



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

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"> • Tous les abonnements, excepté ceux de grande puissance. • Il doit exister un historique de consommation d'environ 11 mois au lieu de consommation visé. • Il n'y a aucun montant échu au compte.
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"> • 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 de l'électricité consommée, Hydro-Québec peut effectuer des révisions intermédiaires, en tenant compte de l'ajustement tarifaire, le cas échéant.
Désabonnement	<p>L'inscription au mode de versements égaux prend fin dans les cas suivants :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1° en tout temps, à la demande du client ; 2° lorsque l'abonnement est résilié. <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

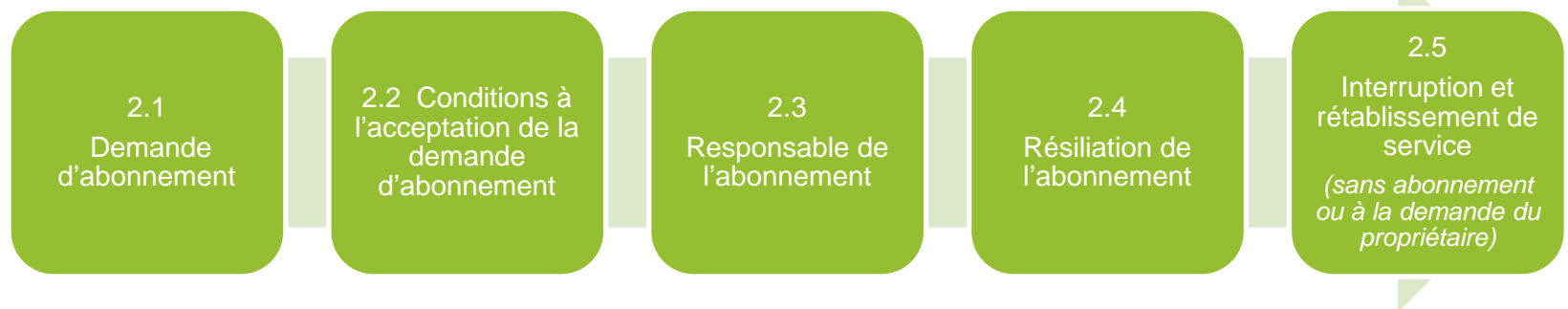
CHANGEMENT DE LA STRUCTURE CDSÉ – Emménagement / déménagement

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

ÉVOLUTION DES CONCEPTS

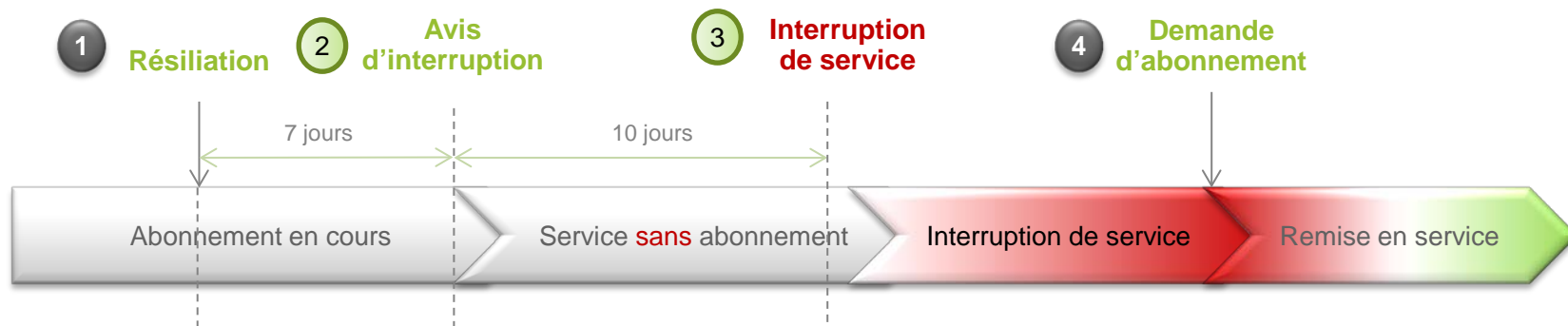
E/D (Chapitre 2)	Aujourd'hui	Demain	Explications
Interruption et rétablissement de service (E/D)	Par défaut : continuité du service	<ul style="list-style-type: none"> Par défaut, interruption dès qu'un local est sans abonnement, à moins que le propriétaire ait opté pour la continuité du service 	<ul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

CAS FIGURE 1

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

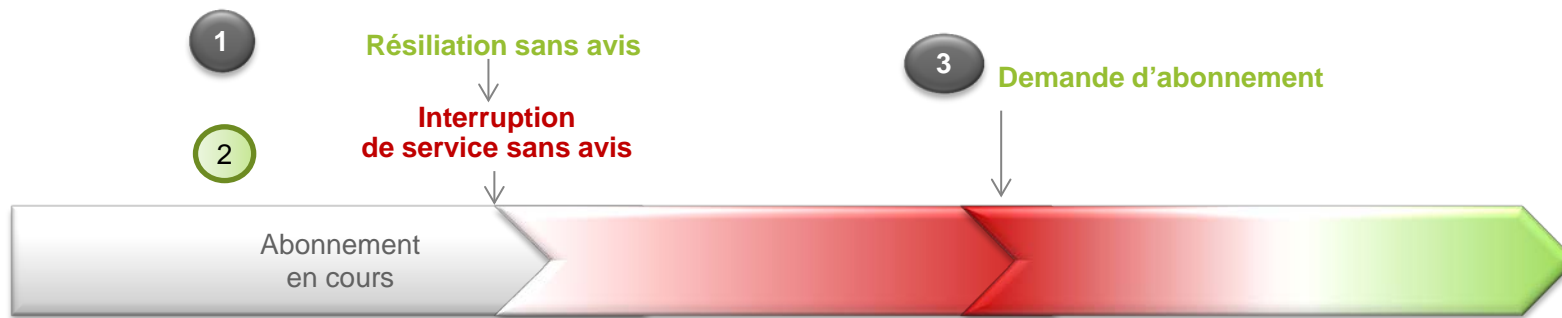
Installation existante - technologie permettant l'interruption à distance - propriétaire inconnu – pas de nouvel abonné

AUJOURD'HUI



DEMAIN

Fonctionnalité branch. / débranch. à distance

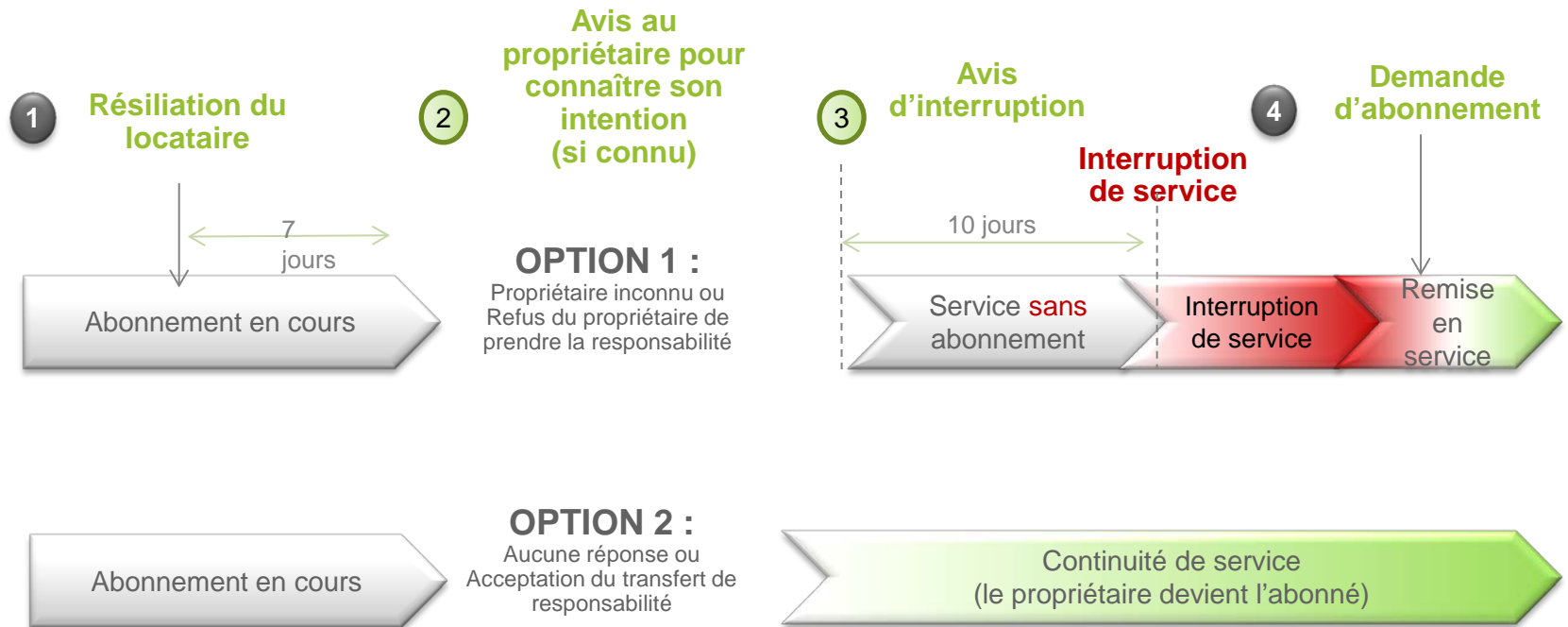


CAS FIGURE 2

Propriétaire entre location :

Installation existante - technologie permettant l'interruption à distance

AUJOUR'HUI



● CLIENT ○ HYDRO-QUÉBEC

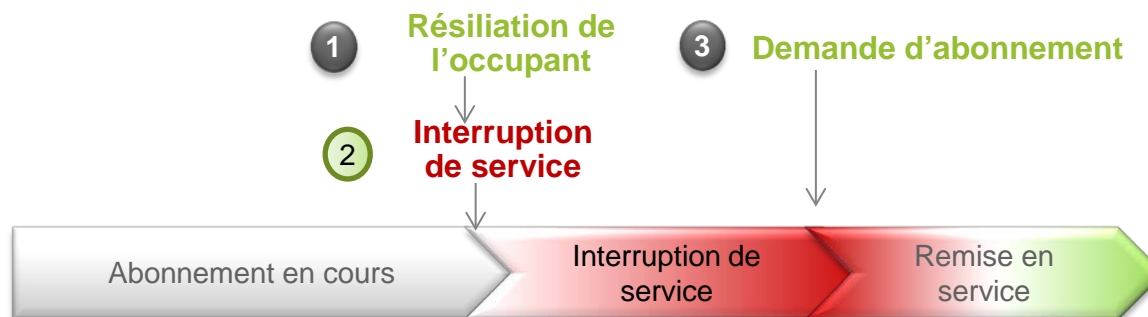
CAS FIGURE 2 (suite)

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

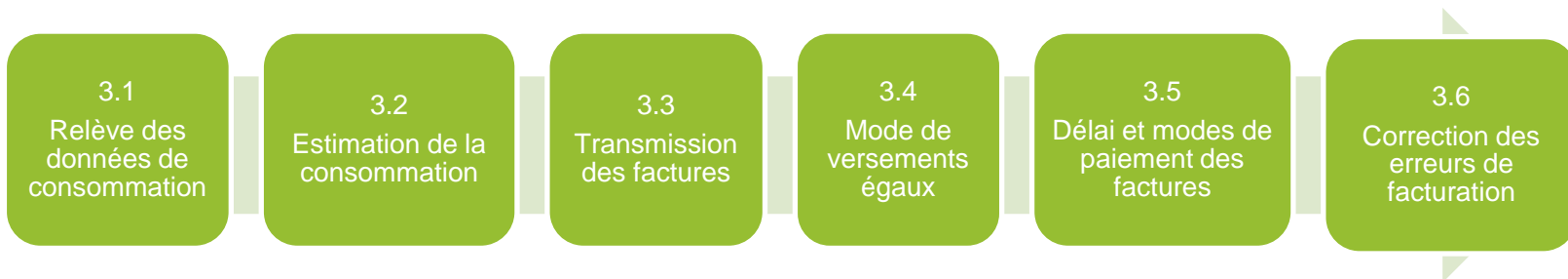
CHANGEMENT DE LA STRUCTURE CDSÉ – Facturation

ALIMENTER
L'AVENIR

DÉCOUPAGE ACTUEL (9 articles)



PROPOSITION (6 articles)



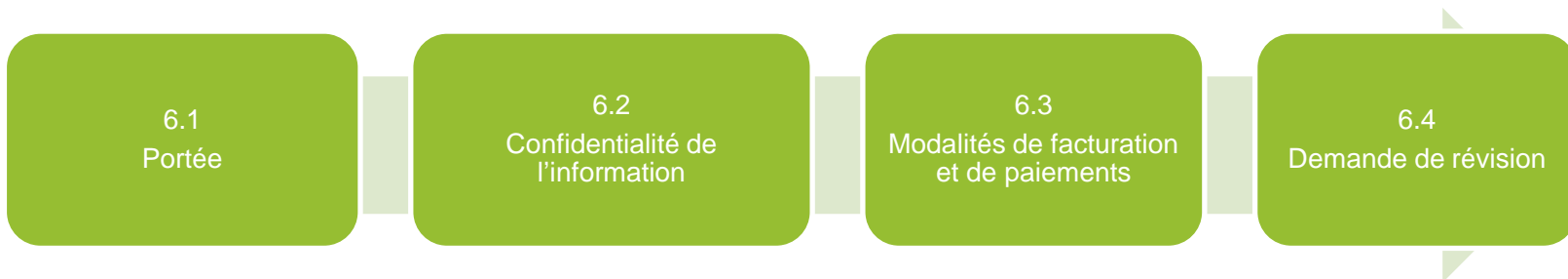
CHANGEMENT DE LA STRUCTURE CDSÉ – Facturation – Grande puissance

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

DÉPÔTS ET INTERRUPTIONS

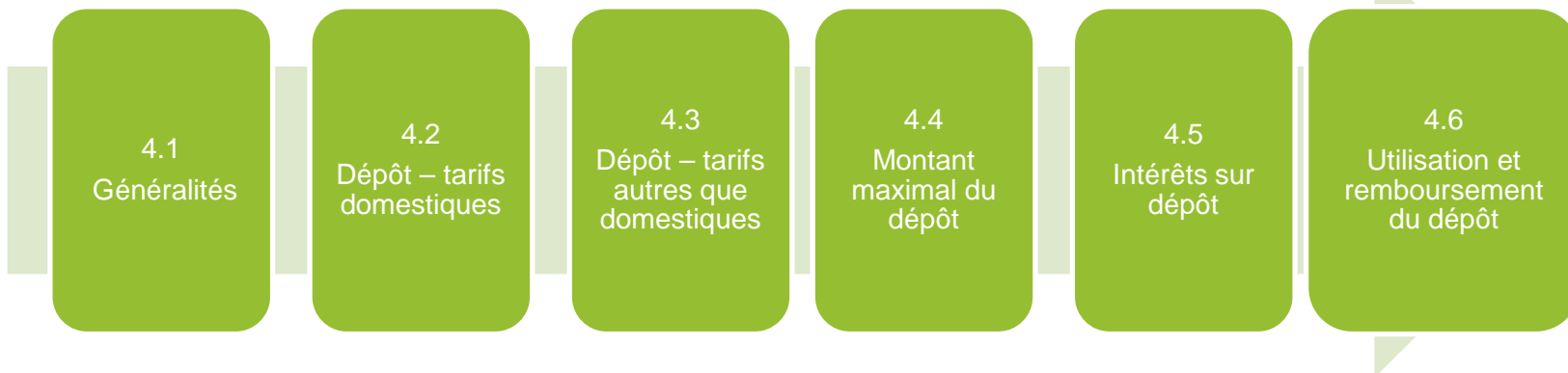
CHANGEMENT DE LA STRUCTURE CDSÉ – Dépôts

ALIMENTER
L'AVENIR

DÉCOUPAGE ACTUEL (8 articles)



PROPOSITION (6 articles)



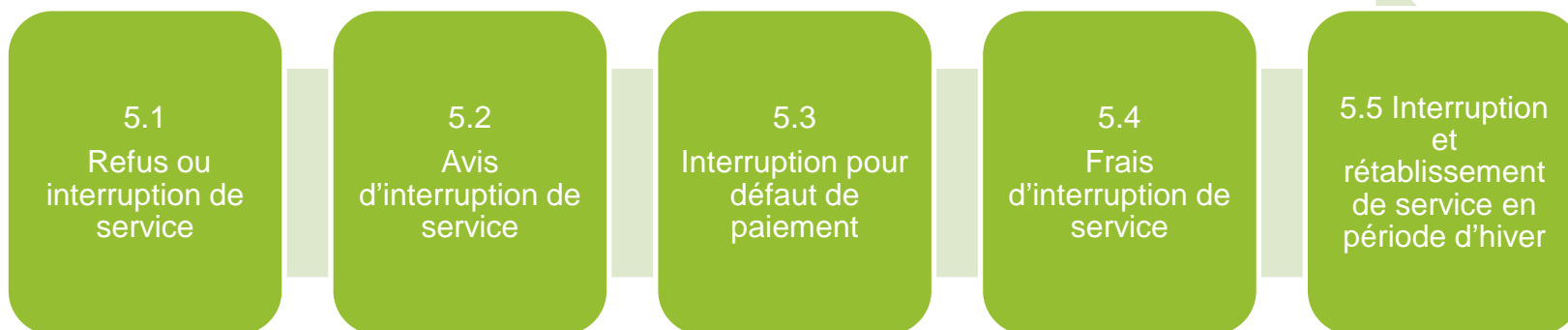
CHANGEMENT DE LA STRUCTURE CDSÉ – Interruptions

ALIMENTER
L'AVENIR

DÉCOUPAGE ACTUEL (12 articles)



PROPOSITION (5 articles)



COMMENTAIRES ?