



## Évolution des conditions de service

### VOLET ABONNEMENT

---

ALIMENTER L'AVENIR

Direction Tarifs et conditions de service et Direction principale Service à la clientèle

16 octobre 2015



## CONTEXTE

---

Comme convenu avec la Régie de l'énergie, Hydro-Québec déposera une demande en février 2016 afin de présenter l'ensemble des modifications proposées aux Conditions de service d'électricité (CDSÉ)

Le présent document couvre les sujets suivants :

- Objectifs généraux associés à l'évolution des CDSÉ
- Regard sur les concepts autour desquels gravitent les principaux changements apportés aux CDSÉ et leurs impacts

## OBJECTIFS GÉNÉRAUX

---

Les objectifs généraux liés à l'évolution des CDSÉ sont notamment :

- **Simplification** : Simplifier les CDSÉ par une révision globale des volets structurel, conceptuel et terminologique
- **Efficienc**e : Faire évoluer les CDSÉ en favorisant des processus plus efficaces dans un format reflétant davantage la suite logique du parcours client
- **Nouvelle technologie** : Revoir les modalités de l'abonnement en fonction des possibilités liées aux nouvelles technologies (fonctionnalités des compteurs de nouvelle génération, interactivités Web avec le client, etc.)

# MÉTHODOLOGIE

---

- Structurer l'essentiel des informations selon le parcours du client
  - La demande d'abonnement, suivi de la facturation, du recouvrement et de l'interruption
- Regrouper l'information de même nature à l'intérieur de sections dédiées afin de faciliter les repères. Par exemple, l'ensemble des données de nature technique a été regroupé dans un chapitre unique
- Favoriser la compréhension des textes en utilisant un langage clair et un format allégé
  - Prévoir une publication commerciale où la présentation des articles sera plus simple à comprendre

# THÈMES DES CONDITIONS DE SERVICE

Information	<ul style="list-style-type: none"><li>• Définition de la portée des CDSÉ</li></ul>
Abonnement	<ul style="list-style-type: none"><li>• Modalités d'application liées aux interactions clients en cours d'abonnement, du résidentiel à la grande puissance</li></ul>
Droits et obligations	<ul style="list-style-type: none"><li>• Regroupement des obligations et des droits dans un même volet sans en changer les concepts</li></ul>
Données techniques	<ul style="list-style-type: none"><li>• Regroupement des informations techniques dans un même volet sans en changer les concepts</li></ul>
Alimentation	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ajout de l'offre de référence et modifications de concepts</li></ul>

# ÉVOLUTION DES CDSÉ

## Exemple de la personnalisation de la publication

ALIMENTER  
L'AVENIR

### AUJOURD'HUI

#### Mode de versements égaux

**11.9** Le client peut bénéficier, après entente avec Hydro-Québec, du mode de versements égaux permettant de répartir le coût prévu de l'électricité par versements mensuels sur une année, selon une estimation de la consommation à venir, le tout sujet à un solde créditeur ou débiteur à la fin de l'entente ou à la révision annuelle, une fois l'utilisation réelle connue.

À l'exception des abonnements de grande puissance, tous les abonnements sont admissibles s'il existe un historique de consommation d'environ 11 mois au local visé pour effectuer une projection raisonnable.

Hydro-Québec effectue une révision de l'abonnement du client inscrit au mode de versements égaux à chaque année avant la période d'hiver. S'il existe un solde débiteur à la suite de cette révision, Hydro-Québec accepte de répartir celui-ci sur une période de 12 mois. Hydro-Québec peut également convenir d'une entente de paiement avec le client.

Si un écart significatif est constaté entre les montants mensuels facturés et le coût réel de l'électricité consommée, Hydro-Québec peut effectuer des révisions intermédiaires, en tenant compte de l'ajustement tarifaire, le cas échéant.]

Les situations suivantes ne sont pas assujetties au présent article :

- i) les corrections d'estimations établies aux fins de la facturation;
- ii) la révision effectuée dans le cadre du Mode de versements égaux;
- iii) la consommation d'électricité en l'absence d'un abonnement;
- iv) l'absence de facturation dans les délais prévus.

### DEMAIN – Version commerciale adaptée pour la clientèle

3.4	Mode de versements égaux
Admissibilité	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tous les abonnements, excepté ceux de grande puissance.</li> <li>• Il doit exister un historique de consommation d'environ 11 mois au lieu de consommation visé.</li> <li>• Il n'y a aucun montant échu au compte.</li> </ul>
Fréquence de la facture	À la suite de l'adhésion au mode de versements égaux, Hydro-Québec envoie une facture au client environ tous les 30 jours.
Révision de l'abonnement	<p>Hydro-Québec effectue une révision à chaque année.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• S'il existe un solde débiteur à la suite de cette révision, Hydro-Québec accepte de répartir celui-ci sur une période de 12 mois. Hydro-Québec peut également convenir d'une entente de paiement avec le client.</li> <li>• Si un écart significatif est constaté entre les montants mensuels facturés et le coût de l'électricité consommée, Hydro-Québec peut effectuer des révisions intermédiaires, en tenant compte de l'ajustement tarifaire, le cas échéant.</li> </ul>
Désabonnement	<p>L'inscription au mode de versements égaux prend fin dans les cas suivants :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1° en tout temps, à la demande du client ;</li> <li>2° lorsque l'abonnement est résilié.</li> </ol> <p>Hydro-Québec peut également y mettre fin si le client a plus d'un versement impayé.</p>

## **ABONNEMENT :**

- DEMANDE D'ABONNEMENT ET RÉSILIATION**
- FACTURATION**
- DÉPÔT ET INTERRUPTION**

# DEMANDE D'ABONNEMENT ET RÉSILIATION

# CHANGEMENT DE LA STRUCTURE CDSÉ – Emménagement / déménagement

ALIMENTER  
L'AVENIR

## DÉCOUPAGE ACTUEL (9 articles)



## PROPOSITION (5 articles)



# ÉVOLUTION DES CONCEPTS

E/D (Chapitre 2)	Aujourd'hui	Demain	Explications
Demande d'abonnement	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Selon le <b>type d'installation</b> (plus ou moins 200 A)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Selon la <b>catégorie de tarifs</b> (ex : tarifs domestiques)</li> <li>• Permettre aux clients ayant un tarif de petite puissance (G) de procéder comme ceux aux usages domestiques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Changement pour simplifier la compréhension du client et pour uniformiser le vocabulaire entre la demande d'abonnement et la résiliation</li> </ul>
Frais administratifs	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Frais <b>distincts</b> pour l'ouverture et la gestion de dossier (20 \$ pour les frais de gestion ; 50 \$ pour l'ouverture)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Frais <b>uniques</b> (<i>montant à déterminer selon le coût réel</i>)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avoir des frais uniques pour l'ouverture d'un dossier pour les clients existants et les nouveaux clients</li> </ul>
Résiliation de l'abonnement	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Selon la catégorie d'usage, il existe <b>plusieurs délais</b> de résiliation à compter de la date de l'avis (7 ou 30 jours francs)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Abolition du préavis de 7 jours de résiliation de l'abonnement pour les tarifs domestiques et de petite puissance</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les règles pour le tarif de petite puissance deviennent les mêmes que celles des tarifs domestiques. C'est-à-dire sans avis et verbalement</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour tous les autres tarifs, le délai à 30 jours francs est maintenu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour des raisons contractuelles, l'avis écrit de 30 jours est maintenu pour les tarifs moyennes et grandes puissances (M et +)</li> </ul>

# ÉVOLUTION DES CONCEPTS

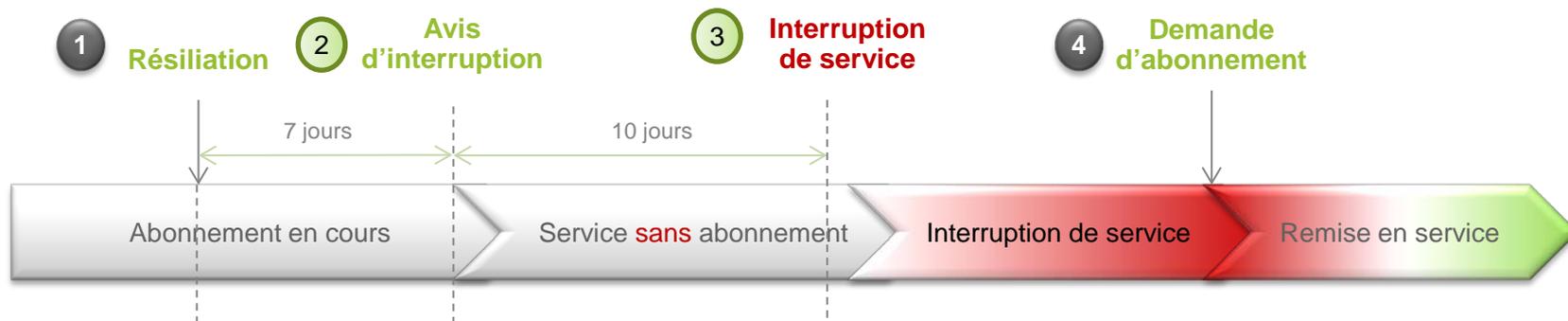
E/D (Chapitre 2)	Aujourd'hui	Demain	Explications
Interruption et rétablissement de service (E/D)	Par défaut : continuité du service	<ul style="list-style-type: none"> <li>Par défaut, interruption dès qu'un local est sans abonnement, à moins que le propriétaire ait opté pour la continuité du service</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le terme de l'abonnement coïncide à la date de l'avis de résiliation (le jour-même)</li> <li>L'interruption de service coïncide à la date de résiliation (le jour-même)</li> <li>Récupération potentielle minimale de 10 jours sur un service sans abonnement</li> </ul>
	<b>Propriétaire connu :</b> Envoi d'un avis écrit pour connaître l'intention du propriétaire	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Propriétaire connu :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Introduction de la notion d'entente spécifique pour les propriétaires par le biais de l'Espace client sur le Web</li> <li>Abolition de l'avis d'intention</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le propriétaire choisit de devenir systématiquement responsable de l'abonnement entre location plutôt que la fin de l'abonnement conduite à l'interruption du service</li> <li>Envoi d'une confirmation au propriétaire qui a choisi d'être responsable à la date de l'emménagement par le biais de son Espace client l'avisant de sa responsabilité</li> </ul>
	<b>Propriétaire inconnu :</b> (pas d'abonnement) Envoi d'un avis d'interruption à l'occupant	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Propriétaire inconnu :</b>            Abolition de l'avis d'interruption à l'occupant</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coupure immédiate suite à la résiliation</li> </ul>
	Frais de remise en service de 50 \$ : <ul style="list-style-type: none"> <li>Locaux sans abonnement</li> <li>Demande du client monophasées <math>\leq 200</math> A</li> </ul> Frais de mise sous tension de 361 \$ pour les autres cas	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Aucuns frais</b> de remise en service ni d'interruption à la suite d'une interruption par défaut (local sans abonnement)</li> <li><b>Maintien</b> des frais pour les demandes de remise en service à la suite d'une demande de cessation par le propriétaire</li> </ul>	

# CAS FIGURE 1

## Aucune nouvelle demande d'abonnement avant l'interruption de service :

Installation existante - technologie permettant l'interruption à distance - propriétaire inconnu – pas de nouvel abonné

### AUJOURD'HUI



### DEMAIN

Fonctionnalité branch. / débranch. à distance

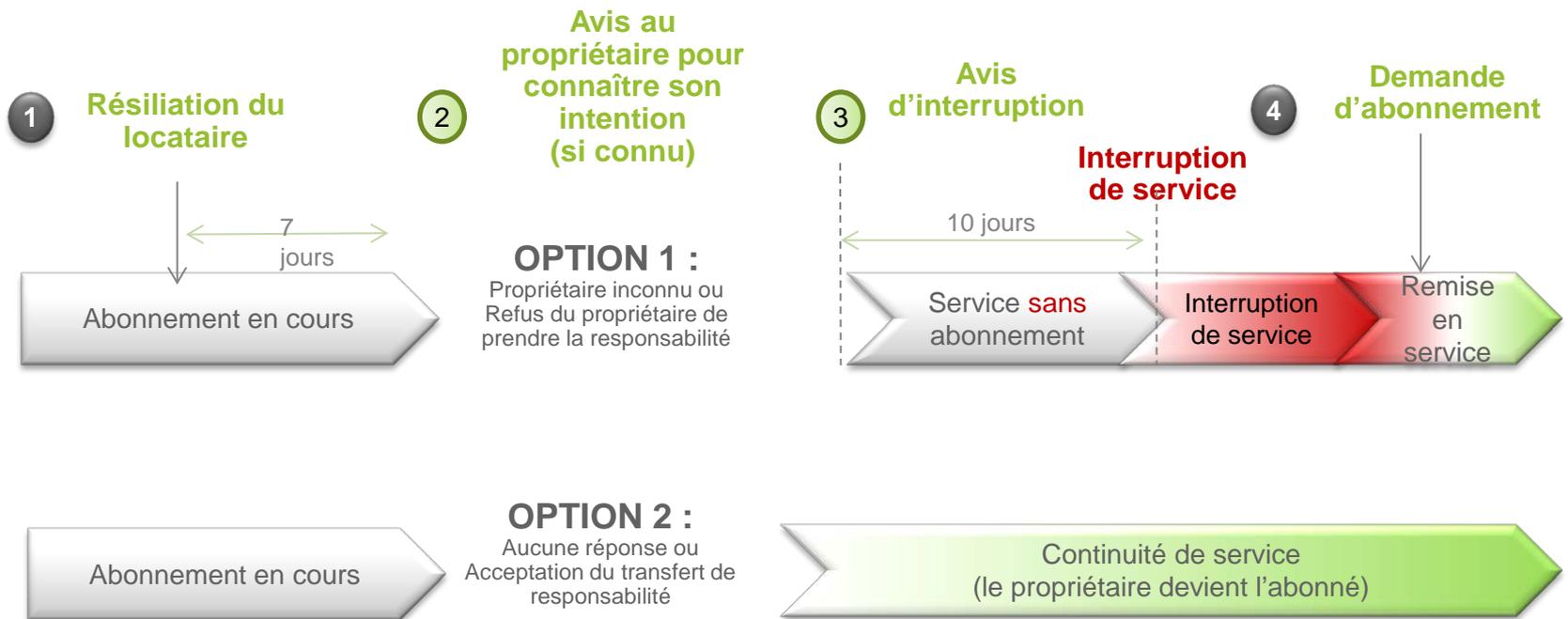


## CAS FIGURE 2

### Propriétaire entre location :

Installation existante - technologie permettant l'interruption à distance

#### AUJOUR'HUI



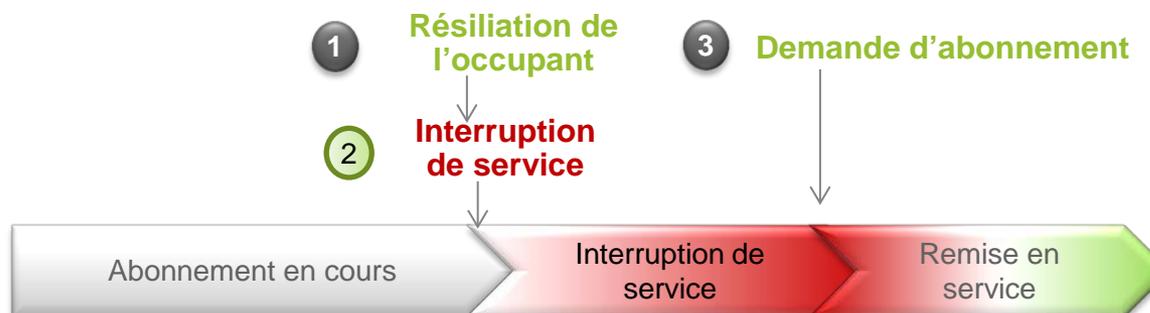
## CAS FIGURE 2 (suite)

### Propriétaire entre location :

Installation existante - technologie permettant l'interruption à distance

#### DEMAIN

**OPTION 1 :**  
Sans entente spécifique  
propriétaire inconnu  
Ou choix du propriétaire  
d'interrompre le service



**OPTION 2 :**  
Avec entente spécifique de  
prendre la responsabilité du  
local sur l'Espace client



# FACTURATION

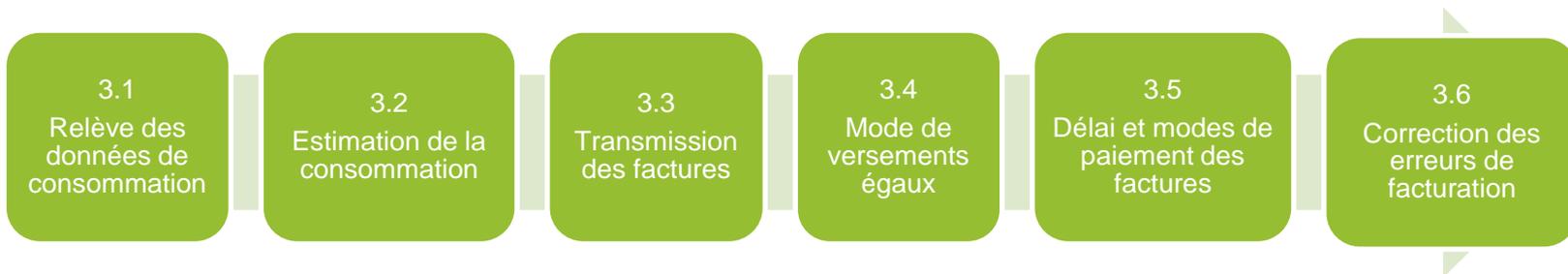
# CHANGEMENT DE LA STRUCTURE CDSÉ – Facturation

ALIMENTER  
L'AVENIR

## DÉCOUPAGE ACTUEL (9 articles)



## PROPOSITION (6 articles)



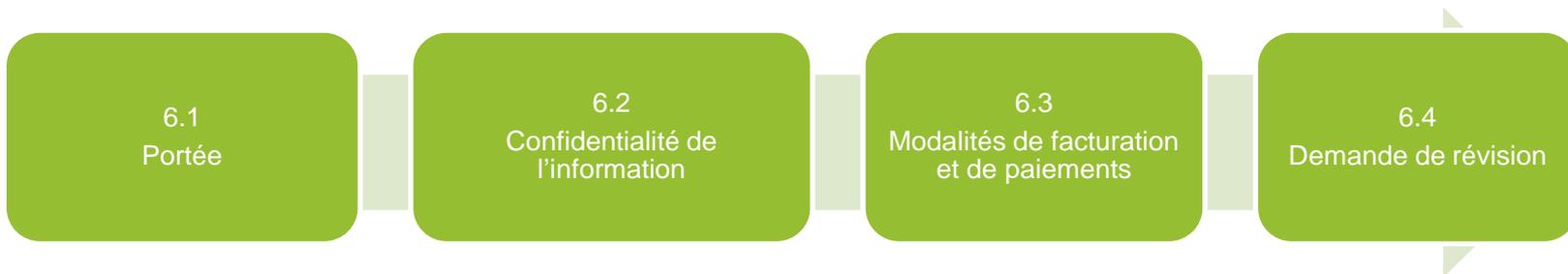
# CHANGEMENT DE LA STRUCTURE CDSÉ – Facturation – Grande puissance

ALIMENTER  
L'AVENIR

## DÉCOUPAGE ACTUEL (8 articles)



## PROPOSITION (4 ARTICLES)



# ÉVOLUTION DES CONCEPTS

FACTURATION Chapitre 11	Aujourd'hui	Demain	Explications
Correction d'erreurs de facturation	<ul style="list-style-type: none"> <li>Périodes de rétrofacturation applicables : différent selon un grand nombre de cas de figure : 6, 12, 36 mois ou toutes les périodes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Réflexion en cours</b> sur les modalités applicables</li> <li><b>Maintien</b> de toutes les périodes pour la subtilisation et de 36 mois pour les compteurs croisés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>On vise la simplification et l'uniformisation des modalités : 6 mois et 36 mois</li> </ul>
Mode de versements égaux	<ul style="list-style-type: none"> <li>Révision des MVE à <b>chaque année avant la période d'hiver</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Révision des MVE <b>annuellement</b> à un moment choisi par Hydro-Québec</li> <li>Inscription des critères d'amissibilité au MVE : <b>aucun montant</b> ne doit être <b>échu</b> au compte</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La période des révisions annuelles pourrait s'étaler dans l'année, toutefois elle demeurerait annuelle</li> <li>Sert à préciser ce qui est sous-entendu par « après entente avec Hydro-Québec » dans l'article actuel</li> </ul>
Relève	<ul style="list-style-type: none"> <li>Relève <b>environ tous les 120 jours</b> pour l'abonnement d'un client ayant choisi un compteur sans émission de radiofréquences (CNC)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Relève <b>au moins trois fois l'an</b> pour l'abonnement d'un client ayant choisi un CNC</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Optimisation des routes de relève</li> </ul>
Gestion du risque – Abonnements Grande puissance très risqués	<ul style="list-style-type: none"> <li>Transmission de <b>factures</b> hebdomadaires</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Transmission d'une demande de versements hebdomadaires et renouvelables à tous les mois</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Codification du processus actuel</li> </ul>

# DÉPÔTS ET INTERRUPTIONS

# CHANGEMENT DE LA STRUCTURE CDSÉ – Dépôts

ALIMENTER  
L'AVENIR

## DÉCOUPAGE ACTUEL (8 articles)



## PROPOSITION (6 articles)



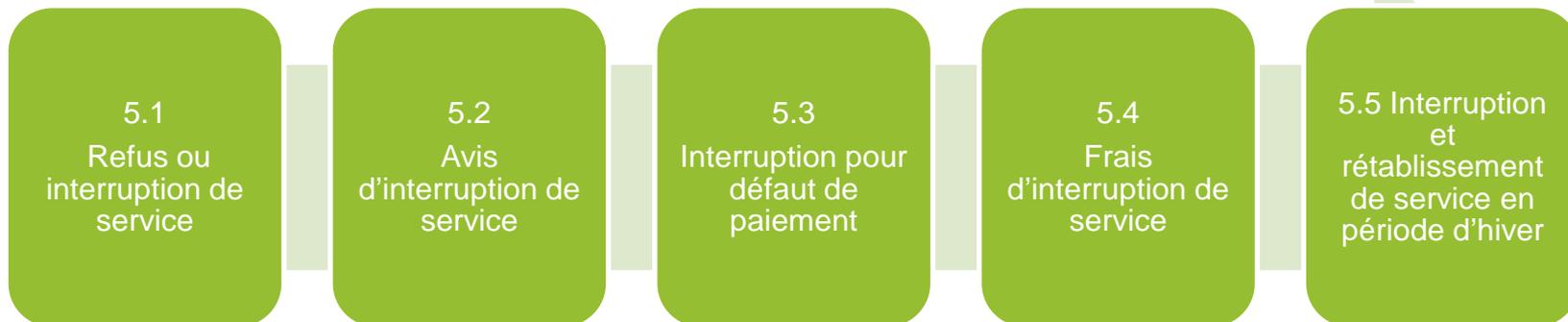
# CHANGEMENT DE LA STRUCTURE CDSÉ – Interruptions

ALIMENTER  
L'AVENIR

## DÉCOUPAGE ACTUEL (12 articles)



## PROPOSITION (5 articles)



**COMMENTAIRES ?**