

DOMINIQUE NEUMAN
AVOCAT
1535, RUE SHERBROOKE OUEST
REZ-DE-CHAUSSÉE, LOCAL KWAVNICK
MONTRÉAL (QUÉ.) H3G 1L7
TÉL. 514 849 4007
TÉLÉCOPIE 514 849 2195
COURRIEL energie @ mlink.net

MEMBRE DU BARREAU DU QUÉBEC

Montréal, le 30 janvier 2014

M^e Véronique Dubois, Secrétaire de la Régie
Régie de l'énergie
800 Place Victoria
Bureau 255
Montréal (Qué.)
H4Z 1A2

Re: Dossier RDÉ R-3863-2013.
Demande d'autorisation du projet lecture à distance (LAD) Phases 2 et 3.
Demande de renseignements no. 1 à Hydro-Québec Distribution de *Stratégies Énergétiques (S.É.)* et de l'*Association québécoise de lutte contre la pollution atmosphérique (AQLPA)*.

Chère Consœur,

Il nous fait plaisir de déposer ci-après la demande de renseignements no. 1 à Hydro-Québec Distribution de *Stratégies Énergétiques (S.É.)* et de l'*Association québécoise de lutte contre la pollution atmosphérique (AQLPA)* au présent dossier.

Espérant le tout à votre entière satisfaction, nous vous prions, Chère Consœur, de recevoir l'expression de notre plus haute considération.



Dominique Neuman, LL.B.
Procureur de *Stratégies Énergétiques (S.É.)* et de l'*Association québécoise de lutte contre la pollution atmosphérique (AQLPA)*

c.c. La demanderesse et les intervenants

**RÉGIE DE L'ÉNERGIE
DOSSIER R-3863-2013**

**DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS NO. 1
À HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**

**PAR
STRATÉGIES ÉNERGÉTIQUES (S.É.)
L'ASSOCIATION QUÉBÉCOISE DE LUTTE CONTRE LA POLLUTION ATMOSPHÉRIQUE
(AQLPA)**

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-1. 1

Référence : HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION, R-3863-2013, Pièce B-0004, HQD-1, Doc. 1.

Demande(s) :

- a) Veuillez énumérer les MRC, municipalités et territoires (ou parties de ceux-ci, en décrivant clairement cette partie) qui, selon vous, constituent la zone de la Phase 1 du déploiement. De plus, veuillez déposer une carte illustrant les délimitations exactes de cette zone.
- b) Mêmes questions pour la Phase 2.
- c) Mêmes questions pour la Phase 3.

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-1. 2

Référence : HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION, R-3863-2013, Pièce B-0004, HQD-1, Doc. 1.

Demande(s) :

- a) Sur une carte, veuillez indiquer la localisation des routeurs et collecteurs déjà installés (et, distinctement, ceux qui restent à installer et sont prévus) en zone de Phase 1. Veuillez aussi indiquer par écrit le nombre de compteurs, routeurs et collecteurs par municipalité (ou, dans le cas de Montréal, Laval, Longueuil, Mirabel, St-Jérôme, Rivière-Rouge, par arrondissements, quartiers, secteurs ou autres subdivisions de la municipalité).
- b) Mêmes questions pour les routeurs et collecteurs prévus en Phase 2.
- c) Mêmes questions pour les routeurs et collecteurs prévus en Phase 3.

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-1. 3

Références :

- i) **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3863-2013, Pièce B-0004, HQD-1, Doc. 1, page 16, lignes 5 à 12, *Installation des compteurs de nouvelle génération*.
- ii) **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3863-2013, Pièce B-0013, HQD-1, Doc. 3, page 7, Compteurs de nouvelle génération installés en phase 1, tableau 1.

Préambule :

Le Tableau 1 présente le nombre de compteurs installés et prévus

Demande(s):

- a) Au dossier R-3770-2011, le total prévu était de 1,7 M de compteurs pour la zone 1. Le tableau 1 indique 1 690 000 prévus. Cette différence reflète-elle autre chose qu'une présentation arrondie ? Sinon, préciser.
- b) Ces nombres de 1,7 M et 1 690 000 incluent-ils à la fois les compteurs de nouvelle génération et les nouveaux compteurs non communicants ? Veuillez expliquer votre réponse, vu que les nouveaux compteurs non communicants sont eux aussi, en général, installés dans le cadre du même déploiement. Quelle que soit votre réponse à ce qui précède, veuillez fournir séparément le nombre
- c) Veuillez fournir un tableau (sur le modèle ci-après) montrant le nombre de compteurs non-installés vs à installer au 31 décembre 2013, pour chacune des villes (ou, dans le cas de Montréal, Laval, Longueuil, Mirabel, St-Jérôme, Rivière-Rouge, les arrondissements, quartiers, secteurs ou autres subdivisions de la municipalité), afin d'indiquer clairement où en est le déploiement par territoire de la zone 1.

**Tableau
Bilan du déploiement de la zone 1 en date du 30 décembre 2013**

Ville ou subdivision	Date début déploiement	Nb total prévu à installer	CNG installés	CNG restant à installer	CNC installés	CNC restant à installer	Date de fin prévue de déploiement (indiquer si déjà eu lieu)
Nom							
Nom							
Etc.							

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-1. 4

Référence : HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION, R-3863-2013, Pièce B-0004, HQD-1, Doc. 1.

Demande(s) :

- a) Dans l'ensemble de la zone de Phase 1, quel est le nombre ET le pourcentage des compteurs se trouvant à l'intérieur de domiciles (nous ne parlons pas ici de salles de compteurs hors des logements) ? Si vous n'avez pas l'information exacte, veuillez fournir une approximation commentée.
- b) Même question pour la zone de la phase 2.
- c) Même question pour la zone de la phase 3.

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-1. 5

Référence : HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION, R-3863-2013, Pièce B-0004, HQD-1, Doc. 1.

Demande(s) :

- a) Dans l'ensemble de la zone de Phase 1, quel est le nombre ET le pourcentage des compteurs se trouvant en des lieux auxquels l'installateur n'a pas accès par lui-même pour procéder à la désinstallation-installation de compteurs, requérant donc qu'un propriétaire ou un occupant lui donne accès ? Si vous n'avez pas l'information exacte, veuillez fournir une approximation commentée.
- b) Même question pour la zone de la phase 2.
- c) Même question pour la zone de la phase 3.

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-1. 6

Référence : HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION, Dossier R-3863-2013, Pièce B-0004, HQD-1, Doc. 1, page 18, lignes 22 à 29, Section 3.3. Échéancier critique des travaux de la phase 2. (Accueil des clients et difficultés rencontrées sur le terrain).

Préambule :

Au sujet des impacts d'un retard de déploiement dans la zone 2, Hydro-Québec affirme :

Ces impacts auront une incidence sur la matérialisation des gains d'efficience attendus. Par ailleurs, le Distributeur constate que l'accueil favorable des clients [...]
[Souligné par nous]

Vous faites référence à l'accueil favorable des clients. Or, il est connu que les installateurs ont fait face à un certain nombre de clients qui étaient défavorables à l'arrivée des CNG et que divers incidents ont été liés aux refus de ces clients. La présente question a pour objet de vous demander de faire rapport quant à ces difficultés (ce dont les rapports trimestriels de suivi ne font pas état).

Demande(s) :

Veillez décrire en détail, quantitativement et qualitativement, les difficultés suivantes rencontrées sur le terrain lors du déploiement en zone de Phase 1 jusqu'au 31 décembre 2013 :

a) Veillez indiquer le nombre de portes restées fermées et/ou d'accès restés bloqués i) à la première visite, ii) à la deuxième, iii) à la troisième, iv) et ainsi de suite. Veillez traduire chacun de ces nombres en pourcentages par rapport au nombre de lieux indiqués précédemment auxquels l'installateur n'a pas accès par lui-même pour procéder à la désinstallation-installation de compteurs. Si vous n'avez pas l'information exacte, veuillez fournir une approximation commentée.

b) Veillez expliquer de quelle manière les installateurs et leurs entreprises vous font-ils rapport des situations décrites en (a) et à quelle fréquence. Veillez déposer ces rapports en caviardant l'information nominative. Veillez également expliquer quels suivis vous faites quant à ces situations et déposez les rapports s'y rapportant en caviardant l'information nominative.

c) Veillez indiquer le nombre de cas où les désinstallations-installations ont été effectuées par les installateurs en l'absence d'un propriétaire ou occupant sur les lieux, en rentrant par lui-même sur la propriété privée. Si vous n'avez pas l'information exacte, veuillez fournir une approximation commentée.

d) Veillez expliquer de quelle manière les installateurs et leurs entreprises vous font-ils rapport des situations décrites en (c) et à quelle fréquence. Veillez déposer ces rapports en caviardant l'information nominative. Veillez également expliquer quels suivis vous faites quant à ces situations et déposez les rapports s'y rapportant en caviardant l'information nominative.

e) Veuillez indiquer le nombre de cas où les désinstallations-installations ont été effectuées par les installateurs, en rentrant par lui-même sur la propriété privée, malgré la présence d'un propriétaire ou occupant qui s'y opposait. Si vous n'avez pas l'information exacte, veuillez fournir une approximation commentée.

f) Veuillez expliquer de quelle manière les installateurs et leurs entreprises vous font-ils rapport des situations décrites en (e) et à quelle fréquence. Veuillez déposer ces rapports en caviardant l'information nominative. Veuillez également expliquer quels suivis vous faites quant à ces situations et déposez les rapports s'y rapportant en caviardant l'information nominative.

g) Veuillez indiquer le nombre approximatif d'affiches de refus installées (par les clients) sur ou à côté des compteurs ou sur les portes d'entrée. Si vous n'avez pas l'information exacte, veuillez fournir une approximation commentée.

h) Veuillez expliquer de quelle manière les installateurs et leurs entreprises vous font-ils rapport des situations décrites en (g) et à quelle fréquence. Veuillez déposer ces rapports en caviardant l'information nominative. Veuillez également expliquer quels suivis vous faites quant à ces situations et déposez les rapports s'y rapportant en caviardant l'information nominative.

i) Veuillez indiquer le nombre de cas où les désinstallations-installations ont été effectuées par les installateurs, malgré une affiche de refus installée sur ou à côté du compteur ou sur la porte d'entrée. Si vous n'avez pas l'information exacte, veuillez fournir une approximation commentée.

j) Veuillez expliquer de quelle manière les installateurs et leurs entreprises vous font-ils rapport des situations décrites en (i) et à quelle fréquence. Veuillez déposer ces rapports en caviardant l'information nominative. Veuillez également expliquer quels suivis vous faites quant à ces situations et déposez les rapports s'y rapportant en caviardant l'information nominative.

k) Veuillez indiquer le nombre de clients qui n'ont pas repris de rendez-vous pour une installation ultérieure. Si vous n'avez pas l'information exacte, veuillez fournir une approximation commentée.

L) Veuillez indiquer le nombre de clients que vous avez dû rappeler, ainsi que le nombre de fois que vous avez dû rappeler. Si vous n'avez pas l'information exacte, veuillez fournir une approximation commentée.

m) Veuillez indiquer, pour chacune des villes (ou arrondissement ou quartiers ou secteurs ou subdivisions de villes) décrites à la réponse à SÉ-AQLPA-1.3(c), le nombre d'abonnés dont les compteurs n'ont toujours pas été installés malgré la fin de la période prévue de déploiement dans le territoire les concernant. Si vous n'avez pas l'information exacte, veuillez fournir une approximation commentée.

- n)** Veuillez indiquer le nombre d'Avis de non-consentement reçus par HQD 1^e, 2^e, 3^e et 4^e trimestres de 2013 et au total de 2013. Si vous n'avez pas l'information exacte, veuillez fournir une approximation commentée.
- o)** Quel suivi faites-vous suite à la réception d'un avis de non-consentement ? Indiquez-vous aux installateurs de ne pas procéder chez ce client ou donnez-lui quelque information ou instruction particulière ? Veuillez déposer les rapports indiquant les suivis qui sont effectués suite à la réception de ces avis de non-consentement.
- p)** Veuillez indiquer le nombre de Mises en demeures reçues par HQD aux 1^e, 2^e, 3^e et 4^e trimestres de 2013 et au total de 2013. Si vous n'avez pas l'information exacte, veuillez fournir une approximation commentée.
- q)** Quel suivi faites-vous suite à la réception d'une telle Mise en demeure ? Indiquez-vous aux installateurs de ne pas procéder chez ce client ou donnez-lui quelque information ou instruction particulière ? Veuillez déposer les rapports indiquant les suivis qui sont effectués suite à la réception de ces mises en demeure.
- r)** Quel suivi faites-vous suite à la réception par les centres d'appel de HQD ou de Capgemini d'appels de clients ne souhaitant ni recevoir de compteurs RF ni payer pour des compteurs non communicants ? Quel est le nombre de ces appels pour chacun des 4 trimestres de 2013 ? Veuillez déposer les rapports indiquant ces communications reçues et les suivis qui en sont effectués, en caviardant l'information nominative.
- s)** Veuillez indiquer qualitativement eu quantitativement les conflits rencontrés par des installateurs auprès de clients.
- t)** Veuillez expliquer de quelle manière les installateurs et leurs entreprises vous font-ils rapport des situations décrites en (s) et à quelle fréquence. Veuillez déposer ces rapports en caviardant l'information nominative. Veuillez également expliquer quels suivis vous faites quant à ces situations et déposez les rapports s'y rapportant en caviardant l'information nominative.
- u)** Veuillez expliquer de quelle manière les installateurs et leurs entreprises vous font rapport d'éventuels problèmes de santé dont les installateurs se plaignent dans le cadre de leur travail pour HQD. Veuillez déposer ces rapports en caviardant l'information nominative. Veuillez également expliquer quels suivis vous faites quant à ces situations et déposez les rapports s'y rapportant en caviardant l'information nominative.
- v)** Veuillez expliquer de quelle manière les installateurs et leurs entreprises vous font rapport d'informations fournies aux installateurs par les abonnés quant à la présence, sur les lieux, de femmes enceintes, de jeunes enfants, de personnes âgées ou malades au soutien de leur souhait de ne pas recevoir de compteurs à RF. Veuillez déposer ces rapports en caviardant l'information nominative.

w) Veuillez également indiquer de quel manière les autres employés d'Hydro-Québec (téléphonistes, lecteurs de courrier des clients, etc.) colligent des informations reçues de la part d'abonnés quant à la présence, sur les lieux, de femmes enceintes, de jeunes enfants, de personnes âgées ou malades au soutien de leur souhait de ne pas recevoir de compteurs à RF. Veuillez expliquer quels suivis vous faites quant à ces situations et déposez les rapports s'y rapportant en caviardant l'information nominative.

x) Veuillez énumérer les contacts reçus de la part d'élus fédéraux, provinciaux ou municipaux, ministres, municipalités et autres instances fédérales, provinciales ou municipales requérant un arrêt et/ou un moratoire et/ou une modification des conditions du déploiement du projet LAD. Veuillez déposer la totalité des communications reçues d'eux et toute réponse ou échange de communications ayant eu lieu entre HQ et ceux-ci. Veuillez déposer la liste des rencontres tenues avec eux, avec la liste des participants et les sujets discutés.

y) Veuillez énumérer les contacts reçus de la part de groupes de citoyens et associations requérant un arrêt et/ou un moratoire et/ou une modification des conditions du déploiement du projet LAD. Veuillez déposer la totalité des communications reçues d'eux et toute réponse ou échange de communications ayant eu lieu entre HQ et ceux-ci. Veuillez déposer la liste des rencontres tenues avec eux, avec la liste des participants et les sujets discutés.

z) Pourquoi les items énumérés de (a) à (y) à la présente question ne font-ils pas partie des « préoccupations-refus » comptabilisés au tableau 5 de la page 15 de la section 6 de la pièce B-0013 HQD-1 Document 3 ? Veuillez répondre distinctement pour chacun des items (a) à (y).

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-1. 7

Référence : HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION, R-3863-2013, HQD-1, Doc. 1, PIÈCE B-0004, page 20, lignes 11 à 16, Section 4. *Approche règlementaire* (Coûts et sécurité du lien cellulaire) :

Considérant l'augmentation de la couverture cellulaire des dernières années, le Distributeur a décidé d'utiliser les liens cellulaires pour une grande majorité des collecteurs des territoires visés par les phases 2 et 3. Grâce à cette meilleure couverture cellulaire, le Distributeur est d'avis que la poursuite du déploiement des télécommunications avec la technologie utilisée dans la phase 1 demeure la plus économiquement viable à court et moyen terme.

Demande(s) :

a) L'utilisation du réseau cellulaire que vous évoquez fait-il référence aux antennes relais de téléphonie cellulaires de compagnies privées ? Si non, s'agit-il d'antennes relais d'Internet sans fil ?

b) S'il s'agit des antennes relais de téléphonie cellulaire :

b1) À quelles compagnies appartiennent-elles ?

b2) L'utilisation du réseau cellulaire des compagnies de télécommunication représente-t-il un coût pour HQD? Si oui, combien. Ces coûts avaient-ils été prévus lors du dossier R-3770-2011 de la phase 1 ? En d'autres termes, nous cherchons à savoir si l'utilisation du « *réseau cellulaire* » que vous mentionnez constitue quelque chose de nouveau par rapport à ce que vous avez déjà indiqué au dossier R-3770-2011.

b3) Est-ce que l'ajout de fonctionnalités aux CNG, et donc l'augmentation d'informations en transit sur ces réseaux cellulaires, représentent des coûts supplémentaires au fur et à mesure que ces nouvelles fonctionnalités seront disponibles ? Si oui, les clients auront-ils le choix de les activer ou non, et donc de les payer ou non ?

c) S'il n'est pas question des antennes relais de téléphonie cellulaire, de quelles infrastructures cellulaires est-il question ?

d) Le transit des données de consommation via ce réseau cellulaire présente-t-il des défis particuliers au niveau de la sécurité des données ? Si oui, veuillez élaborer. Si non, expliquez comment la sécurité et la vie privées seront maintenues lors de ce transit.

e) L'utilisation des liens cellulaires du déploiement des télécommunications permettra-t-il de pallier aux trous provoqués par les domiciles qui auront choisi l'option de retrait (CNC) ? Si oui, jusqu'à quel point (en pourcentage des domiciles et/ou en distance par rapport au lien cellulaire le plus près) peuvent-ils pallier aux trous ?

f) Les compteurs qui communiquent avec des collecteurs ou des liens cellulaires, dans les zones 2 et 3, doivent-ils émettre à une densité de puissance supérieure afin d'atteindre les infrastructures de télécommunication ? Veuillez décrire.

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-1. 8

Référence : HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION, Dossier R-3863-2013, Pièce B-0004, HQD-1, Doc. 1, page 22, tableau 3 et page 24, point 5.1.2 *Charges d'exploitation en cours de projet.*

Préambule :

TABLEAU 3, COÛTS DES PHASES 2 ET 3 DU PROJET LAD (2014-2018)

	2014	2015	2016	2017	2018
Investissements	110,4	159,3	74,4	65,5	29,9
Compteurs achat et installation	96,9	132,5	51,6	39,2	22,1
Équipements de télécommunication	6,4	20,8	18,9	20,1	7,2
Bureau de projet	5,7	5,4	3,7	6	0,6
Frais d'emprunt à capitaliser	1,4	0,6	0,2	0,2	
Charges d'exploitation	12,3	33,8	37,5	23,7	10,6
Relocalisation des ressources	0,4	8,6	11,2	3,4	0,2
Technologies d'information	5,4	11,4	12,3	10,7	5,7
Télécommunication	1,7	4,6	5,4	4,3	2,1
Charges diverses	4,8	9,2	8,6	5,3	2,6
Total	122,7	193,1	111,9	89,2	40,5

Les charges des TI de 45,6 M\$ incluent les frais de licences, de leur maintenance et de leur exploitation. (Page 24, lignes 9 et 10);

Les charges diverses de 30,5 M\$ se composent principalement des frais liés à la formation, à la communication, aux campagnes d'information, à l'activité clientèle (pendant la période d'installation des compteurs), ainsi que de la contingence. (Page 24, lignes 14 à 16)

Demande(s) :

- a) Le coût unitaire des CNG a-t-il changé depuis le dossier R-3770-2011 ? Si oui, de combien de \$ a-t-il diminué ?
- b) Le coût unitaire des CNC a-t-il changé depuis le dossier R-3788-2012 ? Si oui, de combien de \$ a-t-il diminué ?
- c) Expliquez pourquoi les rubriques « Technologies d'information » et « Télécommunication » sont proportionnellement plus élevées en 2016 qu'au cours des autres années.

d) Dans la sous-rubrique « Charges diverses », incluez-vous les frais de représentation de HQD auprès des élus municipaux pour rassurer ceux-ci de l'innocuité des compteurs ? Si non, sous quelle rubrique se trouvent ces charges. Quelle que soit votre réponse, veuillez indiquer quels en sont les montants prévus pour les phases 2 et 3.

e) Veuillez élaborer un tableau subdivisant les frais encourus en phase 1 et les frais prévus de 30,5 M \$ en phase 2 et 3 pour les rubriques suivantes :

- Frais de formation.
- Frais de communication.
- Campagnes d'information.
- Activité clientèle.
- Contingence.

f) Veuillez préciser à quelle rubrique appartiennent les items suivants et veuillez dans chaque cas en spécifier le montant en Phases 1, 2 et 3 :

- La gestion des refus citoyens (avis de non-consentement, mises en demeure, échanges téléphoniques, prises de rendez-vous, etc.).
- Les kiosques d'information.
- Les frais octroyés à Capgemini, s'il y a lieu, pour gérer le centre d'appel.
- Si ces rubriques ne sont pas incluses dans le tableau 3 en préambule, veuillez détailler les coûts encourus en phase 1 et prévus en phases 2 et 3 pour ces rubriques, et les inclure au tableau 3, amendé.

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-1. 9

Référence : HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION, Dossier R-3863-2013, Pièce B-0004, HQD-1, Doc. 1.

Demande(s) :

- a)** Qu'est-il advenu du centre d'excellence promis par Landis & Gir ?
- b)** Où se trouve-t-il ?
- c)** Quelle est sa date d'ouverture ?
- d)** Quelle activité est prévue ou a lieu dans ce centre ? Veuillez détailler.
- e)** Combien d'équivalents employés à temps plein y a-t-il ?

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-1. 10

Référence : HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION, Dossier R-3863-2013, Pièce B-0004, HQD-1, Doc. 1. page 22, point 5.1.1 *Investissements*, lignes 7 à 12 :

Le coût des installations effectuées par le personnel du Distributeur suit les coûts de prestation. Le coût d'installation est également composé des frais d'assurance qualité et des travaux effectués par les maîtres électriciens. Les résultats de la phase 1 confirment la justesse des hypothèses quant au coût des installations effectuées par les employés du Distributeur. Conséquemment, le Distributeur n'entrevoit donc pas d'enjeu à cet égard. [Souligné par nous]

Demande(s) :

- a) Cet extrait fait référence aux coûts d'installation du Distributeur. Qu'en est-il des coûts d'installation de Capgemini ou de tout autre prestataire ? Les coûts réels d'installation des prestataires du Distributeur équivalent-ils aux coûts prévus dans le dossier R-3770-2011 ?
- b) Lors du dossier R-3788-2012 Option de retrait, HQD prévoyait faire installer les CNG par des prestataires comme Capgemini, alors que les CNC seraient installés par les employés du Distributeur. Veuillez confirmer que cette division des tâches est encore valide. Sinon, veuillez expliquer *qui fait quoi* et *pourquoi*.
- c) L'extrait ci-haut mentionne les coûts des installations effectuées. Qu'en est-il des installations non-effectuées ? Les coûts d'installation dont il est question ici incluent-ils ou excluent-ils les coûts supplémentaires occasionnés par les abonnés qui refusent autant le CNG que les frais du CNC et pour lesquels le Distributeur doit communiquer à plusieurs reprises, se présenter en personne à plusieurs reprises et réécrire à plusieurs reprises ? Dans tous les cas de réponse, veuillez spécifier ces coûts tant en phase 1 réel et prévu qu'en phases 2 et 3.

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-1. 11

Référence : HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION, Dossier R-3863-2013, Pièce B-0004, HQD-1, Doc. 1, page 25, point 5.1.3 Contingence, lignes 24 à 27 :

Ainsi, bien qu'il anticipe au 30 septembre 2013 un écart favorable des coûts prévus de la phase 1, le Distributeur considère que les facteurs qui ont permis de générer cet écart favorable pourraient ne pas se concrétiser dans les phases 2 et 3. [Souligné par nous]

Demande(s) :

- a) Quels sont ces facteurs qui ont permis de générer cet écart favorable et pourquoi pourrait-il ne pas se reconcrétiser en phases 2 et 3 ?

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-1. 12

Référence : HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION, Dossier R-3863-2013, Pièce B-0004, HQD-1, Doc. 1.

Demande(s) :

- a) Quelle est la stratégie actuellement prévue de HQD quant à la conservation en stock et/ou la disposition des anciens compteurs au fur et à mesure de leur retrait ?
- b) Veuillez quantifier les mises en stock et les retraits d'anciens compteurs prévus à partir de 2014 et pour toute la suite des phases du Projet.

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-1. 13

Référence : HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION, Dossier R-3863-2013, PIÈCE B-0004, HQD-1, doc. 1, page 26, point 6 Principaux risques liés au projet

Préambule : Un des risques mentionnés est l'« acceptabilité de la clientèle au remplacement des compteurs ».

Demande(s) :

- a) Comment qualifieriez-vous et quantifieriez-vous ce risque, au 31 décembre 2013?
- b) Quelles sont les conséquences et leur impact monétaire en cas de réalisation du risque ?

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-1. 14

Référence : HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION, Dossier R-3863-2013, Pièce B-0004, HQD-1, Doc. 1, page 27, point 6.1 Dépassement des coûts, lignes 14 à 17 :

Pour les phases 2 et 3, le risque de dépassement de coûts est principalement lié à l'étendue du territoire, mais ce dernier est limité par le fait que la technologie implantée s'est avérée performante et stable pour la phase 1. Le Distributeur considère qu'il en sera de même en phases 2 et 3. (Souligné par nous)

Demande(s) :

- a) La phase 1 était constituée de zones urbaines densément peuplées, du moins en date du dépôt du projet LAD phase 2 et 3 (8 novembre 2013). Il serait dès lors périlleux de se fier à la performance et à la stabilité de la technologie de la phase 1, puisque les réalités terrain des milieux ruraux et reculés des phases 2 et 3 sont bien différentes. Conséquemment, nous aimerions savoir quelles sont les performances et la stabilité des compteurs et TI des deux projets pilotes de 2011 concernés, soit ceux de Boucherville et de la MRC de Memphrémagog.

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-1. 15

Références :

- i) **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3863-2013, Pièce B-0004, HQD-1, Doc. 1, page 28, point 6.2. Acceptabilité de la clientèle au remplacement des compteurs.

La majorité des clients accueillent favorablement le projet. Ce constat est confirmé par les installateurs sur le terrain.

La perception favorable des clients est également reflétée dans les sondages de satisfaction de la clientèle au niveau de l'installation du compteur.

- ii) **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, R-3863-2013, Pièce B-0013, HQD-1, Doc.3, Suivi de la décision D-2012-127, Lecture à distance, page 15, tableau 5 : Nombre de plaintes de clients par types de motif.

- iii) **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3863-2013, Pièce B-0004, HQD-1, Doc. 1, Encadré 4 :

« taux de satisfaction de 8,8 sur 10 à l'égard de l'installation du compteur de nouvelle génération effectuée par les installateurs du Distributeur et de 8,6 sur 10 à l'égard des installations réalisées par les installateurs du prestataire de services. »

Demande(s) :

- a)** Veuillez déposer les évaluations écrite provenant des installateurs sur le terrain au soutien de votre affirmation.
- b)** Veuillez déposer le questionnaire du sondage utilisé pour l'établissement de l'Encadré 4, ainsi que les résultats détaillés du sondage, incluant les commentaires des clients, la taille de l'échantillon, les données (N) à chaque réponse ainsi que le nombre de non-réponses/Ne sait pas/Refus de répondre, la taille de la population (N) ayant servi à constituer l'échantillon, le mode de constitution de l'échantillon, le pourcentage d'erreur 19 fois sur 20 et veuillez indiquer s'il y a eu pondération des résultats.
- c)** Si le document contenant les résultats du sondage ne contient pas les informations sur la méthodologie de sélection des abonnés interviewés et des territoires couverts, veuillez déposer un document différent spécifiant cette méthodologie, dont la réponse à (b).
- d)** Des cas d'entrées par infraction des installateurs ont été rapportés par les citoyens. Veuillez clarifier à la Régie quelles étaient les consignes données aux installateurs de compteurs et précisez si ces consignes ont évolué dans le temps depuis le début du déploiement.
- e)** Veuillez confirmer ou infirmer le fait que les installateurs reçoivent un bonus pour chaque compteur installé, et que ce bonus est supérieur si le compteur est situé à l'intérieur. Précisez quels sont ces bonus (en \$) et leur raison d'être.
- f)** Veuillez déposer à la Régie le texte des consignes donné aux installateurs ainsi que le texte des réponses que les installateurs sont autorisés à donner lorsque des questions leur sont posées par des citoyens.
- g)** Que comptez-vous faire avec les cas de citoyens qui refusent à la fois les CNG et les frais du CNC, en envoyant des Avis de non-consentement et en affichant des insignes de refus sur leur compteur ?

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-1. 16

Référence : HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION Dossier R-3863-2013, PIÈCE B-0004, HQD-1, doc. 1, page 28, lignes 3 à 6 :

De plus, le Distributeur reçoit peu d'appels ou de demandes de clients relativement au projet. Il s'efforce d'y répondre sur une base individuelle et n'hésite pas à revoir au besoin les outils de communication.

Demande(s) :

- a)** Il semble qu'une des explications au fait que le Distributeur reçoive peu d'appels serait que toutes les lignes du service à la clientèle sont occupées depuis le début du déploiement, au point de

que plusieurs abonnés ont dû attendre plusieurs jours pour vous rejoindre et, lorsqu'ils ont obtenu la communication au numéro qui leur a été fourni, se sont fait dire de rappeler un autre numéro. Veuillez expliquer pourquoi les lignes téléphoniques de HQD sont TRÈS congestionnées depuis le début du déploiement.

b) Veuillez expliquer pourquoi HQD donne le numéro de téléphone général du service à la clientèle dans sa lettre adressée aux abonnés, plutôt que de donner le numéro direct du centre d'appels de Capgemini ou de HQD spécifique au projet LAD.

b) Veuillez spécifier le nombre d'employés qui répondent au téléphone au service à la clientèle par chiffre de travail, ainsi qu'au centre d'appel spécifique au projet LAD de HQD et à celui de Capgemini.

c) Veuillez donner le nombre d'appels reçus au service à la clientèle entre le 01 janvier 2013 et le 30 septembre 2013, ainsi que le nombre d'appels aux mêmes dates pour l'année-témoin 2011 (et non 2012 puisque le projet LAD était déjà l'objet de questionnements de la part des abonnés);

e) Veuillez expliquer pourquoi HQD n'indique nulle part sur son site web le numéro de téléphone où téléphoner pour se prévaloir de l'option de retrait ni comment procéder par écrit pour s'en prévaloir (à qui et à quelle adresse écrire).

f) Veuillez expliquer pourquoi les abonnés recevaient leur lettre de HQD en moyenne 10 jours après la date inscrite en haut à droite de leur lettre. N'est-ce pas là une contravention de la décision D-2012-128 qui exigeait une période de 30 jours pour que l'abonné puisse s'informer et prendre une décision ?

g) Veuillez expliquer comment un abonné peut exercer un jugement éclairé si, dans la lettre qu'il reçoit, on ne lui explique pas la différence entre un « compteur nouvelle génération » et un « compteur non communicant », pas même le fait que la relève se fera à distance (par des ondes) pour le CNG ?

h) Veuillez spécifier pourquoi vous n'avez pas précisé dans la lettre au client que ce devait être l'abonné (et non son (sa) conjoint(e) ou colocataire) qui devait appeler pour se prévaloir de l'option de retrait. L'absence de cette information avait-elle pour but de décourager le client qui attend d'interminables minutes à deux reprises pour se faire dire que seul l'abonné ayant son nom sur la facture peut appeler pour se prévaloir de l'OR ?

i) Les appels individualisés que vous faites auprès des personnes qui vous appellent ont-ils pour but de rassurer vos clients quant à l'innocuité des compteurs pour la santé ? Veuillez préciser.

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-1. 17

Références :

i) **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION** Dossier R-3863-2013, Pièce B-0004, HQD-1, Doc. 1, Encadré 4 : Acceptabilité de la clientèle au remplacement des compteurs, page 28 :

moins de 2 k compteurs non communicants installés soit un taux d'adhésion à l'option de retrait de 0,3 % bien en-deçà de celui de 1 % prévu dans le cadre du dossier R-3770-2011

ii) **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION** Dossier R-3863-2013, Pièce B-0013, HQD-1, Doc. 3, Suivi de la décision D-2012-127, Lecture à distance, page 14, 5. Clients se prévalant de l'Option de retrait, lignes 1 et 2 et lignes 6 et 7 :

Au 31 décembre 2013, 3 577 clients, qui se sont prévalus de l'option de retrait, ont un compteur non communicant installé. [...] le nombre de demandes d'adhésion des clients à l'option de retrait (5 187 demandes au 31 décembre

Demande(s) :

a) Veuillez confirmer que le nombre de demandes d'option de retrait au 30 septembre 2013 était de 5187 demandes, moins 420 personnes ayant changé d'avis, soit 4767 demandes d'option totales, soit plus de 4 k CNC à être installés ou déjà installés, malgré les futurs abandons.

b) Veuillez préciser quel pourcentage approximatif ou précis des 420 personnes ont changé d'avis après avoir reçu un appel personnalisé de HQD.

c) Veuillez nous rappeler à partir de quel pourcentage de CNC installés le réseau maillé pourrait avoir des défaillances techniques (des trous dans les relais), par zone.

d) Lorsqu'un abonné fait la demande d'Option de retrait, obtient-il une confirmation avec numéro de commande ? Si non, quelle trace administrative HQD et Capgemini gardent-elles de ces demandes d'OR et comment le client fait-il pour prouver qu'il a fait la demande et qu'elle a été enregistrée dans le système ?

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-1. 18

Référence : **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION** Dossier R-3863-2013, Pièce B-0004, HQD-1, Doc. 1; page 29, point 6.2. Acceptabilité de la clientèle au remplacement des compteurs, lignes 1 à 5 :

Par ailleurs, la Régie a accepté que le périmètre du projet LAD se limite aux seules fonctionnalités de l'automatisation de la relève et de l'interruption et la remise en service à distance, afin d'en favoriser l'acceptabilité sociale. Il faut constater que la

stratégie du Distributeur, dictée par l'expérience vécue par certaines entreprises de distribution d'électricité, était adéquate.

Demande(s) :

- a) Le Distributeur a-t-il l'intention de déposer des dossiers de demandes d'autorisation à la Régie lorsque viendra le temps d'activer de nouvelles fonctionnalités ?
- b) Si non, comment le Distributeur compte-t-il sonder l'acceptabilité sociale et l'acceptabilité pour le régulateur de ces nouvelles fonctionnalités avant de les activer ?

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-1. 19

Référence : HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION Dossier R-3863-2013, Pièce B-0004, HQD-1, Doc. 1, page 29, point 6.4. Sécurité des TI et de la télécommunication.

Demande(s) :

- a) Est-ce que le Distributeur a reçu des plaintes à ce jour concernant la sécurité des TI et de la télécommunication? Si oui, à quel sujet? Veuillez élaborer.

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-1. 20

Références :

- i) **RÉGIE DE L'ÉNERGIE**, Dossier R-3770-2011, Pièce A-163, Décision D-2012-127, Section 7.3.3 Offre de nouveaux services, paragraphes [234] et [235], page 60, citant HQD :

[235] L'avantage de la facturation basée sur la lecture réelle des données enregistrées par les CNG n'est pas négligeable. Plus de 50 % des plaintes des consommateurs devant la Régie portent sur la consommation et la facturation d'électricité. Il est donc plausible que la facturation sur la base de la consommation réelle diminue le nombre de ces différends, au bénéfice des clients du Distributeur.

- ii) **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3863-2013, Pièce B-0013, HQD-1, Doc.3, Suivi de la décision D-2012-127, p. 21 Facturation.

Préambule :

Parmi les « bénéfiques » évoqués par le Distributeur, celui-ci identifie « une facturation basée sur des données de consommation réelles et non estimées ». Au paragraphe 235, le Distributeur affirme qu'« il est donc plausible que la facturation sur la base de la consommation réelle diminue le nombre de ces différends, au bénéfice des clients du Distributeur ». Les différends rapportés par HQD sont les plaintes sur la consommation et la facturation d'électricité, sous-entendant que les consommateurs se

plaignaient de factures basées sur des estimations plutôt que sur des consommations réelles.
[Souligné par nous]

Le motif « facturation » concerne les plaintes liées à la première facture suivant l'installation du nouveau compteur et aux factures subséquentes lorsque le client peut comparer deux périodes équivalentes à la suite de l'installation. On y trouve notamment les contestations suite à l'augmentation de la facturation, les contestations de la lecture de l'ancien compteur au moment de sa dernière lecture ou du nouveau compteur lors du remplacement.

Demande(s) :

a) Afin de pouvoir évaluer les bénéfices de la nouvelle forme de facturation pour les clients, veuillez déposer un tableau comparatif, avant et après l'installation des CNG là où ils sont installés, des montants facturés (en \$) et des kWh estimés auparavant, et aujourd'hui réellement consommés des factures de consommation d'électricité. Afin d'inclure la facturation d'hiver, veuillez inclure les projets-pilote de 2011-2012 et les secteurs déployés depuis l'hiver 2013.

b) Depuis l'installation des CNG, quel est le portrait du taux de plaintes portant sur la consommation et la facturation d'électricité ? Veuillez comparer avant et après l'installation de CNG svp.

c) Le nombre de plaintes rapporté inclut-il les plaintes logées par téléphone et celles envoyées par courriel et par la poste ? Si non, élaborez.

d) Les CNG mesurent-ils les kVa (kilovoltampères) chez les clients résidentiels qui n'ont pas, normalement de compteurs de puissance ?

e) LES CNG mesurent-ils les kVa chez les clients résidentiels qui sont facturés pour la puissance ?

f) Les clients résidentiels qui ont un mauvais facteur de puissance (< 90 %) sont-ils soumis à une pénalité ?

g) La facturation des CNC (relève manuelle) a-t-elle fait l'objet de plaintes à ce jour? Veuillez répondre qualitativement et quantitativement.

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-1. 21

Référence : HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION, Dossier R-3863-2013, Pièce B-0004, HQD-1, Doc.1.

Demande(s) :

a) Veuillez déposer une analyse de sensibilité quant au coût des Phases 2 et 3 si l'option de retrait devenait gratuite (en accompagnant votre analyse d'une prévision du nombre d'optants selon ce scénario).

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-1. 22

Références :

i) **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION** Dossier R-3863-2013, Pièce B-0004, HQD-1, Document 1; page 33, point 7.2 Autres solutions envisagées

ii) **RÉGIE DE L'ÉNERGIE**, Dossier R-3770-2011, Pièce A-0163, Décision D-2012-127, Section 7.3.3 Offre de nouveaux services, paragraphe 526, page 119.

Préambule :

Au sujet de l'appel d'offre, la décision D-2012-127(référence ii) rappelait ceci :

Quant aux autres solutions envisagées [note de bas de page omise] par le Distributeur pour le Projet [LAD], il faut rappeler que ce dernier a procédé à des appels d'offres pour obtenir des propositions ouvertes à toutes les technologies de communication disponible. Or, les offres reçues, qui répondaient aux objectifs d'assurer la pérennité du parc de compteurs, de réaliser des gains d'efficacité et de permettre l'offre de nouveaux services aux clients, se basaient sur la mise en place d'une technologie sans fil et l'acquisition de [compteurs de nouvelle génération] (CNG).

Demande(s) :

a) Maintenant que les contrats ont été octroyés à coûts fixes, HQD peut-elle déposer le devis de l'appel d'offres qui avait été lancé ? Si non, pourquoi ?

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-1. 23

Référence : HYDRO SHERBROOKE, Document d'appel d'offres no 11971, Devis numéro 2011-03 "Compteurs électroniques avec module radiofréquence", page 4, point 4 :

MODULE RADIOFRÉQUENCE (RF)

Tous les compteurs de ce devis doivent être équipés d'un module radiofréquence (RF) utilisant la fréquence ISM 900 Mhz sans licence et compatible avec le système de lecture MVRS et FC300SR de Intron Inc. D'une puissance de transmission de 100 mWatts..... La lecture des compteurs avec module de radiofréquence, se fera avec les ordinateurs de poche de la compagnie Itron inc. De type FC 300SR et du logiciel de lecture associé. »

Demande(s) :

a) Est-ce que le devis d'Hydro-Québec Distribution contenait une telle clause exigeant des fournisseurs que les compteurs électroniques soient équipés d'un module radiofréquence (RF) ?

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-1. 24

Référence : HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION Dossier R-3863-2013, Pièce B-0004, HQD-1, Doc. 1; pages 31 et 34 point 7 Étude de faisabilité économique et point 8 Impacts sur les revenus requis du Distributeur :

Les gains générés par le scénario IMA par rapport au scénario de référence sont par conséquent estimés à 201,9 M\$ (actualisés 2011) sur 20 ans

Le Distributeur rappelle qu'il anticipe dès 2019 des gains récurrents évalués à 81 M\$ par année.

Demande(s) :

a) Ces gains annuels récurrents de 81 M\$ sont-ils inclus dans le 201,9 M\$ de gains générés sur 20 ans ? Si non, veuillez préciser la distinction entre les deux formes de gains, car 81M\$ par année, de 2019 à 2031 = 1 053 M\$ (et non 201.9 M\$).

b) Veuillez présenter un tableau ou graphique démontrant les gains totaux anticipés d'ici 2030.

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-1. 25

Référence : HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION Dossier R-3863-2013, Pièce B-0004, HQD-1, Doc. 1; page 35, point 9 Impacts sur la qualité du service :

Au niveau de la gestion des pannes, le Distributeur a intégré les signaux provenant des compteurs de nouvelle génération à son algorithme de détection des pannes⁶⁴ »,

Note 64 : La fonctionnalité de détection des pannes, non incluse dans le périmètre du projet LAD, n'est toutefois pas implantée.

Demande(s) :

- a)** Le coût d'intégration des signaux des CNG aux algorithmes avait-il été prévu aux coûts du projet LAD au dossier R-3770-2011 ? Veuillez indiquer quel est ce coût.
- b)** Est-ce que l'intégration de chaque « fonctionnalité » représentera des coûts d'intégration ? Si oui, ces coûts sont-ils prévus au projet LAD ? Si oui, dans quelle rubrique du tableau 3 se retrouvent-ils, page 22 de R-3863-2013, HQD-1, doc. 1, B-0004 ? Veuillez indiquer quel est ce coût.
- c)** Les coûts d'implantation des fonctionnalités « hors périmètre » sont-ils inclus ou exclus du projet LAD, dans le cadre de son évaluation économique et financière ? Veuillez quantifier.
- d)** HQD peut-elle déposer le budget prévu pour la mise en fonction des fonctionnalités, précisant si ces budgets sont ou ne sont pas inclus au budget du projet LAD, toutes zones confondues.
- e)** Si les coûts des fonctionnalités hors périmètre ne sont pas inclus au projet LAD, ont-ils une incidence sur les tarifs d'électricité ? D'où proviennent les budgets consacrés à ces fonctionnalités ?

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-1. 26

Référence : HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION, R-3863-2013, Pièce B-0004, HQD-1, Doc. 1, page 10, Encadré 1 - Fonctionnalités hors du périmètre du projet LAD.

Préambule : L'encadré 1 fait référence à des fonctionnalités hors du périmètre du projet LAD phase 1. Parmi ces fonctionnalités, notons celle-ci :

L'obtention rapide d'informations précises sur les pannes permettra éventuellement au Distributeur d'en améliorer considérablement la gestion.

Demande(s) :

- a) Les compteurs nouvelle génération (CNG) fonctionnent-ils à l'électricité ? Si oui, cessent-t-ils de fonctionner lors d'une panne ?
- b) Si oui, lors d'une panne, combien de temps le CNG a-t-il pour communiquer son information de « panne » au centre de contrôle des pannes, avant de ne plus fonctionner lui-même ? Veuillez notamment décrire la fonctionnalité du « last gasp ».
- c) Y a-t-il déjà eu des cas de panne où la fonctionnalité de détection des pannes a été déclenchée depuis le début du déploiement ? Si oui, veuillez spécifier combien de fois et décrire, en indiquant si le comportement de cette fonctionnalité a ou non livré les résultats escomptés et si elle a aidé au travail d'Hydro-Québec Distribution.

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-1. 27

Références :

- i) **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION** Dossier R-3863-2013, Pièce B-0004, HQD-1, Doc.1; page 37 10. Autorisations exigées en vertu d'autres lois, lignes 9 et 10 :

Depuis la décision D-2012-127, aucune disposition législative ou réglementaire n'a eu pour effet de soumettre le projet à une autorisation.

- ii) *Loi sur la qualité de l'environnement, L.R.Q., c. Q-2 :*

Art. 22. Nul ne peut ériger ou modifier une construction, entreprendre l'exploitation d'une industrie quelconque, l'exercice d'une activité ou l'utilisation d'un procédé industriel ni augmenter la production d'un bien ou d'un service s'il est susceptible d'en résulter une émission, un dépôt, un dégagement ou un rejet de contaminants dans l'environnement ou une modification de la qualité de l'environnement, à moins d'obtenir préalablement du ministre un certificat d'autorisation.

Art 1 (5°) «contaminant»: une matière solide, liquide ou gazeuse, un micro-organisme, un son, une vibration, un rayonnement, une chaleur, une odeur, une radiation ou toute combinaison de l'un ou l'autre susceptible d'altérer de quelque manière la qualité de l'environnement;

Demande(s) :

- a) Avez-vous demandé et obtenu un certificat d'autorisation de la part du MDDEFP, tel que le stipule l'article 22 de la *Loi sur la qualité de l'environnement* ?

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-1. 28

Référence : Mme Caroline DROLET, R-3863-2013, Pièce D-0003, page 1 :

De plus, il [la personne du service à la clientèle] m'a proposé deux recherches qui prouvaient les effets inchangés sur la santé donc (sic) [dont] une faite par HQ ».

Demande(s) :

- a) Les préposés aux appels téléphoniques ont-ils pour mandat de référer les clients à de telles recherches ? Veuillez expliquer le mandat des préposés à cet égard.

- b) Est-ce qu'une des deux recherches dont parle la dame est « *Smart Meters and Routers Radiofrequency Disturbances Study with Pacemakers and Implantable Cardiac Defibrillators* »

c) Est-ce que cette recherche a été revue par des pairs et publiée dans une revue scientifique reconnue, non pas seulement sur le Web, mais dans une revue papier ?

d) Quelle est la seconde recherche rapportée aux clients par les préposés de HQD au téléphone ?

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-1. 29

Référence : HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION, Pièce B-0012, HQD-1, Document 1.1, tableau 2, page 8 et le tableau 5 page 10 :

Tableau 2, page 8 RÉSULTATS OBTENUS

M\$ (actualisés 2011)			
période d'analyse 2011-2031	Scénario IMA	Scénario de référence	Écart
Investissements	777,4	500,4	277,0
Charges d'exploitation	361,6	871,8	-510,2
Taxe sur les services publics	0,7		0,7
Valeurs résiduelles	-80,1	-81,2	1,1
Total	1 059,6	1 291,0	-231,4

Tableau 5 Ligne revenus requis (différentiel) avec interpolation k\$:

Valeur actualisée 2011, taux de 6,099%: voir R- 3770-2011, B-0006, HQD-1-01, Annexe B, page 57	(120 673,58 \$)	
2011	0	
2012	20667	
2013	53308	
2014	86891	
2015	64935	
2016	38238	
2017	12851	
2018	-14203	
2019	-22 378	
2020	-30 552	Interpolation
2021	-38727	
2022	-45 987	
2023	-53 246	Interpolation
2024	-60 506	
2025	-67765	
2026	-73503	
2027	-79241	
2028	-84979	Interpolation
2029	-90717	
2030	-96455	
2031	-102193	

Demande(s) :

- a) Veuillez concilier les gains de 231,4M\$ du tableau 2 avec le résultat de l'actualisation du revenu requis (différentiel) du tableau 5 qui est d'environ 121M\$? Où est la différence de 110M\$?
- b) Avez-vous considéré remettre à jour le scénario de référence montré au tableau 2? Le cas échéant, veuillez déposer un scénario révisé.

Le 30 janvier 2014

N° de dossier : R-3863-2013

Demande de renseignements n° 1 de SÉ-AQLPA à Hydro-Québec Distribution

Page 26

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-1. 30

Référence : HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION Dossier R-3863-2013, Pièce B-0013, HQD-1, Doc.3; page 19, Gestion de la consommation, lignes 16 à 24 :

L'outil devrait permettre au client de visualiser sa consommation en dollars et en kilowattheures, lui fournir des explications sur sa facture et lui offrir des outils lui permettant de mieux gérer sa consommation

Demande(s) :

- a) Le client aura-t-il accès à des données en kW voire en kVa? Veuillez élaborer.
-