

**DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS N° 1 D'OPTION CONSOMMATEURS (OC) À  
HYDRO-QUÉBEC DANS SES ACTIVITÉS DE DISTRIBUTION (HQD)**

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

**R-3964-2016**

---

**NOUVELLE GESTION DES LIEUX DE CONSOMMATION ALIMENTÉS SANS  
ABONNEMENT**

**1. Références :**        i)     **B-0105, HQD1 D1.1 p. 13-15.**

**Préambule :**

i)     « Dans la gestion des abonnements, le Distributeur fait face aux situations suivantes :

- à la suite de la résiliation de l'abonnement, dans plus de 40 % des cas, il n'y a aucun nouveau client pour le service d'électricité pour la période subséquente ;
- pour les unités locatives, dans plus de 20 % des cas, le Distributeur ne possède aucune information sur l'identité du propriétaire (nom et coordonnées) ;
- près de 25 GWh et plus de 3,5 M de jours associés à des lieux de consommation sans abonnement n'ont pas été facturés en 2015. »

**Demandes :**

- 1.1    Veuillez fournir le nombre total de résiliations de l'abonnement de clients domestiques pour les cinq dernières années.
- 1.2    Veuillez fournir le nombre total d'avis d'interruption, suite à la résiliation d'un abonnement, envoyé aux clients domestiques pour les cinq dernières années.
- 1.3    Veuillez préciser ce qui explique que « dans plus de 20 % des cas, le Distributeur ne possède aucune information sur l'identité du propriétaire ». Veuillez préciser si des démarches sont actuellement entreprises ou envisagées par le Distributeur pour pallier à cette situation.

**2. Références :            i)        B-0105, HQD1 D1.1 p. 14.**

**Préambule :**

- i)        « *Le Distributeur propose de retirer l'obligation d'envoyer un avis d'interruption de service et d'interrompre le service d'électricité lorsqu'un lieu de consommation est alimenté sans abonnement (propositions 1.16 et 1.27).*

*Le Distributeur est d'avis qu'en l'absence d'un abonnement à un lieu de consommation, il n'est pas dans l'obligation de poursuivre la livraison de l'électricité aux frais de l'ensemble de la clientèle. Ces propositions assurent ainsi une facturation de toute l'énergie consommée dans ce cas précis.*

*Le Distributeur réitère qu'il est de la responsabilité du client de faire sa demande d'abonnement en bonne et due forme pour s'assurer du service d'électricité lors de son arrivée dans un lieu de consommation. La fonction d'interruption et de remise en service à distance fait en sorte que pour la très grande majorité des abonnements, le service d'électricité sera rétabli rapidement une fois la demande d'abonnement reçue et traitée. Si la modalité est acceptée par la Régie, une campagne de publicité est prévue pour informer la clientèle de l'importance d'effectuer sa demande d'abonnement avant son emménagement. »*

**Demandes :**

- 2.1      Veuillez préciser les canaux de communication utilisés actuellement par le Distributeur pour transmettre les avis d'interruption suite à une résiliation d'abonnement.
- 2.2      Veuillez fournir le coût pour le Distributeur pour effectuer une intervention à distance sur le compteur (interruption ou remise en service à distance de l'électricité).
- 2.3      Lors de l'élaboration de sa proposition, est-ce que le Distributeur a envisagé de conserver l'envoi d'un avis d'interruption suite à une résiliation, mais de raccourcir le délai de 8 jours francs?
- 2.4      Lors de l'élaboration de sa proposition, est-ce que le Distributeur a envisagé d'éliminer l'envoi de l'avis d'interruption, mais de conserver un délai entre la résiliation et l'interruption?
- 2.5      Veuillez préciser si le Distributeur a effectué un balisage des pratiques entourant l'interruption du service d'électricité suite à une résiliation chez les autres distributeurs d'électricité ou de gaz canadiens. Dans l'affirmative, veuillez présenter les principales conclusions.

- 2.6 Veuillez préciser les coûts associés à l'alimentation des lieux sans abonnement durant la période entre la fin de l'abonnement et l'interruption après l'avis de huit jours francs, de même que l'impact sur les tarifs, le cas échéant.
- 2.7 Veuillez préciser l'économie projetée advenant le retrait de l'obligation de transmettre un préavis et l'impact projeté sur les tarifs, le cas échéant.

**3. Références :        i)        B-0105, HQD1 D1.1 p. 15.**

**Préambule :**

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

**Demandes :**

- 3.1 Veuillez préciser ce qu'entend le Distributeur par « *personne autorisée* ».
- 3.2 Veuillez préciser quelles sont les procédures actuelles du Distributeur lorsqu'une personne autorisée l'avise du décès d'un de ses clients. Veuillez préciser les différences entre l'actuelle et la nouvelle procédure.
- 3.3 Selon la proposition du Distributeur, lorsqu'une personne autorisée l'avise qu'un de ses clients est décédé, le Distributeur effectuera-t-il des démarches pour entrer en contact avec le client qui partageait l'abonnement ?

## OFFRE DE SERVICE SPÉCIFIQUE POUR LES PROPRIÉTAIRES D'IMMEUBLES

### 4. Références :        i)        B-0105, HQD1 D1.1 p. 15-18.

#### Préambule :

- i)        *« Le Distributeur souhaite que les propriétaires puissent signifier leur intention à partir de leur portail Web dédié lorsque leurs unités locatives deviennent alimentées sans abonnement. Cette proposition fait suite à la requête de la CORPIQ émise dans le cadre du dossier R-3905-2014 de « signifier par voie électronique [l']intention quant au refus du service électrique dans un local qui est devenu vacant .*

*[...]*

*En contrepartie, si le propriétaire fait son choix une fois l'abonnement du locataire résilié ou présente une demande d'abonnement qui est contraire au choix fait par l'entremise de son espace client, les frais d'abonnement lui seront alors facturés, sauf si cette demande est effectuée au moyen d'un des libres-services du Distributeur (proposition 1.19). Enfin, si le propriétaire fait défaut d'indiquer son choix pour une unité locative, cette dernière sera considérée comme un lieu de consommation sans abonnement et sera sujette à une interruption de service selon la proposition décrite à la section 4.1.2 (proposition 1.21).*

*De plus, certaines exceptions seront aussi offertes aux propriétaires. Par exemple, un propriétaire ayant choisi de ne jamais être responsable du service d'électricité pourrait notamment faire le choix d'être toujours responsable durant la période d'hiver, soit du 1er décembre au 31 mars, si un de ses lieux de consommation devient sans abonnement. Cette exception permettrait d'éviter les conséquences d'une interruption du service d'électricité effectuée en période hivernale.*

#### Demandes :

- 4.1        Veuillez préciser le nombre et le pourcentage des propriétaires d'immeuble actuellement inscrits au portail web. Veuillez présenter l'historique des cinq dernières années.
- 4.2        Veuillez justifier que dorénavant, selon la proposition du Distributeur, une unité locative pour laquelle un propriétaire a fait défaut d'indiquer son choix serait considérée comme un lieu de consommation sans abonnement.

- 4.3 Veuillez présenter l'ensemble des exceptions qui seront offertes aux propriétaires tel qu'indiqué à la référence i).
- 4.4 Veuillez préciser ce qu'entend le Distributeur lorsqu'il mentionne que « *Cette exception permettrait d'éviter les conséquences d'une interruption du service d'électricité effectuée en période hivernale* ».

### FRÉQUENCE DE RELÈVE DES DONNÉES DE CONSOMMATION

**5. Références :        i)        B-0105, HQD1 D1.1 p. 19.**

**Préambule :**

- i)        « *Lors de l'atelier 6, le Distributeur a présenté une nouvelle proposition soit de « diminuer le nombre de déplacements [...] pour l'obtention des données de consommation aux fins de la facturation » à au moins une fois par année (proposition 6.14). Cette dernière proposition est maintenue. Le Distributeur ne peut raisonnablement pas effectuer les relèves avec les déplacements nécessaires pour obtenir les données de consommation des compteurs de tous les clients concernés à un même moment à très faibles coûts. Le Distributeur doit donc, par mesure d'efficience, répartir ces déplacements tout au long d'une année. Outre ce déplacement annuel, le client pourra lui-même transmettre ses données de consommation. Pour ce faire, le Distributeur évalue actuellement les options pour informer adéquatement les clients et permettre à ces derniers de transmettre leurs données de consommation.* »

**Demandes :**

- 5.1 Veuillez fournir, selon les données les plus récentes, le nombre et le pourcentage de clients domestiques qui possèdent des compteurs qui nécessitent la relève avec déplacement. Veuillez distinguer les clients qui ont opté pour l'option de retrait.
- 5.2 Veuillez justifier que « *Le Distributeur ne peut raisonnablement pas effectuer les relèves avec les déplacements nécessaires pour obtenir les données de consommation des compteurs de tous les clients concernés à un même moment à très faibles coûts* ». Veuillez fournir une estimation des gains d'efficience qui découleront du passage à un seul déplacement annuel, de même que l'impact sur les tarifs.
- 5.3 Veuillez préciser quelles sont les options évaluées présentement par le Distributeur pour la transmission par le client de ses données de consommation. Veuillez indiquer l'état d'avancement des réflexions du Distributeur à ce sujet.

**6. Références :            i)        B-0105, HQD1 D1.1 p. 20.**

**Préambule :**

- i)        *« 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. »*

**Demandes :**

- 6.1      Veuillez préciser l'état d'avancement des réflexions du Distributeur quant à la possibilité de mener un sondage et un projet pilote et préciser les échéances envisagées.
- 6.2      Veuillez indiquer si le Distributeur a évalué les coûts occasionnés par les modifications informatiques nécessaires à l'option du choix de date de facturation. Si oui, veuillez présenter les résultats de cette évaluation.

**MODE DE VERSEMENTS ÉGAUX**

**7. Références :            i)        B-0105, HQD1 D1.1 p. 23-24.**

**Préambule :**

- i)        *À cet effet, il propose d'ajouter un critère d'admissibilité pour refléter sa pratique actuelle, soit qu'il ne doit y avoir aucun montant échue au compte de l'abonnement admissible pour que le client puisse bénéficier du MVE (proposition 1.08).*

*Le Distributeur précise que le client qui a des sommes échues à son compte se verra d'abord offrir une entente de paiement et s'il respecte l'ensemble des modalités de cette entente, il pourra ensuite adhérer au MVE. L'entente de paiement vise à faciliter le paiement d'une consommation antérieure à laquelle s'ajoutent, le cas échéant, des frais d'administration, tandis que le MVE est établi sur une consommation à venir et sur laquelle aucuns frais ne sont appliqués, tant que le client paie ses mensualités. Le MVE et l'entente de paiement sont deux outils différents, mais peuvent être complémentaires.*

**Demandes :**

- 7.1 Veuillez justifier les bénéfices de codifier à l'intérieur des conditions de service le critère d'admissibilité pour la participation au programme MVE.
- 7.2 Veuillez confirmer que, selon la pratique actuelle, toute demande de participation au programme MVE d'un client ayant un montant échu à son compte est refusée. Sinon, veuillez préciser la pratique actuelle.
- 7.3 Veuillez confirmer que, selon la pratique actuelle, un client respectant son entente de paiement se verra refuser sa demande de participation au programme MVE.

**PAIEMENT DES FACTURES**

- 8. Références :**        i)        **B-0105, HQD1 D1.1 p. 24-25.**

**Préambule :**

- i) *Tout comme Gaz Métro l'a présenté dans le dossier R-3879-2014, le Distributeur fait lui aussi « face à une demande constante de sa clientèle afin de permettre l'utilisation des cartes de crédit pour payer les factures qu'[il] émet », tel que mis en lumière par le nombre de questions des clients à ce sujet au cours de la campagne de communication Bienvenue chez vous du printemps 2016. Le Distributeur propose de spécifier, dans les CSÉ, les modalités en cas de paiement par l'intermédiaire d'un tiers et qu'un tel paiement ne doit lui engendrer aucuns frais. Cela lui permettrait d'intégrer une pratique reconnue de l'industrie et de satisfaire une volonté émise par sa clientèle. En effet, les principales compagnies canadiennes règlementées de service public permettent le paiement par carte de crédit par l'entremise d'un tiers selon une analyse comparative effectuée en 2016.*

*[...]*

*Le Distributeur a reconsidéré sa position et souhaite maintenant référer la clientèle intéressée à payer ses factures par carte de crédit à un tiers offrant ce mode de paiement. Ainsi, le Distributeur entend lancer un appel d'offres pour évaluer les possibilités offertes dans le marché et sélectionner, s'il y a lieu, un fournisseur en mesure de permettre le paiement par carte de crédit et de satisfaire certains critères précis, notamment en matière de services à la clientèle, de délai de traitement et de conservation des données personnelles. Cette initiative a ainsi pour objectifs de garantir à la clientèle du Distributeur un mode de paiement à la fois rapide et sécuritaire, disposant également de services à la clientèle francophone. Le cas échéant, le fournisseur sélectionné serait ajouté à la liste des agents autorisés et obtiendrait la facilité de transaction accordée à ces institutions financières. Ce mode de transaction serait disponible uniquement sur l'espace client ».*

**Demandes :**

- 8.1 Veuillez préciser quelles sont les pratiques actuelles du Distributeur lorsqu'un client désire payer par carte de crédit.
- 8.2 Veuillez fournir le nombre de clients domestiques qui paient actuellement avec cartes de crédit à l'aide de tiers.
- 8.3 Veuillez préciser si des alternatives aux tiers existent ou sont envisagées pour le paiement des clients par carte de crédit.
- 8.4 Veuillez préciser l'état d'avancement du Distributeur relativement à l'appel d'offres de sélection du fournisseur.
- 8.5 Veuillez justifier que ce mode de transaction ne serait disponible que sur l'espace client.

**TERMINOLOGIE ET RÉVISION DES CSÉ**

- 9. Références :**      i)      **B-0105, HQD1 D1.1 p. 65-71.**

**Préambule :**

À la référence i), le Distributeur discute des modifications apportées au texte des conditions de service suite aux conclusions du rapport d'Éducaloi.

**Demandes :**

- 9.1 Veuillez indiquer si la nouvelle mouture des conditions de service a fait l'objet d'une nouvelle analyse par Éducaloi ou d'un autre expert. Si oui, veuillez présenter les résultats de cette nouvelle analyse. Sinon, veuillez préciser si le Distributeur a l'intention de le faire et le délai. S'il n'a pas l'intention de le faire, veuillez justifier pourquoi cela ne serait pas pertinent et utile.