

- 1 • pour permettre la communication d’alertes courriel et notifications au moyen d’une
2 application mobile pour aviser la clientèle des événements de pointe critique.

3 La bonification de l’offre tarifaire implique nécessairement une hausse de la charge de travail
4 dans les centres de relations clientèle. En effet, de nouveaux motifs pour contacter le
5 Distributeur, certains nécessitant un temps de traitement élevé, devront être pris en charge.
6 De plus, l’ensemble des représentants des centres de relations clientèle devront recevoir une
7 formation afin, notamment, d’accompagner la clientèle et d’assurer un traitement optimal de
8 ces abonnements. Aussi, le centre d’exploitation du mesurage devra mettre en place un
9 processus de suivi visant à assurer la disponibilité des données horaires de consommation.

10 L’envergure globale des coûts de services à la clientèle et du système d’information clientèle
11 sont estimés à environ 6 M\$. Les coûts de commercialisation, ceux associés à
12 l’augmentation de la charge de travail en téléphonie ainsi qu’à certains développements
13 informatiques ne sont pas précisés pour l’instant et s’ajouteront à ce montant.

14 Afin d’offrir la tarification dynamique à l’hiver 2019-2020, le développement de la solution
15 informatique doit débuter à l’automne 2018. Advenant des changements à la portée du
16 projet, ceux-ci auraient un impact sur l’échéancier et les coûts d’implantation.

5. AUTRES MODIFICATIONS À L’OFFRE TARIFAIRE

17 Le Distributeur présente, aux sections suivantes, les principales modifications qu’il propose à
18 son offre tarifaire en sus de celles explicitées précédemment. L’ensemble des modifications
19 proposées au texte des Tarifs ainsi que leur justification sont détaillées à la pièce HQD-13,
20 document 3 pour la version française et à la pièce HQD-13, document 4 pour la version
21 anglaise¹⁸.

5.1. Dispositions relatives aux options de mesurage net

22 L’option I de mesurage net s’applique aux clients aux tarifs domestiques et au tarif G, dont la
23 puissance maximale appelée ne dépasse pas 50 kW, alimentés par le réseau intégré, ainsi
24 que par les réseaux autonomes avant le 1^{er} avril 2018. Elle consiste à appliquer le tarif
25 régulier à l’électricité consommée par le client et, à la fin de chaque période de
26 consommation, à mettre en banque les kWh injectés sur le réseau, en vue d’une utilisation
27 future. L’électricité injectée correspond, pour une période de consommation, à l’écart positif
28 entre la production et la consommation d’électricité du client. Lorsque, pour une période de
29 consommation, l’électricité consommée par le client est supérieure à sa production
30 d’électricité, les kWh disponibles dans la banque de surplus servent à réduire le nombre de
31 kWh devant lui être facturés.

32 La banque de surplus joue ainsi un rôle de réservoir dans lequel le client peut, à la fin de
33 chaque période de consommation, stocker sa surproduction et y retirer, sans aucuns frais,

¹⁸ Les prix proposés pour les tarifs ne sont pas reflétés dans ces deux pièces. Ils seront modifiés, conformément à la grille des prix révisée, à la suite de la décision sur le fond de la Régie dans le présent dossier.