

Régie de l'énergie

DOSSIER R-3863-2013

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS N° 1

D'UNION DES CONSOMMATEURS (UC)

À HQD

Le 30 janvier 2014

1 Interruption et remise en service

Références

- (i) HQD-1, document 1, page 35
- (ii) R-3770-2011, Notes sténographiques de l'audience du 22 mai 2012, page 74.
- (iii) R-3770-2011, HQD-4, document 11, question 28.3 de la DDR no 1 d'UC
- (iv) R-3770-2011, HQD-4, document 11, question 28.4 de la DDR no 1 d'UC
- (v) R-3770-2011, B-0166, Réplique du Distributeur

Préambule

- (i) Le projet LAD doit également permettre l'interruption et la remise en service à distance et donc, une plus grande efficacité du service. Les processus liés à la fonction d'interruption et de remise en service seront implantés dès le premier semestre de 2014.

- (ii) *Q. [27] On va aller maintenant au niveau de la fonction branchement-débranchement qui a été commentée par plusieurs intervenants et particulièrement monsieur Finamore qui y a fait référence. Ce qui avait été établi lors de la preuve principale c'était que la preuve de concept avait été faite, qu'il y avait eu des tests dans un environnement contrôlé, mais on comprendra qu'avant le mois d'avril, c'était peut-être difficile de débrancher, compte tenu du chauffage nécessaire. Depuis qu'est-ce qui a été fait, Monsieur Parent?*

10 h 48

R. Alors on a poursuivi. On semblait beaucoup insister de s'assurer que la fonctionnalité était... était possible de bout en bout. Alors, même si on n'avait pas de doute sur la capacité technique de la technologie, je vous rappelle qu'à Oncor, il font neuf mille (9 000) branchements-débranchements par jour avec un taux de succès de quatre-vingt-dix-huit pour cent (98 %) lors du premier envoi de la commande. Donc, déjà là, au niveau de la fiabilité de la solution, on n'a pas de doute, là, qu'il pouvait y avoir un problème là.

Donc, on avait fait nos tests au niveau laboratoire. Donc, comme je vous ai mentionné dans un graphique précédent, on a fait dix-sept (17) commandes d'interruptions de service chez des clients et on a eu des temps de latence là, entre trente (30) et soixante (60). Donc, si on va voir dans le graphique, il y a peut-être...

Q. [28] Secondes?

R. Secondes, oui. Et donc, pour nous c'est une démonstration que la technologie est là, que l'application c'est une question de temps maintenant. Il faut revoir nos processus d'affaires à l'interne et c'est pour ça qu'on dit que la livraison de la fonctionnalité débranchement va être prévue vers la fin de l'année et celui du branchement pour la fin deux mille treize (2013). (nous soulignons)

- (iii) 28.3 En complément à la référence (iii), veuillez décrire plus précisément les pratiques ayant cours présentement pour :

Pour chacune de ces situations, veuillez identifier le statut du représentant d'Hydro-Québec chargé des procédures (agent de recouvrement ou autre) et décrire de façon précise les étapes respectées dans chaque cas.

a) s'assurer que la sécurité des personnes (occupants) n'est pas menacée lors d'une interruption ou d'une remise en service ;

Réponse :

Conformément aux Conditions de service d'électricité, le Distributeur envoie « un avis de retard informant le client de l'éventualité d'une interruption de service, et ce, au moins quinze (15) jours francs avant l'avis d'interruption » (article 12.5). Il envoie ensuite « un avis d'au moins huit (8) jours francs au client de son intention de procéder à cette interruption » (article 12.6). Chacun de ces avis rappelle au client qu'il est de sa responsabilité d'informer le Distributeur de la présence d'un appareil de survie. L'interruption ne présentant pas de danger, elle peut avoir lieu sans avertissement supplémentaire.

L'avis d'interruption rappelle également au client « que seuls les employés d'Hydro-Québec sont autorisés à rétablir le service et que [le client doit] être présent pour des raisons de sécurité ». Cette directive est répétée au client lorsqu'il appelle le Distributeur pour confirmer le paiement du solde dû ou du versement attendu avant de procéder à la remise en service. Lors de cet appel, le représentant du centre d'appels du Distributeur demande au client de mettre son disjoncteur ou interrupteur principal à « ouvert », ce qui représente une autre mesure de sécurité. Une fois la confirmation de paiement reçue, les deux avertissements de sécurité donnés et l'acquiescement du client obtenu, le représentant envoie une demande de rétablissement. Cette demande est aujourd'hui exécutée au compteur par un agent. Ce dernier n'exécute pas le rétablissement si le disjoncteur principal n'est pas à « ouvert ».

b) s'assurer que l'intégrité des appareils ou équipements n'est pas affectée lors d'une interruption ou d'une remise en service ;

Réponse :

Les mesures de sécurité présentées dans la réponse précédente permettent également de protéger l'intégrité des appareils ou des équipements. Le Distributeur rappelle cependant que, conformément à l'article 4.1 des Conditions de service d'électricité, il « ne peut être tenu responsable de tout dommage matériel causé par une ou plusieurs (...) interruptions de service pratiquées conformément aux présentes conditions de service ».

c) s'assurer que les ménages en défaut de paiement puissent disposer d'une dernière possibilité de prendre une entente avec les services de recouvrement AVANT que le Distributeur ne procède à l'interruption du service.

Réponse :

Dans les avis de retard et d'interruption, le Distributeur demande au client d'acquitter le montant dû ou de le contacter afin de conclure une entente de paiement. Le client est donc informé dans les délais prescrits par les conditions de service telles que détaillées dans la réponse à la question 28.3 a). Il est de la responsabilité du client d'acquitter le solde dû ou de contacter un représentant du centre d'appels du Distributeur pour convenir d'une entente selon les modalités du cadre d'ententes en vigueur. Le Distributeur rappelle qu'en tout temps un

client à faible revenu peut convenir d'une entente de paiement adaptée à sa situation financière. Si toutefois le dossier du client se rend jusqu'à l'interruption de service, l'agent se rend au compteur du client pour effectuer l'interruption de service, soit un geste technique.

- (iv) 28.4 Pour chacune des situations identifiées à la question 28.3, veuillez décrire le processus qui prévaudrait advenant que le projet LAD soit autorisé, en prenant soin d'identifier les employés qui seraient chargés d'effectuer ces démarches.

Réponse :

Le Distributeur conserve les mêmes pratiques pour l'interruption et la remise en service décrites aux réponses aux questions 28.3 a) et 28.3 c). Seul le moyen d'effectuer l'interruption et la remise en service change. Avec le projet LAD, au lieu qu'un agent se rende au compteur pour effectuer l'interruption ou la remise en service, un employé effectuera l'interruption ou la remise en service à distance. La vérification que le disjoncteur principal est à « ouvert » se fera également à distance.

- (v) 79] Certains intervenants semblent inquiets quant à la mise en œuvre de la fonctionnalité d'interruption à distance. Le Distributeur souhaite rappeler que les mesures actuelles pour gérer efficacement les rares cas d'interruption (appel, vérification qu'il n'y a pas d'appareil médical, situation humanitaire, etc.) seront toujours en place. (nous soulignons)

- 1.1 Veuillez justifier le retard possible de six mois entre les livraisons prévues en (i) et en (ii).
- 1.2 Veuillez fournir la liste des appareils de survie reconnus par le Distributeur et dont il est question au point (iii).
- 1.3 Quels sont les critères qui déterminent qu'un appareil de survie soit reconnu comme tel par le Distributeur?
- 1.4 À quand remonte la dernière mise à jour de la liste des appareils de survie reconnus par le Distributeur?
- 1.5 Au point (iii) la séquence des étapes de remise en service indique qu'une fois la confirmation de paiement reçue, les deux avertissements de sécurité donnés¹, et l'acquiescement du client obtenu, le représentant envoie une demande de rétablissement. Toutefois, l'agent n'exécute pas le rétablissement si le disjoncteur principal n'est pas à « ouvert ». UC comprend qu'il y a double vérification de l'ouverture du disjoncteur principal, l'une par téléphone et l'autre (probablement de visu) par l'agent qui ira sur le terrain. La compréhension d'UC est-elle exacte? Sinon, quelle est la pertinence de la phrase : *Ce dernier n'exécute pas le rétablissement si le disjoncteur principal n'est pas à « ouvert ».*

¹ Notre note : présence du client et ouverture du disjoncteur principal.

- 1.6 Quelles seraient les conséquences d'une remise en service alors que le disjoncteur principal n'est pas ouvert?
- 1.7 Le Distributeur indique en (iv) que dans le cas d'une remise en service avec les compteurs de nouvelle génération, la vérification que le disjoncteur principal est à « ouvert » se fera également à distance. S'agit-il d'une vérification réalisée lors d'un appel téléphonique ou d'une vérification réalisée grâce au compteur communicant?
- 1.8 Qu'entend le Distributeur par l'expression « rares cas d'interruptions » qui apparaît en (v) ?
- 1.9 À la connaissance du Distributeur, quels sont les risques de sécurité associés à une remise en service à distance ?
- 1.10 À la connaissance du Distributeur des incidents se sont-ils produits, lors d'opération d'interruption et de remise en service à distance, chez des entreprises d'électricité qui utilisent déjà ces fonctionnalités de compteurs communicants ? Dans l'affirmative, veuillez expliquer la nature des incidents.

2 Normes de sécurité lors des interruptions / remises en service à distance

Références

- (i) Site Web du regroupement Utility Standard Board (AEP, Dominion, Duke Energy, Exelon, Hydro One, Pepco Holdings Inc), consulté le 27 janvier 2014
<http://www.utilitystandardsboard.com/overview.html>
- (ii) Site Web du regroupement Utility Standard Board, consulté le 27 janvier 2014
<http://www.utilitystandardsboard.com/remote.html>
- (iii) R-3770-2012, HQD-4, document 1

Préambule

- (i) The Utility Standards Board (USB) is a utility industry leader in developing open standards and promoting data interoperability in support of Smart Grid and Advanced Meter Infrastructure (AMI) programs.
The USB is a consortium of six large utilities working collectively and openly to accelerate efforts to standardize Smart Grid system functionality and communications interfaces. These utilities control the research agenda, vote on standards proposals, and govern the USB's collaboration with vendors, industry groups and other Smart Grid partners.
Formed in 2007, the USB was launched on the belief that system interoperability is essential for their companies-and the industry globally-to achieve the societal and business objectives of Smart Grid and AMI programs. Serving twenty U.S. states and Canadian provinces, the USB members are planning and deploying extensive AMI and Smart Grid systems.

(ii) **Remote Disconnect**

Only remotely disconnect customers in specific categories, such as those in high turn-around housing or for customers who regularly fail to pay their bills or for those whose meter is difficult/dangerous to access

Include significant attempts to warn customers of impending disconnections and undertake many other revenue protection activities before actually performing the disconnection.

Remotely disconnect all move-out customers at a mutually agreed-upon time.

Use remote disconnect as surgical equivalent to load shedding during emergencies

Remote Connect

Only remotely connect customers when a service representative is on site.

Only remotely connect customers in specific categories, such as those in high turn-around housing or commercial customers or those who have specifically requested remote connection.

Only remotely connect customers after a service representative has directly contacted them by phone or other communications.

Remotely connect customers even though attempts to contact them have failed.

Remotely connect all move-in customers at a mutually agreed-upon time.

The RCD team developed de-facto standards for the RCD processes. These standards are in the approval process and are expected to be approved shortly.

(nos soulignés)

(iii) Le Distributeur indique que des gains associés au déploiement de l'infrastructure de mesurage avancé proviendront de l'abolition de 102 postes liés à l'activité interruption et remise en service associée au processus recouvrement

2.1 Selon le Distributeur, pourquoi les membres du regroupement USB précisent-ils *only remotely connect customers when a service representative is on site ?*

2.2 Sans présumer que les normes proposées par le regroupement USB s'imposeraient en Amérique du Nord, les modalités que le Distributeur entend suivre lors des opérations d'interruption et de remise en service répondraient-elles à ces exigences?

2.3 UC constate que les normes proposées par le regroupement USB ont pour conséquence que les interruptions et les remises en service à distance ne pourraient pas s'appliquer à tous les cas de figure. Dans l'éventualité où les normes proposées par le regroupement USB s'imposaient en Amérique du Nord, comment cela affecterait-il les gains prévus par le projet LAD comme indiqué au point (iii)?

3 Protection des clients vulnérables

Référence

- (i) The Energy UK Safety Net, Protecting Vulnerable Customers from Disconnection
<http://www.energy-uk.org.uk/publication/finish/30-disconnection-policy/308-era-safety-net.html>

Préambule

- (i) A customer is vulnerable if for reasons of age, health, disability or severe financial insecurity, they are unable to safeguard their personal welfare or the personal welfare of other members of the household.
- (ii) Suppliers will put the Safety Net into practice in different ways, depending on how their businesses are structured. However relevant operational practices include:
- Making every effort to identify a vulnerable customer based on Energy UK guidance and other relevant sources
 - Continuing to capture information, where available, about customers' circumstances from trained call centre and field agents
 - Attempting to contact customers on a number of occasions, throughout the debt path through, for example, letters and telephone calls, as well as where possible, face-to-face contact
 - Training of all field agents to recognise signs of vulnerability and empowering them to halt the disconnection, pending further investigation by the supplier
 - Encouraging personnel involved in smart meter installation to report any concerns to vulnerable customer teams that arise during home visits
 - Seeking debt management solutions that are appropriate for the customers' circumstances, such as repayment schemes, prepayment meters, Fuel Direct, referral to debt advice agencies, and social services via dedicated support teams
 - If a customer's wellbeing is assessed to be at risk, disconnection will be halted and, if appropriate, social services will be informed (taking into account guidance provided by the Information Commissioner's Office regarding disclosure of personal information)
- (iii) Suppliers make numerous attempts to contact indebted customers, by various means and at various times of day, based on the information they hold for that customer, before resorting to disconnection. Individual suppliers' processes may vary, and will be contingent on the customer's behaviour; however typically suppliers will make:
- 6 attempts to contact through correspondence
 - 1 attempt to contact by telephone
 - 1 attempt to contact by personal visit to property where no previous contact has been made, including visually checking the property for signs of vulnerability
 - 1 attempt to contact by visit to court if a warrant is required
 - Final attempt to contact at warrant execution or at the point that a senior manager has authorised remote disconnection.

- 3.1 UC constate qu'en Grande-Bretagne les grands distributeurs d'énergie (British Gas, EDF Energy, RWE npower, E.ON, Scottish Power, and Scottish and Southern Energy) ont élaboré un code de conduite pour protéger les clients vulnérables (concept défini en (i)) dans le cas d'interruption de service. Étant donné que le Distributeur procèdera désormais à distance lors des interruptions de service en situation de recouvrement, envisage-t-il une démarche similaire à celle décrite en (ii) et (iii) pour s'assurer que ses clients vulnérables, et non seulement les clients MFR, soient identifiés et protégés?