

**SUIVIS RELATIFS AUX CONDITIONS DE SERVICE
EN VERTU DE LA DÉCISION D-2020-055
ET AUTRES SUIVIS**

TABLE DES MATIÈRES

1. INTRODUCTION.....	5
2. SUIVIS ADMINISTRATIFS EN VERTU DE LA DÉCISION D-2020-055	6
2.1. Accusé de réception dans le cadre de la procédure de plainte	6
2.2. Procédure de traitement des plaintes – demande de la FCEI	6
2.3. Refonte des pages Web – clientèle résidentielle	7
2.4. Choix de la date de relève	7
2.5. Analyse des impacts des nouveaux modes de calcul pour les travaux non inclus dans le service de base et des nouveaux frais et prix liés au service d'électricité....	8
3. AUTRES SUIVIS DEMANDÉS PAR LA RÉGIE	11
3.1. Suivi relatif au problème de communication des compteurs communicants.....	11
3.2. Impact de la température dans l'établissement de la mensualité MVE	12
3.3. Compteur non communicant : solutions contemporaines.....	13

1. INTRODUCTION

1 L'adoption en décembre 2019 de la *Loi visant à simplifier le processus d'établissement des*
2 *tarifs de distribution d'électricité* établit un nouveau cadre réglementaire. Dans ce contexte, la
3 Régie de l'énergie (la « Régie ») a rendu la décision D-2020-055¹ portant sur le traitement des
4 suivis prévus dans les dossiers tarifaires découlant de ses décisions antérieures.

5 Dans cette décision, la Régie s'est dite d'accord avec la proposition d'Hydro-Québec dans ses
6 activités de distribution (le « Distributeur ») de traiter certains suivis dans le cadre du prochain
7 dossier sur les *Conditions de service* (CS) que le Distributeur entendait déposer au courant de
8 l'automne 2020.

9 Or, étant donné que le prochain dossier de modification des CS sera plutôt déposé au courant
10 de l'année 2021, le Distributeur fait état de ces suivis, à l'exception d'un, dans le présent
11 document, ce qui permet de respecter la fenêtre de l'automne 2020 demandée par la Régie.

12 Pour sa part, le suivi relatif à la proposition d'une formule d'indexation afin de mettre à jour
13 annuellement les grilles de frais et prix sera déposé dans le cadre du prochain dossier de
14 modification des CS, en 2021, plutôt qu'en suivi administratif. Le Distributeur privilégie cette
15 approche en raison du contexte actuel, principalement caractérisé par la pandémie de la
16 COVID-19, qui milite pour un maintien des frais et prix et du fait qu'un tel suivi pourrait conduire
17 à une demande nécessitant un examen réglementaire plus large.

18 Le Distributeur fait donc état des suivis suivants à la section 2 du présent document :

- 19 • Évaluer la possibilité que l'accusé de réception dans le cadre de la procédure de
20 plainte soit envoyé par courriel aux clients, notamment par l'intermédiaire de l'Espace
21 client, et faire le suivi de cette mesure (demandé dans la décision D-2018-156,
22 paragr. 50) ;
- 23 • Évaluer, en collaboration avec la FCEI, des solutions aux problèmes identifiés relatifs
24 à la procédure des plaintes et en faire un suivi (demandé dans la décision D-2018-156,
25 paragr. 116) ;
- 26 • Faire un suivi relatif à la refonte des pages Web dédiées à la clientèle résidentielle
27 (demandé dans la décision D-2019-027, paragr. 616) ;
- 28 • Faire le suivi des démarches relatives à la possibilité de faire un sondage et un projet
29 pilote sur le choix de la date de relève (demandé dans les décisions D-2017-118,
30 paragr. 207 et D-2019-027, paragr. 617) ;
- 31 • Déposer les résultats de l'analyse de l'impact des nouveaux modes de calculs pour les
32 travaux non inclus dans le service de base et des nouveaux frais et prix liés au service
33 d'électricité (demandé dans la décision D-2019-027, paragr. 619).

34 Le Distributeur fait également état, à la section 3 du présent document, de trois suivis
35 demandés par la Régie dans le cadre de décisions récentes relatives à des plaintes.

¹ Dossier R-4100-2019, décision [D-2020-055](#) sur le traitement des suivis découlant des décisions antérieures de la Régie de l'énergie et sur les demandes de paiement de frais, 20 mai 2020.

2. SUIVIS ADMINISTRATIFS EN VERTU DE LA DÉCISION D-2020-055

2.1. Accusé de réception dans le cadre de la procédure de plainte

1 Dans sa décision D-2018-156², la Régie demandait au Distributeur d'évaluer la possibilité que
2 l'accusé de réception d'une plainte soit transmis aux clients par courriel, notamment par
3 l'intermédiaire de l'Espace client, et de faire le suivi de cette mesure.

4 Le Distributeur informe la Régie que depuis le 16 mai 2020, l'accusé de réception d'une plainte
5 est transmis par courriel à tous les clients dans le cas où une adresse de courriel figure à leur
6 dossier. Aucune donnée ou information de nature confidentielle n'est incluse dans l'accusé de
7 réception transmis par courriel.

8 Dans le cas où aucune adresse de courriel ne figure au dossier du client, l'accusé de réception
9 lui est envoyé par la poste, comme auparavant.

2.2. Procédure de traitement des plaintes – demande de la FCEI

10 Dans le dossier R-3964-2016, phase 2, la FCEI demandait d'inclure à la procédure de
11 traitement des plaintes une procédure de traitement accéléré s'appliquant aux demandes
12 d'options tarifaires offertes à la clientèle de moyenne puissance traitées hors délai par le
13 Distributeur³.

14 L'intervenante soutenait que les retards du Distributeur à traiter les demandes de la clientèle
15 de moyenne puissance (Commerciale et Affaires) compromettent l'utilisation de ces options
16 tarifaires et obligent les clients à opter pour des moyens alternatifs, tels que le report de mise
17 en service, l'utilisation de combustible ou le travail en temps supplémentaire, qui ne pourront
18 pas être compensés une fois réalisés.

19 Selon la FCEI, la procédure accélérée s'appliquerait spécifiquement aux options suivantes
20 offertes à la clientèle de moyenne puissance et prévues dans les *Tarifs d'électricité* :

- 21 • rodage de nouveaux équipements ;
- 22 • essais d'équipements ;
- 23 • option d'électricité additionnelle.

24 Dans sa décision D-2018-156⁴, la Régie jugeait qu'il était prématuré de créer une procédure
25 accélérée, telle que souhaitée par la FCEI, et demandait plutôt au Distributeur d'évaluer, en
26 collaboration avec l'intervenante, des solutions aux problèmes identifiés et d'en faire un suivi.

27 Afin de vérifier s'il existe un problème particulier à cet égard, le Distributeur a procédé à
28 l'examen des plaintes qu'il a reçues en 2018 et 2019 relativement aux sujets identifiés par la
29 FCEI et mentionnés ci-dessus. Durant cette période, le Distributeur n'a recensé aucune plainte
30 sur l'accès à ces options tarifaires ou sur le délai de traitement relié à l'une ou l'autre de ces
31 options.

² Dossier R-3964-2016, phase 2, décision [D-2018-156](#), paragraphe 50.

³ Dossier R-3964,2016, phase 2, pièce [C-FCEI-0037](#), page 10.

⁴ Dossier R-3964-2016, phase 2, décision [D-2018-156](#), paragraphes 115 et 116.

1 Devant ce constat, le Distributeur est d'avis qu'il n'existe pas de problème particulier à cet
2 égard et qu'aucune procédure d'examen accéléré n'est requise. De ce fait, aucune démarche
3 ou analyse supplémentaire, en collaboration avec la FCEI, n'a été réalisée.

4 Enfin, le Distributeur aimerait mentionner qu'il prend en charge près de 80 %⁵ des plaintes à
5 l'intérieur d'un délai de 24 heures ouvrables suivant leur réception, toutes causes confondues,
6 et que le délai moyen de traitement se situe généralement en-deçà de 15 jours⁶.

2.3. Refonte des pages Web – clientèle résidentielle

7 Dans sa décision D-2019-027⁷, le Distributeur informait la Régie qu'il prévoyait procéder à la
8 refonte des pages Web dédiées à la clientèle résidentielle au cours de l'année 2019 afin
9 d'améliorer l'information en matière de tarifs. La Régie demandait alors au Distributeur de faire
10 un suivi à ce sujet.

11 À cet effet, le Distributeur informe la Régie qu'il a procédé en 2019 à la mise à jour des pages
12 Web dédiées à la clientèle résidentielle et que ces pages sont en ligne.

13 Dans le menu du site Web résidentiel, le Distributeur a ainsi apporté des améliorations afin
14 que la section sur les tarifs soit facilement repérable à même le menu de l'onglet « Espace
15 client »⁸.

16 De plus, le Distributeur a facilité l'accès aux sujets liés aux tarifs, tout comme cela a été fait
17 pour les pages Web dédiées à la clientèle Affaires. Ainsi, plusieurs sujets liés aux tarifs sont
18 présentés aux clients lorsque ces derniers positionnent leur pointeur sur le lien « Tarifs ».

19 Le contenu des pages Web liées aux tarifs pour la clientèle résidentielle a également été
20 modifié afin de présenter plus clairement l'information, notamment celle relative aux tarifs de
21 base, aux options tarifaires et aux autres tarifs disponibles⁹.

2.4. Choix de la date de relève

22 Dans sa décision D-2017-118¹⁰, la Régie demandait au Distributeur de présenter un suivi de
23 ses démarches relatives à la possibilité de faire un sondage et un projet pilote concernant la
24 recommandation de la FCEI visant à permettre aux clients ayant un abonnement pour
25 lesquelles la puissance et l'énergie sont facturées de choisir la date de relève de leur compteur,
26 demande réitérée dans la décision D-2019-027¹¹.

27 Le Distributeur rappelle que les dates de relève sont fixes et réparties dans le temps pour
28 l'ensemble des abonnements dont la puissance et l'énergie sont facturées et pour lesquels un
29 compteur communicant est installé au lieu de consommation. L'examen de la possibilité d'offrir

⁵ Rapport du Distributeur concernant les exigences de l'article 75.1 LRÉ – 2019, pièce [HQD-3, document 1 \(B-0006\)](#), page 15.

⁶ Dossier R-3964-2016, phase 2, pièce [HQD-21, document 1 \(B-0241\)](#), page 12.

⁷ Dossier R-4057-2018, décision [D-2019-027](#), paragraphe 616.

⁸ Voir le lien suivant : <https://www.hydroquebec.com/residentiel/>

⁹ Voir notamment le lien suivant : <https://www.hydroquebec.com/residentiel/espace-clients/tarifs/#tarifs-base>

¹⁰ Dossier R-3964-2016, décision [D-2017-118](#), paragraphe 207.

¹¹ Dossier R-4057-2018, phase 1, décision [D-2019-027](#), paragraphe 617

1 de façon générale aux clients le choix de leur date de relève, et donc de facturation, doit se
2 faire en tenant compte des modifications informatiques requises et de la capacité
3 opérationnelle de la facturation. Le Distributeur doit ainsi s'assurer de trouver un équilibre entre
4 son offre et ses capacités de réalisation afin d'éviter que ses opérations soient accaparées à
5 une ou des dates précises (par exemple en début ou en fin de mois) et d'aplanir sa charge de
6 travail au courant d'un mois donné.

7 Actuellement, le choix de date de facturation est offert à la demande des clients de moyenne
8 ou grande puissance dont l'énergie et la puissance sont facturées.

9 Le Distributeur souligne que les travaux pour élargir cette offre et pour offrir un tel choix de
10 façon automatisée ne sont pas dans ses priorités d'affaires. C'est pourquoi, le Distributeur n'a
11 procédé à aucun sondage ou projet pilote relativement à l'offre du choix de la date de
12 facturation.

2.5. Analyse des impacts des nouveaux modes de calcul pour les travaux non inclus dans le service de base et des nouveaux frais et prix liés au service d'électricité

13 Dans sa décision D-2017-118¹², la Régie demandait au Distributeur de mesurer l'impact de
14 l'application des nouveaux modes de calcul pour les travaux non inclus dans le service de
15 base et des nouveaux frais et prix liés au service d'électricité et de déposer les résultats de
16 son analyse, demande réitérée dans la décision D-2019-027¹³.

17 Le Distributeur rappelle que la révision de la structure des frais et prix liés à l'alimentation
18 électrique visait surtout à alléger le traitement des demandes et à favoriser la prévisibilité des
19 coûts pour les clients.

20 Aux fins de cette analyse, le Distributeur a examiné les données sur une période de 4 ans, soit
21 du 1^{er} avril 2016 au 31 mars 2020 (période 2016-2020). Cette période de temps permet
22 d'évaluer l'effet de l'entrée en vigueur des nouveaux modes de calcul ainsi que des nouveaux
23 frais et prix au 1^{er} avril 2018.

24 Le Distributeur traite environ 12 000 demandes d'alimentation par année, sans égard à la
25 réforme des CS et, donc, à l'introduction de nouvelles grilles de prix et l'application des prix
26 forfaitaires pour des interventions simples de même nature. Parmi les demandes, environ 50 %
27 font l'objet d'un calcul de contribution des clients pour des travaux non inclus dans le service
28 de base (voir le tableau 1).

¹² Dossier R-3964-2016, décision [D-2017-118](#), paragraphe 600.

¹³ Dossier R-4057-2018, phase 1, décision [D-2019-027](#), paragraphe 619.

**TABLEAU 1 :
RÉPARTITION ANNUELLE DU NOMBRE DE DEMANDES D'ALIMENTATION**

Années (du 1 ^{er} avril au 31 mars)	Inclus dans le service de base		Non inclus dans le service de base		Total des demandes
	Nombre	%	Nombre	%	
2016-2017	6 685	55,8%	5 295	44,2%	11 980
2017-2018	6 327	49,3%	6 496	50,7%	12 823
2018-2019	5 396	46,4%	6 235	53,6%	11 631
2019-2020	5 671	49,9%	5 689	50,1%	11 360
Moyenne générale	6 020	50,4%	5 929	49,6%	11 949

1 Entre le 1^{er} avril 2019 et le 31 mars 2020 (année 2019-2020), le Distributeur a complété un
 2 total de 5 689 scénarios de calcul de contribution des clients pour des travaux non inclus dans
 3 le service de base associés à autant de demandes clients. Durant cette période, le Distributeur
 4 a utilisé les grilles de prix unitaires ou forfaitaires dans 52,2 % des cas. Dans 47,8 % des
 5 demandes d'alimentation de cette période, le Distributeur a dû recourir à la méthode du calcul
 6 détaillé du coût des travaux puisque les demandes des clients nécessitaient des travaux non
 7 standards ou complexes.

8 Le Distributeur rappelle que le montant qu'un client doit payer ainsi que la méthode de calcul
 9 qui doit être appliquée pour établir le coût des travaux non inclus dans le service de base est
 10 tributaire de l'ampleur et de la complexité de la demande d'alimentation qui lui est soumise.
 11 Ainsi, quand il n'est pas possible d'utiliser directement les prix indiqués dans le chapitre 20, le
 12 Distributeur applique la méthode du calcul détaillé du coût des travaux.

13 Le Distributeur rappelle également que l'application de frais au client n'a pas pour but de
 14 recouvrer la totalité du coût des travaux, mais de s'assurer que le coût est assumé par le
 15 demandeur suivant le principe de l'utilisateur-payeur.

16 De plus, le nombre de demandes d'alimentation soumises par les clients peut varier d'une
 17 année à l'autre. Or, la valeur de la contribution payable par le client est reliée à la nature des
 18 demandes et aux prix et frais en vigueur, ce qui peut rendre l'exercice de comparaison plus
 19 difficile entre les années. À chaque année correspond donc une somme de projets distincts et
 20 indépendants les uns des autres.

21 L'introduction de nouveaux prix au chapitre 20 depuis le 1^{er} avril 2018 est venu modifier
 22 l'établissement de la contribution du client pour diverses demandes, mais principalement celles
 23 visant le branchement du distributeur, la modification du réseau aérien et les prolongements
 24 et modifications du réseau souterrain. En effet, ces types de travaux étaient calculés
 25 auparavant uniquement selon la méthode du calcul détaillé du coût des travaux. Ainsi, les
 26 demandes pour ces types de travaux seraient principalement touchées si des impacts devaient
 27 être constatés dans le calcul de la contribution.

28 Pour vérifier ces impacts, le Distributeur a analysé un échantillon de 1 740 demandes visant
 29 ces travaux. Le tableau 2 montre la contribution moyenne par nature de travaux pour les

1 années 2016-2017¹⁴ et 2019-2020¹⁵ ainsi que la moyenne de la contribution pour toute la
 2 période 2016-2020¹⁶. Le choix de présenter les années 2016-2017 et 2019-2020 repose sur
 3 le fait que dans les deux cas, les données ne sont pas influencées par l'entrée en vigueur des
 4 nouveaux modes de calcul et des nouveaux frais et prix.

**TABLEAU 2 :
 CONTRIBUTION MOYENNE PAR NATURE DE TRAVAUX POUR UN ÉCHANTILLON DE DEMANDES**

Nature de travaux de la demande d'alimentation	2016-2017		2019-2020		Toute la période 2016-2020	
	Nb de cas	Moyenne	Nb de cas	Moyenne	Nb de cas	Moyenne
Branchement réseau aérien de 200 A	57	1 695 \$	43	1 943 \$	208	1 895 \$
Branchement réseau aérien de 600 A	69	2 588 \$	50	2 007 \$	273	2 772 \$
Branchement souterrain	128	34 434 \$	164	37 225 \$	615	33 916 \$
Prolongement réseau aérien de 600 A	78	12 570 \$	119	9 953 \$	382	11 542 \$
Prolongement et modification réseau souterrain	72	135 787 \$	61	145 732 \$	262	152 494 \$

5 Le tableau 3 présente la valeur de la contribution moyenne globale des 23 715 demandes
 6 d'alimentation de tous clients et travaux confondus traitées durant la période 2016-2020.

**TABLEAU 3 :
 CONTRIBUTION MOYENNE DE TOUTES LES DEMANDES D'ALIMENTATION
 INCLUANT DES TRAVAUX NON INCLUS DANS LE SERVICE DE BASE**

Années (du 1 ^{er} avril au 31 mars)	Contribution moyenne par demande d'alimentation
2016-2017	8 851 \$
2017-2018	7 000 \$
2018-2019	8 323 \$
2019-2020	8 805 \$
Moyenne générale	8 194 \$

7 À la lumière de ces informations, le Distributeur ne constate pas d'impact significatif découlant
 8 de l'introduction des nouveaux modes de calcul et des nouveaux prix sur le montant de la
 9 contribution moyenne payable par ses clients, les moyennes annuelles variant autour de la
 10 moyenne générale (tableau 3). De la même façon, la moyenne par nature de travaux demeure
 11 relativement stable entre les années 2016-2017 et 2019-2020 autant pour des montants de
 12 contribution d'environ 2 000 \$ que pour ceux beaucoup plus importants de plus de 100 000 \$
 13 (tableau 2).

14 Ainsi, l'entrée en vigueur des frais et prix du chapitre 20 n'a pas créé de distorsion ni de
 15 situations aberrantes dans le calcul de la contribution exigée des clients du Distributeur pour
 16 des travaux non inclus dans le service de base.

17

¹⁴ Du 1^{er} avril 2016 au 31 mars 2017.

¹⁵ Du 1^{er} avril 2019 au 31 mars 2020.

¹⁶ Du 1^{er} avril 2016 au 31 mars 2020.

3. AUTRES SUIVIS DEMANDÉS PAR LA RÉGIE

1 Le Distributeur fait état dans cette section de trois suivis demandés par la Régie dans le cadre
2 de décisions récentes sur des plaintes.

3.1. Suivi relatif au problème de communication des compteurs communicants

3 Dans sa décision D-2020-013¹⁷ sur une plainte, la Régie ordonnait au Distributeur de déposer,
4 lors du prochain dossier visant à modifier ses conditions de service, un portrait de la situation
5 relative au problème de communication des compteurs communicants résidentiels et d'y
6 joindre un plan d'action visant à le régler. Le Distributeur fait état de ce suivi dans le présent
7 document.

8 D'abord, le Distributeur tient à mentionner qu'à ce jour, il a déployé plus de 4,1 millions de
9 compteurs communicants sur son territoire. Pour l'ensemble de ces compteurs, le taux
10 quotidien de lecture et le taux de relève aux fins de la facturation sont d'environ 99 %.

11 L'écart entre ce pourcentage et 100 % s'explique, notamment par :

- 12 • les défaillances ponctuelles des compteurs communicants ou des équipements de
13 télécommunication ;
- 14 • les caractéristiques physiques des lieux d'installation des compteurs (par exemple, des
15 pièces ou des chambres de mesurage sans possibilité de communication ou situées
16 dans des quartiers sans équipements de communication) ;
- 17 • la performance des équipements de télécommunication.

18 De plus, comme mentionné notamment dans le dossier R-3964-2016, le Distributeur est
19 toujours confronté à des problèmes quant à l'accès à la propriété et au bâtiment pour installer
20 ou remplacer le compteur, qu'il soit communicant ou non¹⁸. Dans la présente situation, le
21 problème lié à l'accès provient principalement du refus, par le client, d'installer les liens de
22 communication nécessaires à l'appareillage de mesure, tel que cela apparaît dans la définition
23 présentée dans l'article 21.1 des CS¹⁹. En effet, certains clients ou propriétaires refusent
24 toujours que des travaux mineurs, comme le perçage de trous, le passage de câbles ou
25 l'installation d'une antenne, soient effectués à leur bâtiment, rendant impossible la
26 communication des compteurs communicants isolés ou situés dans des endroits comme une
27 chambre ou une pièce d'un sous-sol ou dans un point mort de télécommunication.

¹⁷ Dossier P-110-3369, décision [D-2020-013](#), paragraphes 51 et 57.

¹⁸ Dossier R-3964-2016, [Notes sténographiques du 1^{er} mai 2017 \(pièce A-0045\), pages 38 à 40](#). Voir également la [Demande d'approbation provisoire de l'article 13.1.1 des Conditions de service d'électricité \(pièce B-0059\)](#).

¹⁹ **appareillage de mesure** : le compteur d'électricité, le transformateur de courant, le transformateur de tension, l'indicateur, l'appareil auxiliaire d'enregistrement, l'appareil auxiliaire de commande, la boîte à bornes d'essai, le câblage, les liens de communication et tout autre dispositif appartenant à Hydro-Québec et qu'elle utilise pour le mesurage de l'électricité.

Plan d'action

1 Les efforts actuellement déployés par le Distributeur permettent de bien gérer le nombre de
2 compteurs dans une situation de communication problématique et des interventions ciblées
3 permettent de rétablir la communication de ces compteurs.

4 Le Distributeur procède en continue à :

- 5 • l'analyse des faiblesses de communication ;
- 6 • l'ajout et le déplacement des répéteurs à radiofréquences, lorsque requis ;
- 7 • l'ajustement d'équipements cellulaires, lorsque requis ;
- 8 • le dépannage et le suivi d'un plan de maintenance préventive.

9 Au cours des deux dernières années, le Distributeur a toutefois constaté que le nombre de cas
10 de compteurs ayant des problèmes de communication a augmenté, pour les abonnements
11 facturés en énergie seulement. Cette augmentation est principalement due à l'augmentation
12 des délais de dépannage d'équipements de télécommunication (collecteurs et routeurs) qui
13 s'expliquent notamment par des difficultés liées à l'embauche de ressources disposant de
14 l'expertise nécessaire dans ce domaine, l'augmentation des autres charges de travail venant
15 affecter la priorisation du traitement des charges relatives au dépannage des équipements et,
16 plus récemment, la pandémie de COVID-19.

17 Pour remédier à ces problèmes, le Distributeur a mis les efforts nécessaires pour limiter les
18 délais associés à ces cas. À titre d'exemple, il procède à l'installation de 800 antennes
19 passives en 2020 et 2021 et des travaux sont en cours découlant de :

- 20 • près de 7 000 ordres de travail ciblant des compteurs ayant des défaillances
21 individuelles ;
- 22 • plus de 100 ordres de travail de dépannage d'équipements de télécommunication ;
- 23 • près de 250 ordres de travail de maintenance préventive d'équipements de
24 télécommunication.

25 Par ailleurs, en ce qui a trait au problème d'accès et d'installation de l'appareillage de mesure,
26 le Distributeur prévoit présenter une proposition de modification à l'article 14.3 dans un
27 prochain dossier de modification des CS. Le Distributeur considère ainsi qu'il y a lieu de clarifier
28 davantage l'obligation du client de lui permettre l'accès pour l'installation de l'appareillage de
29 mesure dans le contexte de la livraison de l'électricité, y compris l'ensemble des liens de
30 communication nécessaires au mesurage de l'électricité, s'il s'agit d'un compteur
31 communicant.

3.2. Impact de la température dans l'établissement de la mensualité MVE

32 Dans sa décision D-2020-054²⁰ sur une plainte, la Régie mentionnait qu'elle souhaite mieux
33 comprendre la prise en compte des températures extérieures aux fins de l'établissement des
34 mensualités du mode de versements égaux (MVE) et considère que ce sujet doit faire l'objet

²⁰ Dossier P-110-3412, décision [D-2020-054](#), paragraphe 43.

1 d'un examen plus approfondi. En conséquence, elle demande au Distributeur de déposer, la
2 méthodologie qu'il utilise à cet égard.

3 Pour établir la mensualité MVE, le Distributeur utilise un algorithme qui fait appel à plusieurs
4 régressions linéaires utilisant des données de différents horizons allant de 11 à 36 mois. Ces
5 estimations sont établies sur la base de différentes variables, notamment la consommation du
6 client, la température régionale en degrés-jour et diverses données de facturation comme le
7 nombre de jours facturés en hiver ou en été.

8 À partir de ces estimations, le Distributeur calcule la consommation de chaque client pour un
9 hiver normal. Cette normalisation vient ainsi retirer les fluctuations importantes de
10 températures, par exemple, un hiver trop chaud ou trop froid, par rapport à la température
11 normale historique.

12 La température régionale réelle aide à établir le comportement de consommation du client
13 selon la température à laquelle il est réellement soumis. Ensuite, les régressions effectuées
14 permettent de rétablir ce comportement sur la base d'un hiver normal dans sa région.

15 Le Distributeur confirme donc l'importance de la température dans l'établissement des
16 mensualités MVE.

17 Le Distributeur mentionne enfin que l'établissement de la mensualité MVE se fait de façon
18 personnalisée et, de ce fait, cette mensualité est adaptée à la situation de chaque client.

3.3. Compteur non communicant : solutions contemporaines

19 Dans sa décision D-2020-075²¹ sur une plainte, la Régie ordonnait au Distributeur de déposer
20 un portrait de la situation relative aux solutions technologiques de mesurage qui sont
21 maintenant disponibles et qui permettraient de mieux répondre aux préoccupations des
22 personnes qui refusent l'installation d'un compteur communicant ou non-communicant,
23 notamment lorsque les médecins statuent que le maintien d'un compteur électromécanique
24 est requis.

25 Tout d'abord, le Distributeur réitère que le débat relatif aux différentes solutions possibles dans
26 le contexte de l'option d'installation d'un compteur n'émettant pas de radiofréquences a déjà
27 été fait dans le cadre du dossier R-3788-2012. Dans sa décision D-2012-128, la Régie a jugé
28 appropriée la solution technologique du compteur non-communicant (CNC) par rapport aux
29 autres solutions présentées dans ce dossier, notamment la fibre optique et le câble coaxial, et
30 a mentionné que celle-ci répondait aux principales préoccupations exprimées par les clients
31 qui réclamaient une option de retrait²². À cet effet, le Distributeur rappelle que le CNC ne
32 comporte pas de carte de télécommunication²³. Cette dernière n'est donc pas en dormance et
33 ne peut donc pas être activée à distance d'une quelconque façon.

²¹ Dossier P-110-3425, décision [D-2020-075](#), paragraphe 30.

²² Dossier R-3788-2012, décision [D-2012-128](#). Paragraphes 64 et 70.

²³ Dossier R-3788-2012, pièce [HQD-1, document 1 \(B-0006\)](#), page 8.

1 En 2018, le Distributeur a analysé les principaux fabricants de compteurs et les options
2 utilisées par d'autres distributeurs canadiens. Sur cette base, le Distributeur confirme qu'il n'y
3 a pas eu d'évolution dans les solutions technologiques disponibles sur le marché et que la
4 solution du CNC est celle qui est utilisée par la très grande majorité des distributeurs.

5 Le Distributeur confirme par ailleurs qu'aucun nouveau compteur électromécanique n'est
6 approuvé par Mesures Canada et que les principaux fabricants n'offrent plus ce type de
7 compteur. Les solutions technologiques présentées dans le cadre du dossier R-3788-2012 et
8 les arguments pour chacune d'elles demeurent donc les mêmes.

9 À la lumière de ces éléments, le Distributeur est toujours d'avis que l'option du CNC offerte
10 aux clients qui refuse l'installation d'un compteur communicant est raisonnable et qu'elle
11 constitue celle qui répond le mieux à leurs préoccupations.