

Régie de l'énergie

DOSSIER R-3964-2016

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS N° 1

D'UNION DES CONSOMMATEURS (UC)

À Hydro-Québec Distribution

Le 27 janvier 2017

## 1 Utilisation des outils Web

### Références

- (i) HQD-1, document 1, page 9
- (ii) HQD-8, document 3
- (iii) HQD-4, document 2, page 9

### Préambule

- (i) Le Distributeur tient à simplifier l'accès à ses services et rendre les clients autonomes dans la gestion de leurs comptes et le suivi de leurs demandes. Cette orientation se traduit par la diversification de l'offre et par la facilité d'utilisation des libres-services disponibles sur le site Web d'Hydro-Québec à partir d'un ordinateur ou d'un appareil mobile. Le Distributeur entend également tirer profit des moyens de communication électroniques (Web, courriel et téléphone mobile) afin de transmettre des documents et d'informer les clients.

En 2016, près de 1,4 million de clients sont inscrits à un espace client et 24 % des clients sont abonnés à la facture Internet et reçoivent un avis d'émission de leur facture par voie électronique.

- (ii)

TABLEAU E-2.1 :  
ÉVOLUTION DES CANAUX UTILISÉS PAR CATEGORIES DE CLIENTS  
POUR PRÉSENTER LA DEMANDE D'ABONNEMENT (ENTRE 2011 ET 2015)

2011	Représentants	RVI	Web	Total
Résidentiel	635 474	109	408	635 991
Commercial	58 724		1	58 725
Affaires	25 016			25 016
Total	719 214	109	409	719 732
Proportion	99,93%	0,02%	0,06%	100,00%

  

2012	Représentants	RVI	Web	Total
Résidentiel	526 211	33 230	77 996	637 437
Commercial	61 573	65	176	61 814
Affaires	22 170		3	22 173
Total	609 954	33 295	78 175	721 424
Proportion	84,55%	4,62%	10,84%	100,00%

  

2013	Représentants	RVI	Web	Total
Résidentiel	513 126	34 302	69 092	616 520
Commercial	57 932	59	104	58 095
Affaires	20 405	1		20 406
Total	591 463	34 362	69 196	695 021
Proportion	85,10%	4,94%	9,96%	100,00%

  

2014	Représentants	RVI	Web	Total
Résidentiel	513 985	35 943	73 542	623 470
Commercial	58 877	45	115	59 037
Affaires	20 812	1	2	20 815
Total	593 674	35 989	73 659	703 322
Proportion	84,41%	5,12%	10,47%	100,00%

  

2015	Représentants	RVI	Web	Total
Résidentiel	491 811	37 406	95 719	624 936
Commercial	60 193	41	108	60 342
Affaires	21 334			21 334
Total	573 338	37 447	95 827	706 612
Proportion	81,14%	5,30%	13,56%	100,00%

- (iii) Actuellement, environ 20 % des transactions liées à l'ouverture ou à la gestion de dossier sont effectuées par l'entremise du Web ou du système de réponse vocale interactive (RVI).

1.1 Veuillez fournir la progression annuelle 2011-2016 du nombre de clients résidentiel qui sont inscrits à un espace client.

1.2 Veuillez mettre à jour les références ii) et iii) avec les données de 2016.

## 2 Frais d'abonnement

---

### Références

- (i) HQD-4, document 2, page 9
- (ii) [https://www.nbpower.com/media/209335/electricity\\_rates\\_card\\_fre\\_july-2016.pdf](https://www.nbpower.com/media/209335/electricity_rates_card_fre_july-2016.pdf)
- (iii) <https://www.nspower.ca/en/home/myaccount/self-service/connect-your-power.aspx>

### Préambule

- (i)

TABLEAU 2 :  
BALISAGE SUR LES FRAIS D'OUVERTURE DE DOSSIER ET  
DE GESTION DE DOSSIER FACTURÉS PAR DES DISTRIBUTEURS CANADIENS  
EN VIGUEUR EN 2016

	Frais d'ouverture de dossier	Frais de gestion de dossier
HQD	50 \$	20 \$
Gaz Métro	0 \$	0 \$
NB Power	0 \$	46,15 \$ (sous réserve de certaines conditions d'abonnement)
NS Power	28 \$	28 \$
Hydro One	30 \$	30 \$
Hydro Ottawa	30 \$	30 \$
Sask Power	0 \$	15 \$
ATCO Electric	14 \$	14 \$
BC Hydro	12,40 \$	12,40 \$

- (ii)

---

#### Autres services\*

Frais d'appel de service et frais de rebranchement	46,15 \$
Frais de branchement d'un nouvel abonné	81,67 \$
Frais de rebranchement d'un service saisonnier	128,78 \$

(iii)

The screenshot shows a web form for electrical service information. The top section, 'Electrical Service Information', includes a notice about power connection/disconnection times (8:00 a.m. to 4:30 p.m., Monday to Friday) and a \$28.00 connection charge. Below this is a date selector for when the request should be effective. The bottom section, 'Service (Civic) Address', contains input fields for Street address 1, Street address 2, Apartment number, City, Province (pre-filled with 'NS'), and Postal code. At the bottom, there is a radio button selection for 'Do you rent at this location?' with 'Yes' and 'No' options.

- 2.1 Veuillez expliquer ce que signifie la précision "sous réserve de certaines conditions d'abonnement" du tableau de balisage compte tenu de l'extrait de la carte des tarifs de NB Power présenté en ii).
- 2.2 Veuillez confirmer que les clients de NS Power qui utilisent le Web pour effectuer des modifications à leur dossier (ouverture ou gestion) paient tout de même les frais de 28 \$.
- 2.3 Est-ce que les autres distributeurs du balisage présenté par le Distributeur appliquent des frais différents pour l'ouverture ou la gestion des dossiers lorsqu'elles sont faites par leurs clients grâce aux outils fournis sur le Web?

### 3 Coût d'une demande d'abonnement

#### Références

- (i) HQD-4, document 2, page 9
- (ii) HQD-4, document 2, page 10

#### Préambule

(i)

TABLEAU 3 :  
COÛT DE TRANSACTION D'UNE DEMANDE D'ABONNEMENT  
EFFECTUÉE PAR UN REPRÉSENTANT

Temps moyen de réponse téléphonique	0,20 h
Taux horaire	124,00 \$
Total	24,80 \$

- (ii) Quant aux demandes d'abonnement réalisées par le client au moyen du Web, leur coût, établi à partir des coûts de développement en technologie de l'information de la plate-forme Web, représente un montant de 2 \$ par client par transaction.
- 3.1 Veuillez confirmer qu'une demande d'abonnement d'un client résidentiel effectuée via un représentant coûte 24,80 \$ et qu'une demande d'abonnement d'un client résidentiel réalisée par un client au moyen du Web coûte 2 \$.

#### 4 Option de retrait

---

##### Références

- (i) D-2016-183 (P-110-3079),
- (ii) HQD-4, document 2, page 16

##### Préambule

- (i) [53] De l'avis de la Régie, l'obligation de respecter la fréquence minimale de relève est un élément important du contrat d'abonnement. En effet, la Régie a reconnu dans le passé qu'un minimum de trois relevés par année était nécessaire pour permettre à l'abonné d'obtenir une précision raisonnable dans sa facturation. Pour donner un effet utile à l'article 11.1 des Conditions de service, l'article 11.2 doit s'interpréter restrictivement de façon à permettre au Distributeur de facturer un abonné en fonction d'une estimation, dans les cas où l'impossibilité d'effectuer la relève du compteur ne serait pas due au Distributeur lui-même, par exemple dans le cas d'un problème d'accès ou d'une défectuosité du compteur.

[60] Dans ces circonstances, la Régie est d'avis que le Plaignant était en droit de s'attendre à ce que le Distributeur prenne les moyens nécessaires pour respecter la fréquence minimale de relève, aux fins de facturation, prévue à l'article 11.1 des Conditions de service. Or, dans les faits, le Plaignant n'a pu bénéficier du service de relève de son compteur pendant une période d'un an même s'il a été facturé pour un montant total de 60 \$ pour ce service.

[61] Dans le présent cas, la Régie considère que le remède approprié est le remboursement des Frais mensuels de relève facturés pendant la période d'avril 2015 à avril 2016.

- (ii) En effet, en considérant la fin du déploiement massif des compteurs communicants et sa proposition visant à effectuer au moins un déplacement par année pour obtenir les données de consommation du compteur, le Distributeur révisé le coût de cette activité actuellement de 5 \$ à 2,50 \$ par mois, le temps moyen de relève étant estimé à près de 13 minutes, tel que cela a été présenté lors de l'atelier. (notes de bas de page omises)

- 4.1 Veuillez concilier le fait que la Régie a reconnu dans le passé qu'un minimum de trois relevés par année était nécessaire pour permettre à l'abonné d'obtenir une précision raisonnable dans sa facturation et la proposition du Distributeur d'effectuer au moins un déplacement par année.
- 4.2 Veuillez indiquer dans quelles circonstances le Distributeur pourrait effectuer plus d'un déplacement par année.
- 4.3 La décision D-2016-183 exige du Distributeur qu'il rembourse le plaignant, soit un client à l'option de retrait qui n'a pas bénéficié des trois relèves de compteur par année pour lesquelles il avait déboursé 60 \$. Le Distributeur compte-t-il rembourser, de façon proactive, tous les clients qui sont ou ont été à l'option de retrait et dont les compteurs étaient accessibles, pour chacune des 3 relèves de compteurs à laquelle ils avaient droit et dont ils n'ont pas bénéficié.
- 4.4 Est-ce que le Distributeur peut s'engager, si la Régie approuve sa proposition de relève unique, à ce que les Conditions de service précisent que la seule relève des compteurs à l'option de retrait se fait en dehors de la période d'hiver?

---

## 5 Interruption de service en période froide

---

### Références

- (i) HQD-1, document 1, page 28.

### Préambule

- (i) UC propose que la période de rebranchement soit modifiée et définie sur « une base géographique ou encore en fonction de la température ». Le Distributeur applique déjà, dans sa pratique, cette logique car il s'abstient d'interrompre le service ou procède au rétablissement du service des clients en cas de température froide et ce, à l'extérieur de la période d'hiver. Le Distributeur agit également avec prudence dans tous les cas où il procède à l'interruption du service d'électricité en période d'hiver et s'abstient d'interrompre le service dans les régions touchées par des sinistres, comme dans le cas des inondations survenues en 2011 ou de l'accident ferroviaire de la Ville de Lac-Mégantic en 2013.
- 5.1 Veuillez expliquer avec détails, comment le Distributeur applique, dans sa pratique, sa logique du rebranchement « une base géographique ou encore en fonction de la température ».

- 5.1.1 Veuillez expliquer quand, pourquoi et comment, lorsqu'il fait froid en dehors de la période d'hiver, sont prises les décisions de rebrancher un client qui a subi une interruption.
- 5.1.2 Veuillez préciser le processus décisionnel menant au rebranchement d'un client dans une région et non dans une autre (par exemple lorsqu'il fait froid en début d'automne à Sept-Îles alors qu'il fait encore chaud au sud).
- 5.2 Veuillez indiquer à partir de quelle température le Distributeur applique sa logique de rebranchement des clients qui ont subi une interruption.
- 5.3 Veuillez préciser si le Distributeur applique en tout temps sa logique de rebranchement des clients qui ont subi une interruption, entre le 1<sup>er</sup> avril et le 1<sup>er</sup> décembre.
- 5.4 Veuillez indiquer si les clients qui seront rebranchés sont informés d'avance du rebranchement.
- 5.5 Veuillez donner les critères que le Distributeur applique à la notion de prudence dans le contexte de l'interruption du service d'électricité en période d'hiver.
- 5.5.1 Veuillez détailler de manière exhaustive les dangers que le Distributeur souhaite éviter.

## 6 Rebranchement quotidien

---

### Références

- (i) HQD-1, document 1, page 29

### Préambule

- (i) Solution de rechange à l'interruption  
UC propose que le Distributeur étudie « la possibilité de rebrancher quotidiennement le service pendant une courte période prédéfinie » pour les clients dont le service d'électricité a été interrompu.
- 6.1 Veuillez indiquer la durée moyenne d'une interruption pour impayés chez les clients résidentiels?
- 6.2 Veuillez indiquer la durée moyenne d'une interruption pour impayés chez les clients résidentiels lorsque sont exclus les clients qui
- sont rebranchés dans les 24 premières heures?
  - sont rebranchés dans les 48 heures premières?
  - sont rebranchés dans la première semaine?

- 6.3 Veuillez indiquer en quoi la proposition d'UC, qui ne substitue pas à l'interruption, mais s'ajoute aux modalités d'interruption, est une «solution de rechange».
- 6.4 Est-ce que la proposition d'UC est techniquement possible. Sinon, veuillez expliquer quelles interventions seraient nécessaires pour que la proposition de UC soit possible et réalisable.

---

## 7 Service Postel

---

### Référence

- (i) HQD-8, document 3, page 11

### Préambule

- (i) Pour 2015, le coût global du service Postel a été de l'ordre de 500 000 \$ pour le Distributeur. Un peu plus de 150 000 clients sont actuellement abonnés à ce service. De ce nombre, quelques 105 000 clients sont aussi inscrits à la Facture Internet offerte par le Distributeur.
- 7.1 Veuillez indiquer si les clients actuellement abonnés au service Postel défraient en tout ou en partie les coûts associés au Service.
- 7.2 Doit-on comprendre que quelque 105 000 clients reçoivent leur facture d'électricité selon deux modes de communication?



## 8 Correction de facture : période de remboursement

---

### Références

- (i) HQD-8, document 3, page 14
- (ii) HQD-1, document 1, page 26

### Préambule

- (i)

**TABLEAU E-9.2 :**  
**ANALYSE COMPARATIVE DES MODALITÉS RELATIVES**  
**À LA CORRECTION DE FACTURE – REMBOURSEMENTS**

Distributeur	Nature de l'erreur à corriger	Période maximale admissible
BC Hydro	Le moment de l'erreur est déterminé	Si la <i>Loi sur l'inspection de l'électricité et du gaz</i> (L.R.C. (1985), ch. E-4) n'est pas invoquée : toutes les périodes sans dépasser le délai prescrit par la loi
	Le moment de l'erreur est indéterminé	<ul style="list-style-type: none"><li>• Jusqu'à 6 ans à partir de la date où l'erreur a été signalée</li></ul>
Hydro One	Quel qu'en soit la cause et si Mesures Canada n'est pas intervenue dans le différend	<ul style="list-style-type: none"><li>• Jusqu'à 2 ans</li></ul>
Manitoba Hydro	Tout type d'erreur – mesurage ou facturation	<ul style="list-style-type: none"><li>• De la date de l'erreur à la date de la correction</li></ul>
NB Power	Erreur de mesurage	<ul style="list-style-type: none"><li>• Selon la <i>Loi sur l'inspection de l'électricité et du gaz</i> (L.R.C. (1985), ch. E-4)</li></ul>
	Toute autre situation	<ul style="list-style-type: none"><li>• Toutes les périodes visées</li></ul>

- (ii) Le Distributeur proposait initialement que la période de correction corresponde à un maximum de douze mois sans excéder la date de début de l'abonnement en cours (proposition 1.11). À la suite des commentaires reçus, le Distributeur modifie sa proposition qui se présente comme suit :
  - si la correction entraîne le remboursement d'un montant qui a été facturé en trop, la période de correction ne peut excéder un maximum de 36 mois ;

8.1 Veuillez préciser quels sont les facteurs propres au Distributeur qui l'empêche de couvrir une période plus longue admissible au remboursement, à l'instar des distributeurs de son balisage.

## 9 Avis de retard

---

### Référence

- (i) HQD-8, document 3, page 21

### Préambule

- (i) En 2015, le Distributeur a envoyé un avis de retard à 493 472 clients résidentiels, soit 15 % de cette clientèle, et à 34 835 clients autres que résidentiels, soit 24 % de cette clientèle.

9.1 Veuillez confirmer qu'il s'agit bien de 493 472 clients différents?

9.2 À combien de clients résidentiels un avis de retard a-t-il été expédié en 2016 (données les plus à jour).

## 10 Frais spéciaux de branchement

---

### Références

- (i) HQD-4, document 2, page 7  
(ii) HQD-4, document 4, page 3  
(iii) R-3776–2011, HQD-13, document 1, page 17

### Préambule

- (i) À la suite de l'examen des différents frais et taux, le Distributeur propose de maintenir inchangés les frais et taux suivants :
- frais spéciaux de raccordement dans un réseau autonome

(ii)

7	Frais spéciaux de raccordement à un réseau autonome	Les 20 premiers kW	5 000 \$
		Chaque kW supplémentaire	250 \$

- (iii) Un des outils dont dispose le Distributeur pour favoriser l'utilisation efficace de l'énergie est la tarification dissuasive. En effet, des tarifs dissuasifs pour tous les réseaux au nord du 53<sup>e</sup> parallèle sont en vigueur. Pour la clientèle résidentielle, la consommation au-delà de 30 kWh/jour est facturée à 31,50 ¢/kWh, au 1<sup>er</sup> avril 2011. Pour la clientèle d'affaires, il y a interdiction de chauffer les locaux et l'eau à l'électricité, à défaut de quoi toute la consommation d'électricité est facturée à 69,46 ¢/kWh, au 1<sup>er</sup> avril 2011. De plus, des frais de branchement de 5 000 \$ sont exigés si le chauffage est électrique, tant pour la clientèle résidentielle que celle d'affaires.

10.1 À quand remonte la dernière mise à jour des frais de branchement spéciaux dans un réseau autonome?

- 10.2 Veuillez expliquer comment ont été déterminés à l'époque les frais spéciaux de branchement.
- 10.3 Veuillez indiquer sur une base annuelle depuis 2010 et par réseaux autonomes, le nombre de branchements qui ont donné lieu à des frais spéciaux de raccordement.

## 11 Taux horaire au coût complet

---

### Références

- (i) HQD-4, document 2, page 6  
(ii) HQD-4, document 2, page 7

### Préambule

- (i) Comme il l'a fait par le passé, le Distributeur a évalué le coût de chacune des interventions visées à partir du coût complet de la main-d'oeuvre, du temps moyen de réalisation et du matériel requis pour établir les frais et prix.
- (ii)

TABLEAU 1 :  
TAUX HORAIRE À COÛT COMPLET DES CATÉGORIES D'EMPLOIS

Catégorie d'emplois (année visée)	2017	2015
Mesurage	142,00 \$	145,00 \$
Métier-route	172,00 \$	172,00 \$
Représentant	124,00 \$	127,00 \$

- 11.1 Veuillez indiquer la composition du coût complet de la main-d'oeuvre utilisé pour produire les taux horaires présentés en ii).
- 11.2 Veuillez indiquer si une partie du coût complet de la main-d'oeuvre qui sert au calcul du taux horaire (par exemple, le cas échéant, les charges indirectes telles les charges de retraite) est également récupérée dans les tarifs d'électricité.
- 11.3 Veuillez indiquer si les taux horaires présentés en ii) incluent un rendement pour le Distributeur.
- 11.4 Veuillez fournir les taux horaires du tableau 1 qui ne tiendrait compte que des charges directes.

## 12 Périodicité de l'émission de facture

---

### Référence

- (i) HQD-1, document 1, page 24

### Préambule

- (i) Enfin, le Distributeur n'apporte aucun changement à la périodicité de l'émission de la facture des clients inscrits au MVE, soit environ aux 30 jours.

12.1 Il a été porté à l'attention d'UC qu'au cours de la dernière année, plusieurs clients avaient vu le cycle de facturation de leur MVE modifié sans préavis formel, faisant que l'échéance de paiement pouvait s'être décalée de plusieurs jours dans un mois. Veuillez expliquer en détail les modifications qui ont été apportées ou peuvent être apportées au cycle de facturation des clients résidentiels inscrits aux MVE (justifications, critère, démarche, conséquences).

12.2 Veuillez indiquer si les Conditions de services proposées par le Distributeur protègent les clients, au MVE ou non, contre des changements occasionnels de cycle de facturation

## 13 Remplacement de compteur à la résiliation d'un abonnement

---

### Référence

- (i) HQD-4, document 2, page 13

### Préambule

- (i) Le Distributeur a déjà précisé à la Régie qu'il procède systématiquement et avec célérité à l'installation d'un compteur communicant dès que l'abonnement d'un client ayant choisi l'option de compteur non communicant est résilié. En effet, il n'y a qu'une faible probabilité que le déménagement de ce client coïncide avec l'emménagement, dans le même logement, d'un client qui désire lui aussi exercer l'option de compteur non communicant. Toutefois, à la demande de la Régie, le Distributeur a introduit des modalités aux CSÉ visant à ne pas facturer le client pour les frais d'installation si, au moment où il adhère à l'option, un compteur non communicant est présent au point de livraison. Ces modalités sont maintenues.

- (ii) UC a été informé de situations où ce sont les propriétaires de logements qui ont payé les frais d'installation d'un compteur non communicant chez leur locataire (pour éviter d'être exposés aux radiofréquences) et, suite au déménagement de ces derniers et au remplacement rapide du compteur non communicant par un compteur de nouvelle génération, ont eu à payer à nouveau ces frais.

- 13.1 Veuillez indiquer si le Distributeur, dans les cas où un client qui avait choisi l'option de retrait et qui déménage est locataire, vérifie auprès du propriétaire si le compteur doit être changé.
- 13.2 Veuillez indiquer ce que le Distributeur peut et compte faire pour éviter que la situation décrite dans le préambule ne se reproduise.

#### **14 Compteur non communicant 400 ampères**

---

##### **Référence**

- (i) HQD-1, document 1, page 61

##### **Préambule**

- (i) En mars 2016, le Distributeur indiquait qu'il analysait la possibilité d'étendre l'admissibilité à l'option de mesurage au moyen d'un compteur non communicant à un plus grand nombre de types d'appareillage de mesure. Pour ce faire, il propose de permettre l'option d'un compteur non communicant aux installations électriques monophasées de 400 A s'il s'agit d'un abonnement dont seule l'énergie est facturée dans les 12 derniers mois (proposition 6.10).
- 14.1 Quelques clients, avec installations électriques monophasées de 400 A et qui ne souhaitent pas avoir de compteur communicant, ont communiqué avec UC pour indiquer qu'ils avaient reçu au cours de 2016 et particulièrement en automne dernier, une correspondance du Distributeur les menaçant de coupure s'ils ne permettaient pas le changement de compteur chez eux. En supposant que la Régie approuve la proposition du Distributeur, veuillez indiquer quels frais ces clients devront payer s'ils souhaitent un compteur non communicant.
- 14.2 Combien reste-t-il encore de clients avec installations électriques monophasées de 400 A qui ont encore un compteur non communicant?

## 15 Révision des MVE

---

### Références

- (i) HQD-3, document 1 (page 16 du document en liasse)
- (ii) HQD-3, document 1 (page 17 du document en liasse)

### Préambule

(i)

<b>Établissement de la mensualité</b>	<p>Le coût de la consommation d'électricité pour les 12 prochains mois est estimé par Hydro-Québec et réparti en 12 versements égaux au moment de la révision annuelle.</p> <p>a) Mensualité établie au moment de l'inscription au Mode de versements égaux :</p> <p>Si vous vous inscrivez entre deux révisions annuelles, votre mensualité est établie en fonction du nombre de mois restant avant la prochaine révision annuelle effectuée par Hydro-Québec.</p> <p>b) Révision annuelle de la mensualité par Hydro-Québec :</p> <p>Après chaque période de 12 mois consécutifs, Hydro-Québec révisé le coût annuel de votre consommation en fonction du coût de l'électricité que vous avez consommée. Cette révision permet d'établir la nouvelle mensualité que vous devrez payer pour les 12 mois suivants.</p> <p>c) Révision intermédiaire de la mensualité par Hydro-Québec :</p> <p>Des révisions intermédiaires peuvent être effectuées par Hydro-Québec entre deux révisions annuelles, pour tenir compte notamment de l'ajustement tarifaire, si elle prévoit un écart important entre les montants mensuels qui vous sont facturés et le coût de l'électricité que vous consommez.</p>
---------------------------------------	---

(ii)

<b>Paiement d'un solde dû à Hydro-Québec</b>	<p>S'il existe un solde que vous devez payer à la suite de la révision annuelle, Hydro-Québec :</p> <p>a) le répartit sur une période de 12 mois ;</p> <p>b) peut également convenir d'une <i>entente de paiement</i> avec vous.</p>
--	--

- 15.1 Veuillez préciser la période de l'année où aura lieu la révision annuelle des mensualités des MVE.
- 15.2 Quel type d'entente de paiement pour le paiement d'un solde dû au Distributeur s'applique?
- 15.3 L'entente de paiement pour le paiement d'un solde dû au Distributeur offerte aux clients qui ont un solde dû au Distributeur lors de la révision annuelle des mensualités implique-t-elle des frais d'administration? Le cas échéant, quel taux est appliqué?
- 15.4 Veuillez indiquer si la prise en compte de l'ajustement tarifaire est la seule justification d'une révision intermédiaire.

15.5 Est-ce qu'une révision intermédiaire peut être réalisée sur la base d'estimations de consommation?

15.6 Est-ce que lors d'une révision intermédiaire, l'étalement du solde dû sur 12 mois tel que décrit en ii) s'applique. Dans la négative, veuillez expliquer.

## 16 Coût de l'inaccessibilité du compteur

### Références

- (i) HQD-4, document 2, page 15
- (ii) D-2016-118, page 7
- (iii) HQD-4, document 2, page 15

### Préambule

(i)

TABLEAU 8 :  
COÛT MOYEN PAR CLIENT DU TRAITEMENT PERSONNALISÉ  
LIÉ À L'INACCESSIBILITÉ DU COMPTEUR

ENVOI DES LETTRES	Temps de traitement	0,08 h
	Taux horaire – représentant	124,00 \$
	Lettres et avis transmis	3
	Sous-total	32,49 \$
COÛT DU TRAITEMENT PAR SERVICE À LA CLIENTÈLE	Temps de traitement	0,20 h
	Taux horaire – représentant	124,00 \$
	Nombre moyen d'appels (entrant, sortant et suivi)	2
	Sous-total	49,60 \$
COÛT DU TRAITEMENT ADMINISTRATIF – SUIVI ET ANALYSE DES DOSSIERS	Temps moyen de traitement pour un dossier	0,25 h
	Taux horaire – représentant	124,00 \$
	Sous-total	31,00 \$
Total		113,09 \$

(ii) [24] Le Distributeur a récemment mis en place un projet pilote de communication, prévoyant, notamment, l'envoi de lettres et des suivis téléphoniques auprès d'un échantillon de 600 clients chez qui il n'avait pas été en mesure d'avoir accès au compteur, lors de la phase de déploiement massif des compteurs de nouvelle génération. Il s'agit également de clients qui n'ont pas fait part au Distributeur de leur choix d'un appareil sans émission de radiofréquences.

[25] Ce projet pilote a permis au Distributeur de régler environ 30 % de ces dossiers problématiques. Il demeure donc un nombre important de compteurs non accessibles.

(iii) Le Distributeur accueille cette décision et considère également que le montant de 85 \$ semble raisonnable étant donné que l'ensemble des communications prévues ne seront peut-être pas requises pour certains clients.

16.1 Veuillez présenter les résultats du projet pilote auprès des 600 clients en indiquant pour les 30 % de dossiers problématiques combien d'activités ont été nécessaires, sous le format :

$x_1$  clients ont nécessité 1 envoi de lettre seulement

$x_2$  clients ont nécessité 2 envois de lettre seulement

$x_3$  clients ont nécessité 3 envois de lettre seulement

$x_4$  clients ont nécessité 3 envois de lettre + un appel seulement

$x_4$  clients ont nécessité 3 envois de lettre + deux appels.