations du Distributeur

Sujets Modifications souhaitées

Pour le Distributeur

24 En cas de non-respect des délais

Ajout d'un chapitre 15

15.1 - Les délais que doit respecter Hydro-Québec dans le présent Code sont obligatoires et Hydro-Québec en est imputable.

15.2 - Lorsqu'Hydro-Québec n'est pas en mesure de respecter les délais prévus au présent Code, sauf en cas de force majeure, Hydro-Québec doit procéder à un redressement réglementaire sur la facture du client.

15.3 - Ce redressement réglementaire est calculé sur la base du nombre de jours de retard d'Hydro-Québec face à une obligation du présent Code.

15.4 - Le redressement réglementaire est de X \$ par jour calculé selon la Méthode de calcul prévu au chapitre xx des Tarifs.

15.5 - Les coûts associés à l'ensemble des redressements réglementaire sont à la charge d'Hydro-Québec et ne peuvent être ultimement assumés par l'ensemble des clients d'Hydro-Québec.

3.2 Autres dispositions prévues à la section

Dans le cours de ses affaires, le Distributeur procède régulièrement à des interruptions de service planifiées pour procéder à l'entretien de son réseau. En réponse à une question de la FCEI, le Distributeur indique ce qui suit⁴ :

« Lorsque le Distributeur doit procéder à une interruption planifiée, il analyse les impacts sur la clientèle visée et non le nombre de clients touchés. Le délai de même que le mode de transmission de l'avis dépendent de l'impact sur le client. Par exemple, un client pour qui l'interruption constitue un impact majeur sera avisé, par téléphone par un agent, 7 jours ouvrables avant les travaux. Ce client pourra également demander un changement d'heure et de date pour l'interruption de service. Quant au client pour qui l'impact est mineur, il recevra un appel automatisé le jour précédant l'interruption.

Les travaux d'entretien nécessitant une interruption de service ne sont réalisés en dehors des heures régulières qu'à la demande du client et si celui-ci accepte de payer les coûts supplémentaires. »

Le Distributeur n'explique toutefois pas comment il définit un impact majeur.

Le Distributeur indique finalement que les travaux d'entretien nécessitant une interruption de service ne sont réalisés en dehors des heures régulières qu'à la demande du client et si celui-ci accepte de payer les coûts supplémentaires.

La FCEI comprend donc le Distributeur n'ajuste pas le moment de ses interventions en fonction des impacts sur les clients. Il choisit le moment de ses interventions en fonction uniquement de ses paramètres internes et tente de minimiser les impacts, conditionnellement au moment d'interruption choisi, en prévenant sa clientèle avec un avis plus ou moins important selon certains critères qu'il s'est donné. Si les clients veulent modifier le moment de l'intervention, ils doivent en assumer les frais.

⁴ B-0166, HQD-16, document 4, p. 41

Les interruptions de service ont un impact direct évident, et parfois considérable, sur la clientèle. Des pertes économiques importantes résultent des interruptions de service, notamment chez la clientèle affaires, et ce même lorsqu'ils sont avisés à l'avance.^{5 6 7 8 9 10}

La FCEI estime que la pratique actuelle est non seulement dommageable pour les clients, mais également contraire à l'intérêt public. En effet, pour faire des économies internes de quelques milliers de dollars, le Distributeur cause parfois des dommages largement plus importants à sa clientèle prise dans son ensemble. Ses critères décisionnels font complètement fi de la réalité des clients.

Selon la FCEI, les interventions sur le réseau de soir ou de nuit devraient aller de soi lorsque les impacts économiques globaux sont clairement plus importants que les coûts additionnels pour le Distributeur.¹¹ Ainsi, contrairement à la pratique actuelle, le nombre et l'ampleur de clients affaires affectés devraient être pris en compte.

Dans les cas où les impacts économiques globaux seraient jugés inférieurs aux coûts encourus, les coûts additionnels exigés lorsqu'un client demande une interruption devraient être calculés sur la base de conditions salariales de soir ou de nuit normales en temps régulier pour cette période de la journée, plutôt qu'en fonction de conditions de travail en temps supplémentaire. En effet, il n'est pas justifié qu'Hydro-Québec ne dispose pas d'équipes pour réaliser des travaux de soir ou de nuit dans le cadre normal de ses activités surtout dans les centres urbains où la densité de population et celle du réseau le justifient d'autant plus.

⁵ En ligne <http://www.lapresse.ca/le-soleil/actualites/la-capitale/201409/13/01-4799935-hydro-quebec-maintient-son-interruption-de-service-dans-limoilou.php?utm_categorieinterne=trafficdrivers&utm_contenuinterne=cyberpresse_vous_suggere_4885291_article_POS1>

⁶ En ligne <http://www.lapresse.ca/le-soleil/affaires/consommation/201507/13/01-4885291-limoilou-autre-coupure-de-courant-dhydro-quebec-contestee.php?utm_categorieinterne=trafficdrivers&utm_contenuinterne=cyberpresse_vous_suggere_4799450_article_POS2>

⁷ En ligne <http://www.lapresse.ca/le-soleil/actualites/chroniques/francois-bourque/201505/27/01-4873147-le-9-a-5-dhydro-quebec.php?utm_categorieinterne=trafficdrivers&utm_contenuinterne=cyberpresse_vous_suggere_4892001_article_POS3>

⁸ En ligne <http://www.lapresse.ca/le-soleil/affaires/actualite-economique/201508/11/01-4892001-hydro-se-fout-completement-des-commercants-se-plaint-la-sdc-montcalm.php?utm_categorieinterne=trafficdrivers&utm_contenuinterne=cyberpresse_vous_suggere_4885291_article_POS4>

⁹ En ligne <<http://ici.radio-canada.ca/nouvelle/730198/hydro-quebec-interruption-services-consequences-entreprises>>

¹⁰ En ligne <<http://www.985fm.ca/actualites/nouvelles/interruption-de-service-un-vendredi-soir-hydro-re-812107.html>>

¹¹ Les coûts additionnels encourus par le Distributeur devraient être calculés sur la base de conditions salariales de soir ou de nuit normales en temps régulier pour cette période de la journée, plutôt qu'en fonction de conditions de travail en temps supplémentaire.

Sujets connexes	Constats	Référence	Conséquences
Pour le Distributeur			
1 Interruption de service	le Distributeur procède régulièrement à des interruptions de service planifiées pour procéder à l'entretien de son réseau et n'ajuste pas le moment de ses interventions en fonction des impacts sur les clients		L'impact direct est évident et parfois considérable sur la clientèle. Des pertes économiques importantes en résultent notamment chez la clientèle affaires, et ce même lorsqu'ils sont avisés à l'avance. Pratique actuelle est contraire à l'intérêt public
2 Intervention sur le réseau de soir ou de nuit	Coûts additionnels calculés en fonction de conditions de travail en temps supplémentaire		Entraîne des coûts excessifs et indûment dissuasifs pour les clients qui souhaitent faire déplacer le moment d'une interruption planifiée

Recommandations relatives aux interruptions

Modifications souhaitées

Pour le Distributeur

- 25** Par défaut, procéder aux interventions planifiées hors des heures d'affaires normales des clients affectés lorsque les impacts économiques globaux que cause l'interruption excèdent les coûts additionnels liés au déplacement de l'interruption à un autre moment (soir, nuit, fin de semaine)
- 26** Pour les fins de l'application des coûts additionnels liés au déplacement du moment d'une l'interruption, l'estimation des coûts pour la période à laquelle les travaux seront exécutés doit être faite sur la base de conditions salariales normales pour des employés dont l'horaire de travail régulier correspondrait à la période visée pour l'exécution des travaux

Conclusion

En mars 2016, Hydro-Québec, dans ses activités de distribution, a déposé une demande à la Régie de l'énergie afin de faire approuver les modifications qu'il propose aux Conditions de service d'électricité et aux frais et prix liés au service d'électricité.

Notre participation aux différentes étapes du déroulement de la demande et les travaux réalisés tout au long du processus ont porté sur les sujets identifiés par la FCEI au moment de sa demande d'intervention. Ces sujets couvrent des modalités réglementaires actuellement problématiques et celles dont les modifications proposées par le Distributeur sont les plus susceptibles d'affecter la clientèle représentée par la FCEI. Les sujets couverts se sont étendus aux trois principales sections composant les Conditions de service.

La participation aux ateliers nous a permis d'émettre nos commentaires et nous positionner sur les modifications proposées par le Distributeur. Bien que nous sommes en accord avec les objectifs de la réforme et en accord avec un bon nombre de propositions du Distributeur, nous avons identifié des propositions de la réforme et des éléments des modalités actuelles qui seront problématiques ou qui le demeureront après la réforme.

La preuve déposée identifie un certain nombre de constats qui entraînent des impacts significatifs aux abonnés du Distributeur qui sont représentés par la Fédération. Les éléments tels la politique de dépôt, les questions entourant la facturation d'électricité des abonnés, les frais applicables aux demandes d'alimentation et les interruptions de service demandent que des ajustements soient apportés.

En terminant, nous avons émis 26 recommandations issues de notre analyse de l'ensemble des sujets traités.

Résumé des recommandations

	Sujets	Modifications souhaitées et recommandations
1	Renseignements obligatoires <i>référence :1.2.2</i>	Modifier le texte des conditions de service prévues à l' ANNEXE I Renseignements requis du Client afin de différencier le traitement entre les installations nouvelles et celles qui sont existantes .
2	Date du début de l'abonnement <i>référence :1.2.3</i>	Modifier le texte des conditions de service prévues à l' article 2.2 Début d'abonnement afin que la date convenue entre le client et le Distributeur soit celle utilisée aux fins de facturation.
3	Acceptation de la demande/confirmation <i>référence :1.2.4</i>	Modifier la pratique d'affaires afin d'émettre un accusé réception à la réception de la demande, établir des communications avec l'abonné afin de convenir du moment de mise sous tension et émettre une confirmation avec la date convenue de la mise sous tension.
4	Inscription des mandataires / procuration <i>référence :1.2.6</i>	Modifier la pratique d'affaires afin de mieux conseiller et orienter le titulaire de l'abonnement au moment de la demande d'abonnement afin que les mandataires pertinents soient identifiés et inscrits à ce moment.
5	Inscription des mandataires / procuration <i>référence :1.2.6</i>	Modifier la pratique d'affaires afin d'améliorer le délai de traitement pour les nouvelles inscriptions ou le renouvellement des procurations.
6	Informations sur les tarifs <i>Référence 1.3.1</i>	Modifier la pratique d'affaires afin que le Distributeur respecte davantage son devoir d'information en : <ul style="list-style-type: none">- Informant davantage les clients sur les catégories d'usage et les gammes de tarifs éligibles- Informant davantage les clients sur leur responsabilité de choisir le tarif- Informant davantage les clients sur les dispositions relatives aux choix de tarifs- Selon l'article 10.1 des Tarifs- Modalités en début d'abonnement- Modalités au cours des 14 premières périodes de l'abonnement (possibilité de rétroactivité)- Modalité en cours d'abonnement (période en cours)
7	Demande du choix de tarif <i>Référence 1.3.2.</i>	Modifier le texte des conditions de service prévu à l' ANNEXE I Renseignements requis du client (CDSE p 76) afin d'inclure une section dédiée au choix de tarif.
8	Choix de tarif en cours d'abonnement <i>Référence 1.3.3</i>	Modifier la pratique d'affaires actuelle qui s'apparente davantage à du conseil par une pratique plus standardisée et rigoureuse axée davantage sur la transmission d'informations pertinentes aux clients en temps opportun.

- 9 **Durée de la période Énergie/puissance facturée**
Référence 1.4.2 **Modifier le texte des conditions de service** prévu à l'**article 4.5 Correction de la facture** afin de retirer de la liste des Exclusions visées par cet article, **l'absence de la facturation dans les délais prévus** puisque l'absence de facturation dans les délais prévus occasionnés par l'absence de relevé et par le fait même l'absence du recul des indicateurs de maximum, est une erreur de facturation pour lequel une correction doit être possible.
- 10 **Durée de la période Énergie/puissance facturée**
Référence 1.4.2 **Adopter une pratique d'affaire** permettant l'établissement d'une puissance de facturation raisonnable et équitable lorsqu'une période de relève déroge de la date habituelle.
- 11 **Date de relève choisie par le client**
Référence 1.4.4 **Étendre la pratique d'affaires actuelle** de choix de date, tel que prévus selon les modalités (MV90) aux
- abonnements ayant une puissance de facturation au-delà de 100 KW dans une première phase;
- reste des abonnements pour lesquels la puissance et l'énergie sont facturées dans une deuxième phase.
- 12 **En raison de délais de traitement par le Distributeur**
Référence 1.5.3 Modifier le texte des conditions de service prévu à l'article 4.5 Correction de la facture tel que présenté à la recommandation 1.4.2.1

Prévoir une pratique d'affaire de correction de facture qui ne considère pas la puissance réelle de la période de facturation dont le délai de facturation a excédé de 15 jours le délai prescrit. Dans cette situation, la puissance est établie selon une estimation raisonnable et équitable et la puissance réellement enregistrée (constatée tardivement) n'est pas considérée aux fins de facturation et de calcul de la puissance à facturer minimale.
- 13 **Modalités de rétroactivité (Situation de remboursement au client)**
Référence 1.6.2 **Modifier le texte des conditions de service** prévu à l'**article 4.5 Correction de la facture** afin de conserver les modalités actuelles de rétrofacturation lorsque le Distributeur doit des sommes aux abonnés.
- 14 **Modalités de rétroactivité (Sommes dues au Distributeur)**
Référence 1.6.2 **Modifier le texte des conditions de service** prévu à l'**article 4.5 Correction de la facture** afin de réduire les périodes de rétrofacturation lorsque les abonnés doivent des sommes au Distributeur selon les situations suivantes :

Nature de la situation à corriger	Période proposée	Modification vs HQD
1 - Manipulation/entrave/altération du mesurage	Toutes les périodes concernées	Aucune
2 - Connaissance du défaut par le client	6 mois	Réduction de période
3 - Changement d'utilisation de l'électricité	En vertu des Tarifs	Aucune
4 - Défaut de mesurage	6 mois	Réduction de période
5 - Compteurs croisés		
Dont la responsabilité incombe au Distributeur	6 mois	Réduction de période
Dont la responsabilité n'incombe pas au Distributeur	24 mois	Réduction de période
6 - Toute autre situation		

Dont la responsabilité incombe au Distributeur	6 mois	Réduction de période
Dont la responsabilité n'incombe pas au Distributeur	12 mois	Aucune

- 15 Exigence dépôt aux clients, petites et moyennes puissances (PMP)**
Référence 1.7.1
- Modifier le texte des conditions de service afin de :
- 1-Réduire les montants maximums de dépôts exigibles en faisant passer la période de référence de calcul, de deux à une période.
 - 2-Réduire les durées de conservation des dépôts par le Distributeur à 24 mois.
 - 3-Modifier les règles d'enclenchement de demande de dépôt occasionnées par un retard de paiement.
 - 4-Réduire les exigences reliées à l'évaluation du risque dans la demande de dépôt en cours d'abonnement
- 16 Proposition de modalités additionnelles**
Référence 1.7.2
- Modifier le texte des conditions de service afin des prévoir des modalités additionnelles permettant une alternative à l'exigence de dépôts dont :
- 1-Paiements à l'avance (1 mois)
 - 2-Paiement hebdomadaire ou bi-hebdomadaire
 - 3-Réduction des délais de paiement
 - 4-Combinaison des modalités 1, 2 et
- 17 Approche forfaitaire**
Référence 2.2.1
- Repousser l'application des nouvelles modalités de facturation à forfait jusqu'à ce que le Distributeur réalise une étude d'impact sur l'évolution des frais de contribution facturés aux abonnés suite à la réforme.
- 18 Approche forfaitaire**
Référence 2.2.1
- Revoir l'évaluation des travaux (*les intrants du calcul*) des différentes catégories d'interventions afin que la base d'évaluation tienne davantage compte de la situation moyenne.
- 19 Approche forfaitaire**
Référence 2.2.1
- Réaliser une étude comparative entre le coût des travaux ESTIMÉ selon les dispositions actuelles, celles proposées et le COÛT RÉEL pour un échantillon représentatif de projet d'alimentation réalisé.
- 20 Remplacement de l'allocation monétaire en \$/kW**
- Réaliser une étude comparative des deux méthodes pour un échantillon représentatif de projet afin de présenter l'impact de la réforme.
- Conserver les modalités actuelles sur la base de l'allocation en \$ par kW puisque cette méthode permet la neutralité tarifaire.
- 21 Remplacement de la modalité d'ajout de charges par remplacement du coffret de branchement**
- Conserver les modalités actuelles relatives à la notion d'ajout de charges et l'inclure au texte du règlement proposé.
- 22 Travaux de sécurisation**
- Étendre le service de base à plus de situations nécessitant des travaux de sécurisation pour éviter les risques relatifs à la sécurité des personnes et les risques d'interruption de service occasionnée par des manœuvres inadéquates.
- 23 Établissement du coût des travaux**
- Le Distributeur devrait faire une démonstration additionnelle de la pertinence et la justesse de certaines de ses évaluations de coût qu'elle propose.
- Le Distributeur devrait procéder à l'analyse de ses coûts réels de réalisation de travaux afin de les comparer à ses évaluations qui servent de base de tarification
- Le Distributeur devrait réaliser un balisage sur les coûts des travaux d'alimentations afin de se comparer à ceux de comparables à l'externe Neutralité tarifaire (comparaison à l'interne : Estimé HQD vs réel HQD) Performance et efficacité (comparaison à l'externe : Réel HQD et réel comparable à l'externe)

24 En cas de non-respect des délais

Ajout d'un chapitre 15

15.1 - Les délais que doit respecter Hydro-Québec dans le présent Code sont obligatoires et Hydro-Québec en est imputable.

15.2 - Lorsqu'Hydro-Québec n'est pas en mesure de respecter les délais prévus au présent Code, sauf en cas de force majeure, Hydro-Québec doit procéder à un redressement réglementaire sur la facture du client.

15.3 - Ce redressement réglementaire est calculé sur la base du nombre de jours de retard d'Hydro-Québec face à une obligation du présent Code.

15.4 - Le redressement réglementaire est de X \$ par jour calculé selon la Méthode de calcul prévu au chapitre xx des Tarifs.

15.5 - Les coûts associés à l'ensemble des redressements réglementaire sont à la charge d'Hydro-Québec et ne peuvent être ultimement assumés par l'ensemble des clients d'Hydro-Québec.

25 Par défaut, procéder aux interventions planifiées hors des heures d'affaires normales des clients affectés lorsque les impacts économiques globaux que cause l'interruption excèdent les coûts additionnels liés au déplacement de l'interruption à un autre moment (soir, nuit, fin de semaine)

26 Pour les fins de l'application des coûts additionnels liés au déplacement du moment d'une l'interruption, l'estimation des coûts pour la période à laquelle les travaux seront exécutés doit être faite sur la base de conditions salariales normales pour des employés dont l'horaire de travail régulier correspondrait à la période visée pour l'exécution des travaux

Annexe 1

Annexe 1 : Analyse de l'évolution des dépôts de la clientèle petite et moyenne puissances

Tableau 1.1

Analyse de l'évolution des montants de dépôts en fonction des revenus par tranche de client

Revenus (en M \$)		2012	2013	2014	2015	2016	Moyenne	Variations revenus	2013	2014	2015	2016	12-16
Ventes totales ¹		10 243 \$	10 822 \$	11 391 \$	11 640 \$	11 499 \$	11 119,0 \$	Ventes totales	5,7%	5,3%	2,2%	-1,2%	12,3%
Petite puissance ²		1 004 \$	1 043 \$	1 009 \$	970 \$	958 \$	996,8 \$	Petite puissance	3,9%	-3,3%	-3,9%	-1,2%	-4,6%
Moyenne puissance ²		2 186 \$	2 267 \$	2 431 \$	2 581 \$	2 619 \$	2 416,8 \$	Moyenne puissance	3,7%	7,2%	6,2%	1,5%	19,8%
Petite et moyenne puissances (PMP)		3 190 \$	3 310 \$	3 440 \$	3 551 \$	3 577 \$	3 413,6 \$	PMP	3,8%	3,9%	3,2%	0,7%	12,1%
Petite et moyenne puissances (%)		31,1%	30,6%	30,2%	30,5%	31,1%	30,7%						
Note 1 Pour les années 2012 à 2015													
Source : Régie de l'énergie : Rapport annuel 2015 du Distributeur référence, HQD-10 doc 2, page 4 de 7													
http://www.regie-energie.qc.ca/audiences/RappHQD2015/HQD-10-02_25avr116.pdf													
Pour l'année 2016													
Source : Régie de l'énergie : Demande HQD R-3980-2016, HQD-4, doc 2, page 39/39													
http://publicsde.regie-energie.qc.ca/projets/382/DocPrj/R-3980-2016-B-0018-Demande-Piece-2016_07_28.pdf													
Note 2 Les revenus pour la petite puissance correspondent au tarif G et ceux de moyenne puissance aux tarifs M et G9													
Les baisses de revenus du tarif G et les hausses au tarif M observées sont dues à une restructuration des tarifs amorcée en 2014													
Source : Même que la note 1													
Dépôts de garantie (en M \$)		2012	2013	2014	2015	2016	Moyenne	Variations dépôts	2013	2014	2015	2016	12-16
Ensemble des dépôts HQD ³		85,9 \$	94,2 \$	104,5 \$	116,6 \$	121,7 \$	104,6 \$	Totaux dépôts HQD	9,7%	10,9%	11,6%	4,4%	41,7%
Petite puissance	Proportion % ³	43%	42%	42%	44%	47%	44%	Petite puissance	7,1%	10,9%	16,9%	10,3%	53,2%
	en M \$	36,9 \$	39,6 \$	43,9 \$	51,3 \$	56,6 \$	45,7 \$						
Moyenne puissance	Proportion % ³	52%	54%	55%	52%	50%	53%	Moyenne puissance	13,9%	13,0%	5,5%	0,4%	36,2%
	en M \$	44,7 \$	50,9 \$	57,5 \$	60,6 \$	60,9 \$	54,9 \$						
Petite et moyenne puissances		81,6 \$	90,4 \$	101,4 \$	111,9 \$	117,4 \$	100,6 \$	Petite et moyenne puissances	10,8%	12,1%	10,4%	4,9%	43,9%
		95,0%	96,0%	97,0%	96,0%	96,5%	96,2%						
Reste de la clientèle	en M \$	4,3 \$	3,8 \$	3,1 \$	4,7 \$	4,3 \$	4,0 \$	Reste de la clientèle	-12,3%	-16,8%	48,8%	-8,7%	-0,8%
	Proportion %	5,0%	4,0%	3,0%	4,0%	3,5%	3,8%						
Taux de dépôts (dépôts/revenus)								Variations du taux					
Petite puissance		3,7%	3,8%	4,3%	5,3%	5,9%	4,6%	Petite puissance	3,1%	14,7%	21,6%	11,7%	60,6%
Moyenne puissance		2,0%	2,2%	2,4%	2,3%	2,3%	2,3%	Moyenne puissance	9,8%	5,4%	-0,6%	-1,1%	13,7%
Petite et moyenne puissances		2,56%	2,7%	2,9%	3,2%	3,3%	2,9%	PMP	6,8%	7,9%	7,0%	4,2%	28,3%
Notes 3 Les montants détenus en dépôt et la répartition par clientèle de tarif ont été obtenus avec la demande de renseignements FCEI													
Source : Régie de l'énergie : Demande HQD R-3964-2016, HQD-16, doc 4, réponse 7.1 pages 30/41													
http://publicsde.regie-energie.qc.ca/projets/366/DocPrj/R-3964-2016-B-0166-DDR-RepDDR-2017_02_20.pdf													

Annexe 1 : Analyse de l'évolution des dépôts de la clientèle petite et moyenne puissances

Tableau 1.2													
Analyse de la dépense de mauvaises créances (DMC)													
	2012	2013	2014	2015	2016	Moyenne	Variations des DMC	2013	2014	2015	2016	12-16	
Dépense de mauvaises créances (DMC) en M\$													
DMC Ensemble de la clientèle ⁴	83,6 \$	88,0 \$	91,3 \$	94,5 \$	97,6 \$	91,0 \$	Ensemble HQD	5,3%	3,8%	3,5%	3,3%	16,7%	
DMC Petite puissance ⁵	13,3 \$	7,4 \$	3,3 \$	8,8 \$	4,9 \$	7,5 \$	Petite puissance	-44,4%	-55,4%	166,7%	-44,3%	-63,2%	
DMC Moyenne puissance ⁵	1,9 \$	1,5 \$	1,0 \$	1,6 \$	1,8 \$	1,6 \$	Moyenne puissance	-21,1%	-33,3%	60,0%	12,5%	-5,3%	
DMC Petite et moyenne puissances	15,2 \$	8,9 \$	4,3 \$	10,4 \$	6,7 \$	9,1 \$	PMP	-41,4%	-51,7%	141,9%	-35,6%	-55,9%	
Taux de DMC par clientèle en % des revenus													
Taux ensemble de la clientèle	0,82%	0,81%	0,80%	0,81%	0,85%	0,818%	Ensemble HQD	-0,4%	-1,4%	1,3%	4,5%	4,0%	
Taux petite puissance	1,32%	0,71%	0,33%	0,91%	0,51%	0,76%	Petite puissance	-46,4%	-53,9%	177,4%	-43,6%	-61,4%	
Taux moyen puissance	0,09%	0,07%	0,04%	0,06%	0,07%	0,06%	Moyenne puissance	-23,9%	-37,8%	50,7%	10,9%	-20,9%	
Taux petite et moyenne puissances	0,48%	0,27%	0,13%	0,29%	0,19%	0,27%	PMP	-43,6%	-53,5%	134,3%	-36,0%	-60,7%	
Taux du reste de la clientèle	0,97%	1,05%	1,09%	1,04%	1,15%	1,063%							
Comparatif entre les clientèles													
<i>Facteur de perte (nombre de fois)</i>													
Petite puissance vs reste clientèle	1,74	0,86	0,39	1,13	0,58	0,92							
Moyenne puissance vs reste clientèle	0,09	0,07	0,04	0,06	0,06	0,06							
PMP vs reste clientèle	0,49	0,26	0,11	0,28	0,16	0,25							
<i>Démontre un taux de perte inférieur moyen constamment inférieur au reste de la clientèle</i>													
Reste de la clientèle vs PMP	2,04	3,92	8,75	3,55	6,13	3,99							
<i>Démontre un taux de perte constamment supérieur à celui de la clientèle PMP et correspondant à près de 4 fois plus élevé en moyenne</i>													
Note 4	<i>Le montant total des mauvaises créances de 2012 à 2016</i>												
	<i>Source : Régie de l'énergie : Demande HQD R-3980-2016, HQD-8, doc 1, page 14/41</i>												
	<i>http://publicsde.regie-energie.qc.ca/projets/382/DocPri/R-3980-2016-B-0027-Demande-Piece-2016_07_28.pdf</i>												
Notes 5	<i>Les montants des mauvaises créances par clientèle de tarif ont été obtenus avec la demande de renseignements FCEI</i>												
	<i>Source : Régie de l'énergie : Demande HQD R-3964-2016, HQD-16, doc 4, réponse 7.2 pages 30/41</i>												
	<i>http://publicsde.regie-energie.qc.ca/projets/366/DocPri/R-3964-2016-B-0166-DDR-RepDDR-2017_02_20.pdf</i>												