

**RÉPONSES D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION
À LA DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS N° 1
DE L'ACEF DE QUÉBEC**

Question 1

Références :

- (i) B-0105 (HQD-1, document 1), page 6, ligne 26 ;
- (ii) B-0105 (HQD-1, document 1), page 9, ligne 7.

Préambule :

- (i) « Les outils de mobilité et les appareils intelligents font dorénavant partie de l'environnement de la clientèle. Les clients ont maintenant accès à plusieurs moyens de communication électroniques offerts par leurs fournisseurs de service pour s'informer et effectuer diverses transactions. »
- (ii) « En 2016, près de 1,4 million de clients sont inscrits à un espace client. »

Demandes :

1.1 Veuillez fournir une estimation du nombre de clients et du nombre de ménages à faible revenu (MFR) qui n'ont pas accès à l'Internet et donc au site Web d'Hydro-Québec Distribution. Veuillez fournir également leurs nombres totaux respectifs.

Réponse :

- 1 **Le Distributeur ne détient pas ces informations.**
- 2 **Par ailleurs, les ménages identifiés comme MFR dans les dossiers du**
- 3 **Distributeur sont ceux qui acceptent de lui fournir cette information.**

1.2 Veuillez fournir l'historique et votre projection du nombre de clients qui s'informeront et effectueront des transactions au moyen du site Web du Distributeur dans les prochaines années.

Réponse :

- 4 **Le Distributeur ne peut fournir, au prix d'efforts raisonnables, le nombre de**
- 5 **clients qui s'informent ou effectuent des transactions. Toutefois, le**
- 6 **Distributeur réfère l'ACEF de Québec au tableau R-3.1 de la réponse à la**
- 7 **question 3.1 de la demande de renseignements n° 3 de la Régie du dossier**
- 8 **R-3980-2016¹, qui présente la progression de l'utilisation des libres-services**
- 9 **transactionnels et informationnels pour la période 2011 à 2015. Le**
- 10 **tableau R-1.2 présente ces données pour l'année 2016.**

¹ Dossier R-3980-2016, pièce HQD-16, document 1.3 (B-0108), page 7.

TABLEAU R-1.2
UTILISATION DES LIBRES-SERVICES TRANSACTIONNELS ET INFORMATIONNELS
POUR L'ANNÉE 2016

| Type de transactions | Nombre |
|----------------------|-----------|
| Transactionnels | 5 167 802 |
| Informationnels | 3 167 665 |
| Par formulaire | 28 978 |

1 Le Distributeur constate, autant pour les libres-services transactionnels
2 qu'informationnels, une augmentation importante de leur utilisation en 2016
3 par rapport aux années précédentes. Le Distributeur tient à souligner que
4 l'augmentation de l'utilisation des libres-services transactionnels en 2016
5 s'explique notamment par 900 000 contacts Web provenant d'une application
6 mobile.

7 Le Distributeur prévoit que l'utilisation des libres-services transactionnels et
8 informationnels continuera de croître dans les prochaines années en fonction
9 des nouveautés qui sont ou seront mises en place, telles que le portrait de la
10 consommation, le portail des propriétaires et la demande d'abonnement sans
11 frais.

1.3 Veuillez ventiler le chiffre de 1,4 million de clients inscrits à un espace client en 2016 tel que mentionné à la référence (ii) par catégorie de consommateurs (résidentiel, commercial, industriel, etc.).

Réponse :

12 Le tableau R-1.3 présente la ventilation des inscriptions à l'espace client, par
13 catégories de clients, pour la période 2011 à 2016.

TABLEAU R-1.3 :
NOMBRE D'INSCRIPTIONS À L'ESPACE CLIENT PAR CATÉGORIES DE CLIENTS
(COMPTES ACTIFS ET INACTIFS) POUR LA PÉRIODE 2011 À 2016

| | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 |
|--------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
| Résidentiel | 1 035 680 | 1 189 758 | 1 327 579 | 1 517 186 | 1 729 816 | 2 005 017 |
| Commercial | 11 837 | 13 376 | 15 140 | 17 213 | 19 527 | 22 891 |
| Affaires | 1 226 | 1 324 | 1 516 | 1 748 | 1 960 | 2 364 |
| Total | 1 047 517 | 1 203 134 | 1 342 719 | 1 534 399 | 1 749 343 | 2 027 908 |

1 **Le Distributeur doit mentionner que ces données comprennent également les**
2 **comptes inactifs. Toutefois, le Distributeur peut affirmer, sans être en mesure**
3 **de préciser le type de clientèle, que 1 396 073 clients actifs étaient inscrits à**
4 **un espace client pour 2015 et 1 591 583 pour 2016.**

Question 2

Référence : (i) B-0105 (HQD-1, document 1), page 12, ligne 9.

Préambule :

- (i) « près de 25 GWh et plus de 3,5 M de jours associés à des lieux de consommation sans abonnement n'ont pas été facturés en 2015. »

Demande :

2.1 Veuillez fournir une estimation des pertes de revenus du Distributeur associées respectivement à la quantité d'énergie et au nombre de jours mentionnés à la référence (i).

Réponse :

5 **Le Distributeur n'est pas en mesure de fournir une estimation précise des**
6 **pertes de revenus étant donné qu'il ne peut présumer à quel tarif les**
7 **installations électriques étaient assujetties en 2015, cette information n'étant**
8 **pas disponible.**

9 **Néanmoins, si le Distributeur prend comme hypothèse que l'ensemble de ces**
10 **installations électriques étaient, en 2015, assujetties au même tarif que celui**
11 **en vigueur au 10 février 2017, soit 95 % aux tarifs D et DM, 1 % au tarif DT et**
12 **4 % au tarif G, cela représenterait un manque à gagner, en redevances**
13 **d'abonnement et en consommation, de près de 3 M\$. Le Distributeur tient à**
14 **préciser que ce montant représente un minimum puisqu'il prend comme**
15 **hypothèse que les jours et la consommation sont établis en fonction de la**
16 **redevance et du prix d'énergie le plus bas pour chacun des tarifs.**

17 **Ainsi, advenant l'acceptation de sa proposition, les sommes dues relatives à**
18 **l'électricité livrée mais non facturée seraient réduites.**

19 **Le Distributeur réitère également qu'en l'absence d'un abonnement à un lieu**
20 **de consommation, il n'est pas dans l'obligation de poursuivre la livraison de**
21 **l'électricité dont les coûts sont assumés par l'ensemble de la clientèle. Il est**
22 **d'avis qu'il est de la responsabilité du client de faire sa demande**
23 **d'abonnement en bonne et due forme pour s'assurer du service d'électricité**
24 **lors de son arrivée dans un lieu de consommation².**

² Pièce HQD-1, document 1 révisée (B-0105), page 14.

Question 3

Référence : (i) B-0105 (HQD-1, document 1), page 13, ligne 34.

Préambule :

- (i) « Pour ces raisons, le Distributeur propose de modifier le paragraphe 9 en précisant qu'il peut interrompre le service si un lieu de consommation est alimenté sans abonnement. Le Distributeur tient à préciser que les locataires qui louent un logement dont le coût de l'électricité est inclus dans le loyer ne seraient pas touchés par cette proposition étant donné que ces immeubles ne sont pas sujets à l'interruption du service d'électricité par le Distributeur. » (nos soulignés)

Demandes :

3.1 Veuillez indiquer les dispositions du nouveau texte des CSÉ qui prouvent l'affirmation du Distributeur à la référence (i), à savoir « *ces immeubles [locatifs] ne sont pas sujets à l'interruption du service d'électricité par le Distributeur.* »

Réponse :

1 **Bien que l'article 7.1 proposé vienne confirmer de nouveau l'exception à**
2 **l'interruption du service d'électricité pour les cas prévus par l'article 20 de la**
3 **Loi sur le mode de paiement des services d'électricité et de gaz dans certains**
4 **immeubles (Loi M-37), l'information demandée ne se trouve pas dans les CSÉ.**

5 **En effet, dans sa pratique actuelle, dès que le Distributeur est informé qu'un**
6 **immeuble est assujéti à la Loi M-37, cet immeuble est protégé, par l'ajout d'un**
7 **code informatique, de l'interruption du service d'électricité, et ce, peu importe**
8 **le motif de l'interruption et si l'abonnement est actif ou non. Le Distributeur a**
9 **pris cette décision afin de protéger les tiers, c'est-à-dire les locataires, des**
10 **conséquences d'une interruption de service survenue pour une raison hors**
11 **de leur contrôle.**

3.2 Pour le cas des « *locataires qui louent un logement dont le coût de l'électricité est inclus dans le loyer* » mentionné à la référence (i), veuillez indiquer si le Distributeur peut interrompre le service d'électricité dans le cas où l'immeuble est sans abonnement pour une raison ou une autre, par exemple pour cause de maladie ou d'oubli du propriétaire de l'immeuble.

Réponse :

12 **Voir la réponse à la question 3.1.**

Question 4

Références :

- (i) B-0105 (HQD-1, document 1), page 14, ligne 3 ;
- (ii) B-0015, page 17 (Présentation du Distributeur à la séance de travail sur l'abonnement)

Préambule :

- (i) « De plus, le délai de huit jours francs de l'avis d'interruption (article 12.6 des CSÉ) représente un délai supplémentaire pendant lequel de l'énergie est consommée sans être facturée, en l'absence de demande d'abonnement et de client.
Le Distributeur propose de retirer l'obligation d'envoyer un avis d'interruption de service d'interrompre le service d'électricité lorsqu'un lieu de consommation est alimenté sans abonnement (propositions 1.16 et 1.27). [...]

La fonction d'interruption et de remise en service à distance fait en sorte que pour la très grande majorité des abonnements, le service d'électricité sera rétabli rapidement une fois la demande d'abonnement reçue et traitée. Si la modalité est acceptée par la Régie, une campagne de publicité est prévue pour informer la clientèle de l'importance d'effectuer sa demande d'abonnement avant son emménagement. » (nos soulignés)
- (ii) « Aujourd'hui : Par défaut : continuité du service
Demain :
 - Par défaut, interruption dès qu'un local est sans abonnement, à moins que le propriétaire ait opté pour la continuité du serviceExplications :
 - 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. » (nos soulignés)

Demandes :

4.1 Veuillez confirmer que le Distributeur se propose, dans le cadre des modifications des CSÉ, de procéder à l'interruption du service dès qu'un logement est sans abonnement (le jour même), sans aucun préavis [références (i) et (ii)].

Réponse :

- 1 **Le Distributeur le confirme. Toutefois, le Distributeur réitère qu'il propose de**
- 2 **pouvoir interrompre le service d'électricité d'un lieu de consommation à la**
- 3 **suite d'une résiliation qui n'est pas suivie d'un nouvel abonnement.**

1 **Le Distributeur tient à mentionner que ces interruptions seraient exécutées en**
2 **prenant en considération sa capacité à répondre rapidement et efficacement à**
3 **l'ensemble des demandes. Conséquemment, les interruptions ne se**
4 **réaliseraient pas nécessairement toutes dès le jour suivant la résiliation d'un**
5 **abonnement d'un logement qui n'est pas suivie d'un nouvel abonnement.**

4.2 Veuillez indiquer si le Distributeur connaît un ou des distributeurs canadiens ou américains qui interrompent le service d'électricité dès qu'un logement est sans abonnement, sans aucun préavis. Veuillez élaborer votre réponse et fournir des références pertinentes.

Réponse :

6 **Le Distributeur n'a effectué aucun balisage à cet effet.**

4.3 Veuillez décrire la procédure de travail permettant au Distributeur d'identifier les logements sans abonnement.

Réponse :

7 **L'identification des lieux de consommation sans abonnement est faite en**
8 **analysant les lieux pour lesquels le Distributeur n'a aucun abonnement ni**
9 **aucun client actif, à la suite d'une résiliation.**

10 **De plus, une fois ces informations obtenues, le Distributeur vérifie s'il y a des**
11 **charges de travail liées aux lieux de consommation sans abonnement qui sont**
12 **en attente de traitement. Si c'est le cas, le Distributeur bloque alors toutes les**
13 **procédures d'interruption pour ces lieux de consommation.**

4.4 Veuillez préciser la procédure de travail utilisée par le Distributeur pour éviter des erreurs humaines ou informatiques dans l'identification des logements sans abonnement.

Réponse :

14 **Voir la réponse à la question 4.3.**

4.5 Veuillez indiquer le délai (en minutes ou heures) requis pour le Distributeur pour rétablir le service d'électricité à partir du moment de la formulation de la demande d'abonnement par un consommateur en précisant :

- Le délai de traitement de la demande par le Distributeur ;
- Le délai de communication entre le Service à la clientèle du Distributeur et le service responsable du rétablissement du service d'électricité ;
- Le délai supplémentaire, le cas échéant, requis pour rétablir le service dans le cas des logements ayant des compteurs non-communicants.

Réponse :

1 Si un compteur communicant est installé dans le lieu de consommation du
2 client, le service d'électricité du client est rétabli dans près de 89 % des cas
3 dans un délai moyen de 2 minutes et 15 secondes, une fois la demande
4 d'abonnement traitée par le représentant. Dans les autres cas, le service est
5 rétabli dans les meilleurs délais.

6 Si un compteur non communicant est installé dans le lieu de consommation
7 du client, le service du client est rétabli la journée même de la réception de la
8 demande d'abonnement lorsque la demande de remise en service, que le
9 client souhaite immédiate, peut être transmise à un agent qui est sur la route.
10 Sinon, le service d'électricité est rétabli dans les meilleurs délais.

11 Le Distributeur tient toutefois à préciser qu'il procède avec célérité à
12 l'installation d'un compteur communicant à la suite de la résiliation d'un
13 abonnement d'un client qui avait choisi l'option du compteur non
14 communicant. En conséquence, la très grande majorité des clients serait
15 rétablis dans de courts délais, comme mentionné plus haut.

16 Pour le temps de traitement de la demande d'abonnement, voir les réponses
17 aux questions 14.3 et 15.1.

4.6 Veuillez décrire la campagne de publicité indiquée à la référence (i) et indiquer sa durée.

Réponse :

18 Advenant que sa proposition est acceptée, le Distributeur prévoit d'abord
19 informer de manière ciblée les propriétaires d'immeuble par l'intermédiaire de
20 la CORPIQ et de l'APGM. Ces communications viseraient à avertir les
21 propriétaires d'immeuble de l'importance de faire leur choix quant au maintien
22 du service d'électricité en cas de la résiliation de l'abonnement de leurs
23 locataires et à maintenir à jour leurs informations.

24 Pour ce qui est de la clientèle générale, une publicité serait élaborée afin
25 d'informer les clients de l'importance de faire leur demande d'abonnement
26 avant d'emménager dans un lieu de consommation et, qu'à défaut de le faire,
27 ils risquent d'emménager dans un lieu sans électricité.

4.7 Veuillez commenter sur l'opportunité que le Distributeur donne un avis 48 heures avant
l'interruption du service. Veuillez indiquer les impacts de cette option sur le Distributeur et sur
sa clientèle.

Réponse :

28 Le Distributeur tient à mentionner qu'un délai plus court ne réglerait pas la
29 situation puisque l'occupant, s'il y a lieu, ne recevrait probablement pas l'avis

1 d'interruption avant l'interruption du service d'électricité en raison des délais
2 postaux. À cet effet, le Distributeur ne croit pas qu'un avis de 48 heures serait
3 une avenue intéressante pour le Distributeur et sa clientèle. Le Distributeur
4 n'a donc pas proposé cette option, ni celle de réduire le délai de 8 jours francs
5 de l'avis d'interruption.

6 Le Distributeur réitère qu'en l'absence d'un abonnement à un lieu de
7 consommation, il ne dispose pas de moyen raisonnable à peu de frais pour
8 valider la présence d'un client potentiel. De plus, il n'est pas dans l'obligation
9 de poursuivre la livraison de l'électricité dont les coûts sont assumés par
10 l'ensemble de la clientèle³.

11 Voir également la réponse à la question 4.1.

Question 5

Référence : (i) B-0105 (HQD-1, doc. 1 – version révisée du 5 octobre 2016), p. 29.

Préambule :

- (i) Dans sa preuve amendée, le Distributeur indique qu'il « dispose déjà d'un processus particulier pour les clients nécessitant un appareil de survie. Sur les avis de retard et d'interruption envoyés pour raison de défaut de paiement, le Distributeur invite ses clients à l'informer de l'utilisation d'un appareil de survie le plus rapidement possible avant que ne survienne l'interruption de service. Dès que le Distributeur a connaissance de cette information, il procède avec beaucoup plus de précautions aux interruptions de service pour ces abonnements. » (pièce B-0105, p. 29), (nos soulignés).

Demandes :

5.1 Veuillez indiquer si le Distributeur tient un registre des clients qui ont besoin de l'électricité pour leur survie (appareils médicaux par exemple). Dans l'affirmative, veuillez décrire la procédure de travail utilisée par le Distributeur pour établir, vérifier et mettre à jour ce registre. Dans la négative, veuillez en fournir les raisons.

Réponse :

12 Comme déjà mentionné dans le dossier R-3770-2011 (voir la réponse à
13 l'engagement n° 15 à la pièce HQD-3, document 2 [B-0029]), le Distributeur
14 dispose d'une procédure spécifique liée aux appareils de survie. En effet, dès
15 qu'il est confirmé par un professionnel de la santé qu'un client utilise un
16 appareil de survie reconnu, le Distributeur ajoute un code informatique

³ Pièce HQD-1, document 1 révisée (B-0105), pages 13 et 14.

1 spécifique au dossier du client qui protège le lieu de consommation de toute
2 interruption de service. Il ne s'agit toutefois pas d'un registre.

3 Le Distributeur tient à préciser qu'à moins d'en être informé par ses clients, le
4 Distributeur ne sait pas si un appareil de survie est utilisé dans un lieu de
5 consommation.

6 Conséquemment, dans ses avis de retard et d'interruption, le Distributeur
7 demande à ses clients de l'informer sans délai de la présence d'un appareil de
8 survie nécessitant l'utilisation de l'électricité dans la résidence. L'information
9 est aussi présente actuellement à l'endos des factures.

10 Lorsque le Distributeur en est informé, il procède avec diligence à l'arrêt des
11 procédures d'interruption ou, le cas échéant, au rétablissement du service. Il
12 transmet un formulaire qui doit être complété par le client et signé par son
13 médecin traitant avant d'être retourné au Distributeur.

14 Le Distributeur peut également demander aux clients qui ont été reconnus il y
15 a plus de 12 mois comme utilisateur d'un appareil de survie, de reconfirmer
16 leur statut en lui transmettant de nouveau un formulaire dûment complété et
17 signé.

18 En ce qui concerne les cas de pannes fortuites, le Distributeur rétablit
19 prioritairement et avec diligence les lieux de consommation des clients dont
20 le dossier indique le code informatique informant que l'un des habitants du
21 lieu utilise un appareil de survie reconnu. À ce sujet, le Distributeur tient à
22 mentionner qu'il ne peut garantir le maintien du service d'électricité. À cet
23 effet, le client a le devoir de se prémunir contre de tels événements et doit
24 s'assurer que son appareil est muni d'un dispositif à piles.

5.2 Veuillez décrire de la façon la plus précise possible les précautions que prend le Distributeur dans le cas des interruptions de service chez les ménages qui ont besoin de l'électricité pour leur survie [référence (i)].

Réponse :

25 **Voir la réponse à la question 5.1.**

5.3 Veuillez commenter sur la possibilité de codifier les précautions mentionnées à la référence (i) dans le nouveau texte des CSÉ.

Réponse :

26 Le Distributeur ne considère pas qu'il soit nécessaire de codifier ces
27 modalités dans les CSÉ. D'abord, le processus en place est efficace et n'a
28 jamais fait l'objet de critiques de la part des usagers. De plus, le Distributeur
29 agit avec diligence dès qu'il a connaissance de l'utilisation d'un appareil de

1 **survie dans un lieu de consommation ou dès qu'une panne survient à l'un de**
2 **ces lieux.**

3 **Voir également la réponse à la question 5.1.**

5.4 Veuillez indiquer les actions qui pourraient être entreprises par le Distributeur pour améliorer la sécurité des personnes qui ont besoin de l'électricité pour leur survie lors des interruptions de service pour raison de défaut de paiement et également lors des pannes fortuites.

Réponse :

4 **Voir la réponse à la question 5.1.**

Question 6

Référence : (i) B-0105 (HQD-1, doc. 1), page 14.

Préambule :

- (i) « Toutefois, dans l'éventualité peu probable où une interruption de service non voulue de la part du client se produirait, la fonction de remise en service à distance des compteurs communicants permettrait au Distributeur de rétablir le service rapidement dans le lieu de consommation. » (nos soulignés)

Demande :

6.1 Veuillez indiquer les délais (en minutes ou heures) minimum, moyen et maximum requis pour le Distributeur pour rétablir le service dans les lieux de consommation respectivement pour les cas des lieux de consommation avec et sans compteurs communicants.

Réponse :

5 **Voir la réponse à la question 4.5.**

Question 7

Référence : (i) B-0105 (HQD-01-01 révisée), page 19, ligne 14.

Préambule :

- (i) « En ce qui a trait à la fréquence de relève avec déplacement pour les abonnements dont seule l'énergie est facturée, le Distributeur proposait initialement quelques ajustements pour refléter la pratique actuelle et se conformer à la décision D-2014-164 dans laquelle la Régie reconnaissait "gu'un minimum de trois relèves par année est nécessaire". À cet effet, il proposait de regrouper les paragraphes 1o et 4o et de modifier la fréquence d'environ tous

les 120 jours pour au moins 3 fois par année (proposition 1.05). Lors de l'atelier 6, le Distributeur a présenté une nouvelle proposition soit de "diminuer le nombre de déplacements [...] pour l'obtention des données de consommation aux fins de la facturation" à au moins **une fois par année** (proposition 6.14). Cette dernière proposition est maintenue. Le Distributeur ne peut raisonnablement pas effectuer les relèves avec les déplacements nécessaires pour obtenir les données de consommation des compteurs de tous les clients concernés **à un même moment à très faibles coûts**. Le Distributeur doit donc, par mesure d'efficacité, **répartir ces déplacements tout au long d'une année**. Outre ce déplacement annuel, le client pourra lui-même transmettre ses données de consommation. Pour ce faire, le Distributeur **évalue** actuellement les options pour informer adéquatement les clients et permettre à ces derniers de transmettre leurs données de consommation. » (nos soulignés)

Demandes :

7.1 Selon le Distributeur [référence (i)], la décision D-2014-164 a statué « **qu'un minimum de trois relèves par année est nécessaire** » dans le cas des compteurs non-communicants. Le Distributeur se propose maintenant de baisser ce minimum à une fois par année pour des raisons d'efficacité ou de coûts [(référence (i))].

Réponse :

1 **Sans objet.**

7.2 Veuillez confirmer que le Distributeur remet en question la « nécessité » invoquée à la décision D-2014-164 [référence (i)] pour sa clientèle ayant des compteurs non-communicants. Veuillez élaborer votre réponse dans l'affirmative ou dans la négative.

Réponse :

2 **Le parc de compteurs étant principalement constitué de compteurs**
3 **communicants, le Distributeur est dorénavant en mesure d'obtenir, à distance,**
4 **les données de consommation réelles pour la majorité de ses clients. Les**
5 **compteurs non communicants, qui exigent un déplacement pour effectuer la**
6 **relève, ne représentent que 6 % du parc de compteurs et ce volume sera**
7 **appelé à diminuer au fur et à mesure que le Distributeur finalisera l'installation**
8 **des compteurs communicants.**

9 **Par ailleurs, le processus de facturation du Distributeur prévoit qu'en**
10 **l'absence d'une relève, la facture est émise sur la base d'une estimation de la**
11 **consommation. Cette estimation est établie à partir de divers facteurs tels que**
12 **l'historique de consommation et la température. Par conséquent, même en**
13 **l'absence d'une relève, le Distributeur dispose de données de consommation**
14 **estimées qui peuvent notamment être utilisées à des fins de gestion et dont la**
15 **validation est effectuée lorsque la lecture réelle du compteur est obtenue.**

1 **Le Distributeur peut également obtenir les données de consommation de la**
2 **part des clients, qui ont déjà la possibilité de transmettre eux-mêmes leur**
3 **relevé à chaque période de consommation.**

7.3 Veuillez préciser comment un consommateur peut bien suivre sa consommation énergétique et sa facture si la relève ne se fera qu'une fois par année.

Réponse :

4 **Comme mentionné à l'article 4.1.1, le client peut faire lui-même la relève du**
5 **compteur et transmettre son relevé à Hydro-Québec, ce qui lui permettra de**
6 **suivre sa consommation tout au long de l'année.**

7.4 Veuillez comparer votre proposition de « diminuer le nombre de déplacements [...] pour l'obtention des données de consommation aux fins de la facturation à au moins une fois par année » avec la pratique d'autres distributeurs d'électricité. Veuillez fournir des références pertinentes.

Réponse :

7 **Le Distributeur n'a effectué aucun balisage à cet effet.**

7.5 Veuillez fournir une estimation des coûts de relève des compteurs non-communicants pour des fréquences de une fois par année, deux fois par année et trois fois par année respectivement, sans rien présumer de leur « caractère raisonnable ou irraisonnable ».

Réponse :

8 **Le tableau 9 de la pièce HQD-4, document 2 révisée (B-0111) présente le détail**
9 **du calcul du coût mensuel de lecture des compteurs non communicants pour**
10 **un déplacement une fois par année.**

11 **Pour les cas de deux et trois déplacements par année, l'estimation est**
12 **présentée au tableau R-7.5.**

TABLEAU R-7.5 :
COÛTS DE RELÈVE DES COMPTEURS NON COMMUNICANTS
SELON LE NOMBRE DE RELÈVES PAR ANNÉE

| Nombre annuel de déplacements | 2 | 3 |
|--|---------|---------|
| Frais mensuels de relève proposés pour un déplacement par année | 2,50 \$ | 2,50 \$ |
| Impact (multiplicateur) sur les coûts en fonction du nombre de relèves et des gains d'efficience | 1,5 | 2,0 |
| Coût mensuel | 3,75 \$ | 5,00 \$ |

7.6 Veuillez indiquer les impacts sur le Distributeur et sur sa clientèle si la relève des compteurs avec déplacement s'effectue à au moins deux fois par année.

Réponse :

1 **Dans l'hypothèse mentionnée à la question 7.6, l'impact monétaire serait**
2 **assumé par le client ayant adhéré à l'option de compteur non communicant. Il**
3 **en serait de même peu importe le nombre de relèves annuelles prévues aux**
4 **CSÉ.**

5 **Par ailleurs, le Distributeur cherche à diminuer le nombre de ressources**
6 **affectées à la relève de compteurs afin de les utiliser plutôt pour améliorer ses**
7 **activités liées au réseau de distribution.**

7.7 Veuillez démontrer que les frais à facturer aux clients ayant des compteurs non-communicants sont justes et raisonnables, compte tenu de la demande du Distributeur de diminuer le nombre minimum de relève à une fois par année.

Réponse :

8 **Le calcul des frais mensuels de relève d'un compteur non communicant est**
9 **présenté dans la pièce HQD-4, document 2 révisée (B-0111), pages 16 et 17.**

7.8 Veuillez décrire l'évaluation (ou l'étude) qu'effectue actuellement le Distributeur pour permettre aux clients de transmettre leurs données de consommation [référence (i)] en indiquant ses étapes à franchir et sa date de mise en application probable.

Réponse :

10 **Le Distributeur a analysé différents moyens de communication visant à**
11 **informer le client de la période durant laquelle il pourra transmettre lui-même**

1 son relevé à Hydro-Québec. L'analyse a porté sur trois moyens afin d'informer
2 le client au moment opportun :

- 3 • Envoi d'un message personnalisé, notamment courriel, espace client,
4 appel téléphonique ;
- 5 • Envoi d'une lettre personnalisée ;
- 6 • Message sur la facture.

7 En fonction des coûts, le Distributeur a retenu l'envoi d'une lettre
8 personnalisée informant le client de la période durant laquelle il pourra
9 transmettre lui-même son relevé à Hydro-Québec Le Distributeur prévoit
10 implanter ce moyen de communication au moment de l'entrée en vigueur des
11 CSÉ.

7.9 Dans le cas où un client peut transmettre lui-même ses données de consommation au Distributeur, est-ce que cela impliquerait une modification du texte des CSÉ et une approbation de la Régie ? Veuillez élaborer votre réponse.

Réponse :

12 La modalité relative à la possibilité pour un client de faire la relève du
13 compteur et de transmettre lui-même ses données de consommation au
14 Distributeur est déjà précisée dans la proposition de l'article 4.1.1 de la pièce
15 HQD-3, document 1 révisée (B-0106).

Question 8

Référence :

(i) B-0105 (HQD-1, doc. 1 – version révisée d'octobre 2016), page 20, ligne 27.

Préambule :

- (i) « En ce qui concerne l'abonnement pour lequel seule l'énergie est facturée, le Distributeur retire sa proposition de réduire le délai maximal de transmission de facture de 90 à 70 jours à la suite de l'analyse des impacts technologiques et opérationnels. Il maintient donc le délai maximal de transmission de facture à 90 jours dans ces cas. » (nos soulignés)

Demande :

8.1 Veuillez préciser les impacts technologiques et opérationnels invoqués à la référence (i) et fournir une évaluation des impacts sur les coûts et sur l'organisation du travail du Distributeur.

Réponse :

1 Avec l'implantation des compteurs communicants, le Distributeur est en
2 mesure d'obtenir, à distance, les données de consommation réelles pour la
3 vaste majorité de ses clients et de procéder à la transmission de la facture à
4 l'intérieur du délai de 70 jours qu'il a initialement proposé.

5 Toutefois, le Distributeur désire conserver le délai de transmission d'une
6 facture à 90 jours afin de tenir compte du temps requis pour obtenir les
7 données de consommation des compteurs qui exigent le déplacement d'un
8 employé. Le délai actuellement fixé à 90 jours vise particulièrement les clients
9 dont la facturation est bimestrielle afin de permettre au client de transmettre
10 sa lecture avant que le Distributeur puisse émettre la facture, une situation qui
11 peut parfois excéder 70 jours.

12 Le Distributeur rappelle également que son offre de référence est constituée
13 des compteurs communicants pour lesquels le Distributeur a accès à des
14 données quotidiennes. Sans avoir fait d'analyse exhaustive, le Distributeur
15 propose de maintenir la modalité actuelle puisque celle-ci n'engendre aucun
16 changement informatique ni aucun changement à ses processus.

Question 9

Référence : (i) B-0105 (pièce HQD-01-01 révisée), page 24, lignes 3 à 9.

Préambule :

- (i) « Le Distributeur précise que le client qui a des sommes échues à son compte, se verra d'abord offrir une entente de paiement et s'il respecte l'ensemble des modalités de cette entente, il pourra ensuite adhérer au MVE. L'entente de paiement vise à faciliter le paiement d'une consommation antérieure à laquelle s'ajoutent, le cas échéant, des frais d'administration, tandis que le MVE est établi sur une consommation à venir et sur laquelle aucuns frais ne sont appliqués, tant que le client paie ses mensualités. Le MVE et l'entente de paiement sont deux outils différents, mais peuvent être complémentaires. » (nos soulignés)

Demandes :

9.1 Veuillez indiquer comment et à quel moment le Distributeur explique au consommateur qui demande une entente de paiement les conditions d'adhérer au MVE.

Réponse :

17 Généralement, un client qui demande une entente de paiement n'a pas
18 l'objectif immédiat d'adhérer au MVE. Ce dernier souhaite plutôt rembourser
19 une somme due et probablement échue.

1 **Toutefois, dans l'explication de l'entente de paiement, le Distributeur informe**
2 **le client que si cette dernière est respectée, il pourra adhérer au MVE. Le**
3 **Distributeur informe aussi le client de cette possibilité dans la lettre envoyée**
4 **confirmant que l'entente de paiement a été complétée avec succès.**

9.2 Veuillez commenter sur la possibilité de permettre les clients ayant une entente de paiement d'adhérer automatiquement au MVE à l'achèvement du dernier versement des sommes dues au Distributeur pour alléger la procédure administrative.

Réponse :

5 **Le Distributeur n'analyse pas cette possibilité pour l'instant. Sa mise en place**
6 **exigerait, par ailleurs, des développements informatiques et entraînerait des**
7 **coûts.**

8 **Le Distributeur tient à mentionner que l'adhésion au MVE est un choix du**
9 **client. Certains clients préfèrent ce mode de facturation alors que d'autres**
10 **préfèrent payer leur consommation réelle à tous les deux mois. Dans cette**
11 **optique, le Distributeur ne souhaite pas imposer systématiquement le MVE à**
12 **tous les clients qui terminent avec succès une entente de paiement.**

9.3 Veuillez indiquer les actions que pourrait prendre le Distributeur pour faciliter l'adhésion des clients ayant des dettes à Hydro-Québec au MVE.

Réponse :

13 **Le client qui a des sommes échues se voit d'abord offrir une entente de**
14 **paiement. Cette entente de paiement est généralement constituée de**
15 **versements mensuels établis sur la base de la consommation mensuelle**
16 **moyenne projetée du client et d'une portion de sa dette. Conséquemment, sur**
17 **la forme, le versement mensuel de l'entente de paiement ressemble à la**
18 **mensualité d'un MVE, à la différence qu'il est plus élevé, car il inclut une**
19 **portion de dette.**

20 **Par ailleurs, si le client doit des sommes qui ne sont pas échues (une facture**
21 **courante par exemple), ce dernier pourra adhérer au MVE. Le montant non**
22 **échu sera ajouté à la consommation projetée totale et permettra de constituer**
23 **la mensualité à payer.**

Question 10

Référence : (i) B-0105 (pièce HQD-1, doc. 1 – version révisée), pages 24 à 25.

Préambule :

- (i) « Initialement, à l'instar de Gaz Métro, le Distributeur considérait que l'option de diriger sa clientèle vers de multiple tiers acceptant le paiement par carte de crédit **offrait de la flexibilité** et qu'il n'était pas nécessaire de conclure d'ententes spécifiques avec certains fournisseurs de services. Le Distributeur a **reconsidéré sa position** et souhaite maintenant référer la clientèle intéressée à payer ses factures par carte de crédit à un tiers offrant ce mode de paiement. Ainsi, le Distributeur entend lancer un appel d'offres pour évaluer les possibilités offertes dans le marché et sélectionner, s'il y a lieu, un fournisseur en mesure de permettre le paiement par carte de crédit et de satisfaire certains critères précis, notamment en matière de services à la clientèle, de délai de traitement et de conservation des données personnelles. Cette initiative a ainsi pour **objectifs de garantir à la clientèle du Distributeur** un mode de paiement à la fois rapide et sécuritaire, **disposant également de services à la clientèle francophone**. Le cas échéant, le fournisseur sélectionné serait ajouté à la liste des agents autorisés et obtiendrait la facilité de transaction accordée à ces institutions financières. **Ce mode de transaction serait disponible uniquement sur l'espace client.** Le Distributeur tient à préciser que sa proposition (proposition 1.10) ne vise pas à **encourager** les clients à utiliser la carte de crédit pour payer leurs factures, mais **vient plutôt confirmer un mode de paiement qui est déjà à la disposition de sa clientèle par l'intermédiaire de tiers**. Le Distributeur n'entend pas faire la promotion de ce mode de paiement. » (nos soulignés)

Demandes :

10.1 Veuillez expliquer ce que le Distributeur entend par « *un mode de paiement qui est déjà à la disposition de sa clientèle par l'intermédiaire de tiers* » tel que mentionné à la fin de la référence (i). Veuillez en fournir des exemples.

Réponse :

- 1 **Un client peut déjà utiliser sa carte de crédit pour payer Hydro-Québec en**
2 **utilisant l'une ou l'autre des méthodes suivantes :**
- 3 • **Le client peut utiliser un intermédiaire qui accepte les paiements et les**
4 **transfère, par l'entremise d'une institution financière, à Hydro-Québec ;**
 - 5 • **Le client peut faire une avance de fond à un guichet sur sa carte de**
6 **crédit et demander un mandat-poste pour payer Hydro-Québec ;**
 - 7 • **Le client peut payer par chèques de carte de crédit, lorsque certaines**
8 **institutions en émettent.**

10.2 Veuillez fournir une comparaison détaillée et complète des **impacts sur les consommateurs et sur le Distributeur** des deux modes de paiement de la facture d'électricité par carte de crédit mentionnés à la référence (i), soit le mode de diriger sa clientèle vers de multiple tiers acceptant le paiement par carte de crédit (« pratique » de Gaz Métro) et le paiement aux tiers sélectionnés par le Distributeur.

Réponse :

1 Le Distributeur tient d'abord à préciser que les clients peuvent payer
2 Hydro-Québec par l'entremise de tiers, sans que le Distributeur n'en soit
3 informé. Les compagnies de service public ont le choix d'en faire la promotion
4 ou non.

5 La plupart des compagnies de service public préfèrent toutefois suggérer une
6 seule compagnie après avoir négocié un contrat avec celle-ci. Pour le client,
7 cela permet de meilleures conditions comme par exemples un délai de
8 paiement en 24 heures, des frais moins élevés et la possibilité de contacter
9 l'agent autorisé si des problèmes surviennent (par exemples, la transmission
10 de paiements erronés et le retard de paiement). Pour le Distributeur, cela
11 permet, entre autres, de suivre les transactions et de comptabiliser des
12 statistiques de traitement.

13 Le Distributeur n'est pas en mesure toutefois de garantir l'exclusivité à ce
14 fournisseur unique puisque c'est le client qui fait le choix du fournisseur avec
15 qui il veut transiger.

10.3 Dans votre réponse à la question précédente, veuillez élaborer sur la **flexibilité** pour la clientèle du Distributeur invoquée à la référence (i).

Réponse :

16 La flexibilité énoncée par le Distributeur était relative à l'offre d'un nouveau
17 mode de paiement offert par plusieurs tiers sans pour autant que le
18 Distributeur n'ait à faire des démarches avec des entreprises spécialisées
19 dans le paiement par carte de crédit afin d'en qualifier une à titre d'agent
20 autorisé.

21 Dans un contexte où le client sélectionne lui-même le tiers, il peut choisir les
22 conditions qu'il peut obtenir en matière de frais de service et de délais de
23 paiement. Toutefois, la flexibilité du client est au détriment de meilleures
24 conditions qui peuvent être obtenues par une entente avec un fournisseur de
25 paiement par carte de crédit qui agit comme agent autorisé.

10.4 Veuillez confirmer que le Distributeur vise à sélectionner plusieurs fournisseurs pour permettre aux consommateurs d'utiliser différentes sortes de cartes de crédit, par exemple VISA et MasterCard .

Réponse :

1 **Le Distributeur vise à sélectionner un fournisseur unique qui offrirait de**
2 **meilleures conditions pour le payeur que les options actuellement**
3 **disponibles. Toutefois, ce fournisseur unique devrait offrir le paiement par les**
4 **cartes de crédit généralement utilisées comme VISA et MasterCard.**

10.5 Veuillez confirmer qu'un fournisseur qui satisfait tous les critères exigés par le Distributeur mais qui n'offre que le service en anglais sera éliminé d'office par le processus d'appel d'offres du Distributeur. Veuillez expliquer.

Réponse :

5 **Le Distributeur le confirme. Le fournisseur sélectionné devrait offrir des**
6 **services en français et en anglais, autant à son centre d'appel que sur son site**
7 **Web et son système de RVI.**

10.6 Veuillez justifier l'intention du Distributeur de limiter uniquement ce mode de paiement à l'espace client du site Web du Distributeur.

Réponse :

8 **Advenant la mise en place de cette option de paiement, les paiements seraient**
9 **acceptés autant pour payer une facture que le versement d'une entente de**
10 **paiement.**

11 **Cette option serait ajoutée, à titre d'information, aux modes de paiement déjà**
12 **disponibles mentionnés dans les différentes sections du site Web du**
13 **Distributeur traitant de ce sujet.**

14 **Le Distributeur n'entend pas faire la promotion de ce mode de paiement mais**
15 **plutôt à s'assurer que celui-ci soit offert dans les meilleures conditions**
16 **possibles pour les clients.**

10.7 Nous avons bien noté que la proposition du Distributeur **ne vise pas à encourager** les clients à utiliser la carte de crédit pour payer leurs factures. Veuillez commenter sur l'opportunité que le Distributeur avertisse sa clientèle, sur son site Web et dans les CSÉ, que les agents autorisés peuvent exiger d'autres frais en sus du montant de la facture d'électricité, par exemple les intérêts.

Réponse :

17 **Voir la réponse à la question 10.6.**

10.8 Veuillez indiquer si les clients ayant des « ententes de paiement » avec le Distributeur peuvent payer par carte de crédit leurs factures d'électricité par l'intermédiaire des agents qui seraient autorisés par le Distributeur.

Réponse :

1 **Voir la réponse à la question 10.6.**

10.9 Veuillez fournir le calendrier des étapes à franchir pour la réalisation de la proposition du Distributeur mentionnée à la référence (i). Veuillez préciser sa date probable de mise en application.

Réponse :

2 **Un appel de propositions a été réalisé à l'automne 2016, mais aucun**
3 **fournisseur n'était en mesure de répondre aux exigences du Distributeur. Le**
4 **Distributeur doit revoir ses exigences ainsi que les besoins spécifiques de sa**
5 **clientèle en vue d'un nouvel appel de propositions qui se ferait au cours de**
6 **l'année 2017. Le Distributeur n'a toutefois pas prévue de date de mise en**
7 **application.**

10.10 Veuillez comparer le mode de paiement par carte de crédit décrit par le Distributeur à la référence (i) avec ceux utilisés par d'autres distributeurs d'électricité canadiens.

Réponse :

8 **Le mode de paiement préconisé par le Distributeur serait le même que celui**
9 **utilisé par les autres distributeurs d'électricité au Canada.**

10 **Voir la réponse à l'engagement n° 6 de l'atelier 1 à la pièce HQD-8, document 3**
11 **(B-0037).**

Question 11

Référence : (i) B-0105 (HQD-1, document 1, version révisée), p. 24, lignes 25 à 27.

Préambule :

- (i) « Le Distributeur propose également de préciser que si le client paie par l'entremise d'un tiers, le paiement est considéré reçu à la date à laquelle l'agent autorisé ou le Distributeur reçoit la somme d'argent. » (nos soulignés)

Demande :

11.1 Si le client paie sa facture d'électricité par l'entremise d'un agent autorisé par le Distributeur, il n'a aucun contrôle sur le délai que prendra l'agent pour payer le Distributeur.

Veillez commenter sur l'opportunité de préciser que le paiement est considéré reçu à la date à laquelle l'agent autorisé reçoit la demande de paiement du client.

Réponse :

1 **Si le client paye sa facture par l'intermédiaire de l'une ou l'autre des**
2 **institutions financières mentionnées dans les CSÉ à titre d'agent autorisé, le**
3 **paiement sera considéré reçu et effectué dès sa réception par l'institution et**
4 **non pas dès qu'il est dans le compte du Distributeur, comme suggéré dans la**
5 **question 11.1 de l'ACEF de Québec. Cette modalité est à l'avantage du client.**
6 **Ainsi, un tiers qui se qualifierait à titre d'agent autorisé à la suite d'un appel**
7 **de propositions pourrait offrir le même avantage pour le client.**
8 **Par contre, pour les clients qui payent directement au Distributeur,**
9 **principalement par chèque, le paiement sera considéré reçu dès sa réception**
10 **par le Distributeur et non pas dès son traitement par l'institution financière.**

11.2 Veuillez expliquer l'intérêt pour le Distributeur d'ajouter dans sa proposition l'expression « *ou le Distributeur* » [référence (i)].

Réponse :

11 **Voir la réponse à la question 11.1.**

Question 12

Référence : (i) B-0105 (HQD-1, doc. 1 – version révisée), p. 26, lignes 26-33.

Préambule :

- (i) « Le Distributeur proposait initialement que la période de correction corresponde à un maximum de douze mois sans excéder la date de début de l'abonnement en cours (proposition 1.11). À la suite des commentaires reçus, le Distributeur modifie sa proposition qui se présente comme suit :
- si la correction entraîne le remboursement d'un montant qui a été facturé en trop, **la période de correction ne peut excéder un maximum de 36 mois** ;
 - si la correction entraîne le paiement d'un montant additionnel par le client, la période de correction ne peut excéder un maximum de 12 mois. « (nos soulignés)

Demandes :

12.1 Veuillez indiquer la période maximale de conservation des données de consommation aux fins de la facturation dans les systèmes informatiques du Distributeur.

Réponse :

12 **Le Distributeur conserve les dossiers actifs pendant une période de 7 ans.**

12.2 Dans le cas d'un remboursement d'un montant qui a été facturé en trop, veuillez expliquer pourquoi le Distributeur souhaite limiter la période de correction à un maximum de 36 mois, et non une période plus longue.

Réponse :

1 **Les impacts liés à cette modification ont été identifiés dans la pièce HQD-1,**
2 **document 1 révisée (B-0105), page 26. Par ailleurs, deux exemples de**
3 **situations impliquant une correction de facture et leur mode de traitement ont**
4 **été présentés en réponse à l'engagement n° 10 de l'atelier 1 à la pièce HQD-8,**
5 **document 3 (B-0037).**

6 **Voir également la réponse à la question 8.5 de la demande de renseignements**
7 **n° 2 de la Régie à la pièce HQD-16, document 1.1.**

12.3 Veuillez indiquer si le Distributeur connaît d'autres distributeurs qui ont reçu l'approbation réglementaire pour limiter la période de correction des factures lorsque cette dernière est à l'avantage des clients et conforme aux lois et règlements en vigueur. Veuillez élaborer votre réponse en fournissant des références pertinentes.

Réponse :

8 **Voir le tableau E-9.2 présenté en réponse à l'engagement n° 9 de l'atelier 1 à la**
9 **pièce HQD 8, document 3 (B-0037).**

12.4 Veuillez commenter sur les implications juridiques et réglementaires de votre proposition présentée à la référence (i). Veuillez fournir des références pertinentes.

Réponse :

10 **Voir la réponse à la question 8.5 de la demande de renseignements n° 2 de la**
11 **Régie à la pièce HQD-16, document 1.1.**

Question 13

Référence : (i) B-0111 (HQD-4, doc. 2 – version révisée), page 9, tableau 2.

Préambule :

TABLEAU 2 :
BALISAGE SUR LES FRAIS D'OUVERTURE DE DOSSIER ET
DE GESTION DE DOSSIER FACTURÉS PAR DES DISTRIBUTEURS CANADIENS
EN VIGUEUR EN 2016

| | Frais d'ouverture de dossier | Frais de gestion de dossier |
|---------------|------------------------------|---|
| HQD | 50 \$ | 20 \$ |
| Gaz Métro | 0 \$ | 0 \$ |
| NB Power | 0 \$ | 46,15 \$ (sous réserve de certaines conditions d'abonnement) |
| NS Power | 28 \$ | 28 \$ |
| Hydro One | 30 \$ | 30 \$ |
| Hydro Ottawa | 30 \$ | 30 \$ |
| Sask Power | 0 \$ | 15 \$ |
| ATCO Electric | 14 \$ | 14 \$ |
| BC Hydro | 12,40 \$ | 12,40 \$ |

Demandes :

13.1 Veuillez fournir une estimation du nombre de demandes d'ouverture de dossier et de gestion de dossier pour les cinq prochaines années (période 2017-2022). Veuillez fournir des données historiques appuyant votre prévision.

Réponse :

1 **Le Distributeur constate que les demandes d'abonnement, soit les demandes**
 2 **d'ouverture de dossier et les demande de gestion de dossier (environ 700 000**
 3 **par année au total), et les revenus associés à ces demandes sont relativement**
 4 **stables d'une année à l'autre, et ce, depuis plusieurs années. En effet, les frais**
 5 **d'ouverture de dossier et de gestion de dossier sont inchangés depuis 2005.**
 6 **D'ailleurs, le Distributeur mentionnait en 2004 que les revenus provenant de la**
 7 **facturation de ces frais sont stables aux alentours de 15 M\$ par année⁴.**
 8 **Conséquemment, le Distributeur ne prévoit pas de baisse ou de croissance**
 9 **marquée dans les demandes d'abonnement pour la période 2017-2022.**
 10 **Le Distributeur a présenté un historique des demandes d'abonnement par**
 11 **catégories de clients en réponse à l'engagement n° 2 de l'atelier 1 à la pièce**
 12 **HQD-8, document 3 (B-0037).**

⁴ Dossier R-3541-2004, pièce HQD-2, document 1, page 14.

13.2 Veuillez fournir une estimation des coûts totaux (main-d'œuvre et équipements) en 2017 reliés respectivement au traitement des demandes d'ouverture de dossier et à la gestion d'abonnement. Veuillez préciser leurs différentes composantes.

Réponse :

1 **Selon la répartition du coût de service de l'année projetée 2017 (voir le dossier**
2 **tarifaire R-3980-2016, pièce HQD-12, document 3, [B-0047], tableaux 13A et**
3 **14A), les coûts totaux de la réponse téléphonique et de la facturation sont**
4 **respectivement de 168,2 M\$ et 61,3 M\$, incluant le rendement.**

5 **Par ailleurs, le Distributeur a établi les heures spécifiques dédiées aux**
6 **transactions emménagements et déménagements (E/D) et le temps de**
7 **traitement des demandes d'abonnement effectuées par les représentants. Sur**
8 **la base de ces informations, il estime qu'une part de 16,9 % des coûts de la**
9 **réponse téléphonique et qu'une part de 3,9 % des coûts de la facturation sont**
10 **associées au traitement des demandes d'ouverture et de gestion des**
11 **dossiers, ce qui conduit à un total pondéré de 30,9 M\$.**

13.3.1 Veuillez indiquer les impacts sur les tarifs et sur la satisfaction de la clientèle si le Distributeur ne facture aucuns frais pour l'ouverture et la gestion des dossiers à l'instar de Gaz Métro.

Réponse :

12 **En prenant comme point de départ la réponse à l'engagement n° 1 de**
13 **l'atelier 1⁵ et l'hypothèse d'une implantation au 1^{er} avril 2017, le Distributeur**
14 **estime à environ 12,5 M\$ l'impact financier de ne fixer aucuns frais**
15 **d'abonnement. Cela représente un manque à gagner de près de 8 M\$ de plus**
16 **qu'avec la proposition de fixer les frais d'abonnement à 25 \$.**

17 **Sur une base annuelle, le manque à gagner serait de l'ordre de 15 M\$⁶.**

18 **En ce qui concerne les impacts sur la satisfaction de la clientèle, voir la**
19 **réponse à la question 14.2.**

13.3.2 Veuillez ventiler le montant (en M\$) à récupérer par le truchement des tarifs par catégorie de consommateurs.

Réponse :

20 **Le Distributeur ne peut ventiler le manque à gagner par tarifs comme**
21 **demandé.**

⁵ Pièce HQD-8, document 3 (B-0037), page 4.

⁶ *Ibid.*, page 3.

1 **Toutefois, et seulement à titre illustratif, les demandes d'abonnement**
2 **présentées en 2016 sont réparties selon les proportions suivantes :**

- 3 • **près de 88 % par la clientèle résidentielle ;**
- 4 • **près de 9 % par la clientèle commerciale ;**
- 5 • **près de 4 % par la clientèle affaires.**

13.4.1 Veuillez expliquer pourquoi BC Hydro ne facture qu'environ la moitié des frais d'abonnement que propose le Distributeur (12,40 \$ dans le cas de BC Hydro au lieu de 25 \$ pour le cas des abonnements au service d'électricité d'Hydro-Québec sans utilisation de son site Web).

Réponse :

6 **Le montant facturé par BC Hydro pour une demande d'abonnement est**
7 **déterminé en divisant le coût total de l'activité relative au traitement d'une**
8 **demande d'abonnement par le nombre annuel de demandes⁷.**

9 **Contrairement à la proposition du Distributeur, BC Hydro applique ces frais**
10 **peu importe le canal utilisé pour compléter la demande d'abonnement, que ce**
11 **soit par l'entremise du Web ou d'un représentant⁸.**

12 **Le Distributeur précise que le montant de 25 \$ des frais d'abonnement**
13 **proposés dans le présent dossier est quant à lui calculé sur la base du temps**
14 **de traitement moyen d'une demande d'abonnement par un représentant du**
15 **service à la clientèle.**

13.4.2 En réponse à la question précédente, veuillez préciser s'il s'agit d'une question de l'efficacité ou de politique de récupération des coûts. Veuillez fournir des références pertinentes.

Réponse :

16 **Voir la réponse à la question 13.4.1.**

13.5 Veuillez commenter sur l'opportunité de fixer les frais d'abonnement à environ 10 \$ dans le cas des demandes d'abonnement sans utilisation du site Web d'Hydro-Québec.

Réponse :

17 **En prenant comme point de départ la réponse à l'engagement n° 1 de**
18 **l'atelier 1 et l'hypothèse d'une implantation au 1^{er} avril 2017, le Distributeur**

⁷ http://www.bcuc.com/Documents/Proceedings/2015/DOC_44664_B-1-BCH-2015-Rate-Design-Appl.pdf
annexe G-1B page 8.

⁸ http://www.bcuc.com/Documents/Proceedings/2015/DOC_44664_B-1-BCH-2015-Rate-Design-Appl.pdf
page 8-15.

1 **estime à environ 9,5 M\$ l'impact financier de fixer les frais d'abonnement à**
2 **10 \$, ce qui constitue un manque à gagner d'environ 4,6 M\$ de plus qu'avec la**
3 **proposition de fixer les frais d'abonnement à 25 \$.**

**TABLEAU R-13.5 :
IMPACT DE FIXER LES FRAIS D'ABONNEMENT À 10 \$ PLUTÔT QU'À 25 \$**

| | |
|---|-------------|
| Situation actuelle sans modification | 14,7 |
| Proposition complète (avec hypothèse d'augmentation de volume du Web) : Aucuns frais par le biais du Web et de la RVI et frais d'abonnement uniques de 10 \$ | 5,2 |
| Écart cumulatif | -9,5 |

4 **À la lumière de l'information qu'il a mis en preuve⁹, incluant la réponse à**
5 **l'engagement n° 1 de l'atelier 1¹⁰ et les réponses fournies aux questions 13.6,**
6 **14.2 et 14.3, le Distributeur juge que sa proposition est raisonnable et qu'elle**
7 **n'amène pas un impact financier trop lourd pour lui et pour sa clientèle. Cette**
8 **proposition s'inscrit dans une approche qui va au-delà de la « stricte logique**
9 **de rentabilité »¹¹.**

13.6 En réponse à la question précédente, veuillez indiquer les impacts d'une telle mesure sur l'accès des ménages québécois et des MFR à l'électricité.

Réponse :

10 **Le Distributeur réitère que puisque les frais liés à la demande d'abonnement**
11 **n'ont pas été mis à jour depuis 2005, l'augmentation de 5 \$ des frais de**
12 **gestion de dossier combinée à la réduction de 25 \$ des frais d'ouverture de**
13 **dossier est jugée comme raisonnable¹². Le Distributeur ne croit donc pas**
14 **qu'un montant supplémentaire de 5 \$ représente une limitation de l'accès des**
15 **ménages québécois à l'électricité.**

Question 14

Références :

- (i) B-0111 (HQD-4, doc. 2 – version révisée du 5 octobre 2016), page 9 ;
- (ii) B-0105 (HQD-1, doc. 1 – version révisée du 5 octobre 2016), page 5.

Préambule :

⁹ Pièce HQD-4, document 2 révisée (B-0111), page 10.

¹⁰ Réponse à l'engagement n° 1 de l'atelier 1, pièce HQD-8, document 3 (B-0037), page 3.

¹¹ *Idem.*

¹² Pièce HQD-4, document 2 révisée (B-0111), page 11.

- (i) « Compte tenu de ce qui précède, le Distributeur souhaite différencier les frais d'ouverture de compte selon que le client utilise un moyen automatisé pour effectuer sa demande d'abonnement ou qu'il utilise un autre moyen. Ainsi, le Distributeur propose de ne pas facturer au client sa demande d'abonnement complétée au moyen d'un des livres-services du Distributeur et de lui facturer des frais de 25 \$ s'il complète sa demande par tout autre moyen (téléphone, courriel, télécopieur ou poste) qui implique l'intervention d'un représentant. » (nos soulignés)
- (ii) « Les modifications proposées aux CSÉ et aux divers frais administratifs et prix liés à l'alimentation électrique reflètent les actions du Distributeur visant à :
- améliorer la satisfaction de la clientèle ;
 - réduire les délais et simplifier le traitement des demandes. « (nos soulignés)

Demandes :

14.1 Veuillez confirmer (ou infirmer) qu'un représentant du Distributeur travaillant à son service à la clientèle peut s'occuper, en plus des demandes d'abonnement, de fournir des informations aux clients à l'égard de l'efficacité énergétique, des ententes de paiement, du soutien aux ménages à faible revenu et du processus de plaintes. Veuillez élaborer votre réponse en précisant l'organisation actuelle et à venir du Service à la clientèle du Distributeur et les tâches de ses représentants.

Réponse :

1 **Le Distributeur le confirme. Le Distributeur favorise le règlement du premier**
2 **coup et ainsi un représentant traitant une demande d'abonnement peut aussi**
3 **répondre à la majorité des questions du client et proposer certaines ententes**
4 **de paiement, si le client n'est pas en recouvrement. S'il n'est pas en mesure**
5 **d'informer le client, il transfère alors l'appel à un représentant plus**
6 **expérimenté. Ainsi, pour des situations plus précises, le représentant doit**
7 **cependant transférer l'appel au département approprié.**

14.2 Veuillez confirmer (ou infirmer) que les contacts et les échanges entre les demandeurs de service d'électricité (demande d'abonnement) et les représentants du service à la clientèle d'Hydro-Québec Distribution contribueraient à l'amélioration de la satisfaction de la clientèle visée par le Distributeur [référence [(ii)]. Veuillez expliquer.

Réponse :

8 **Comme mentionné en réponse à l'engagement n° 1 de l'atelier 1, le**
9 **Distributeur veut simplifier l'accès à ses services et rendre les clients plus**
10 **autonomes dans la gestion de leurs comptes et le suivi de leurs demandes¹³.**

¹³ Réponse à l'engagement n° 1 de l'atelier 1, HQD-8, document 3 (B-0037).

1 Le Distributeur réitère qu'il veut faire évoluer son offre de services dans
2 l'optique de simplifier sa relation contractuelle avec ses clients et répondre
3 également à leurs attentes¹⁴. Il souhaite ainsi améliorer son service à la
4 clientèle en diversifiant les moyens mis à la disposition des clients pour y
5 accéder. Le Distributeur est d'avis que l'amélioration de la satisfaction de ses
6 clients passe, entre autres, par le traitement de leur demande par le
7 truchement du moyen qu'ils choisissent d'utiliser.

8 Conséquemment, le développement des libres-services répond aux attentes
9 de bon nombre de clients qui souhaitent être autonomes dans leurs
10 transactions pour rejoindre le Distributeur rapidement et efficacement par un
11 moyen autre que le téléphone.

14.3 Veuillez comparer les services et conseils que recevra un client potentiel s'il fait sa demande d'abonnement par l'entremise d'un représentant d'Hydro-Québec et par l'Internet respectivement.

Réponse :

12 La seule différence entre ces deux moyens pour transmettre une demande
13 d'abonnement est que dans l'un des cas, la demande passe par un
14 représentant du service à la clientèle qui saisit les données du client à sa
15 place dans le système informatique. Une fois les données entrées et
16 confirmées par le représentant, la transaction est automatisée.

17 Dans le cas des demandes faites au moyen du Web ou de l'espace client, le
18 client entre lui-même les données et les différentes transactions
19 informatiques s'activent automatiquement. Aucun représentant n'intervient
20 dans les demandes faites par un libre-service.

21 Peu importe le moyen utilisé, le client aura droit aux mêmes messages,
22 conseils et promotions. De plus, le Distributeur transmet au client une
23 confirmation d'abonnement une fois la demande d'abonnement acceptée et
24 traitée. Si cette dernière contient des erreurs, le client a l'obligation d'apporter
25 les modifications nécessaires.

14.4 Veuillez indiquer les mesures prises par le Distributeur dans le cadre du présent dossier ou envisagées pour les prochaines années pour réaliser ses objectifs mentionnés à la référence (ii) à l'égard des clients qui n'ont pas de moyens ou de capacité pour utiliser l'Internet.

¹⁴ Pièce HQD-1, document 1 révisée (B-0105), page 6.

Réponse :

1 Le Distributeur réitère que les demandes d'abonnement par le Web
2 permettront de diminuer le nombre d'appels ainsi que le temps de traitement
3 des demandes de clients. Ainsi, le Distributeur envisage utiliser le temps ainsi
4 libéré afin, entre autres, d'améliorer le délai moyen de réponse.

5 Voir la réponse à la question 1.11 de la demande de renseignements de la
6 FCEI à la pièce HQD-16, document 4.

7 Voir également la réponse à l'engagement n° 1 de l'atelier 1 à la pièce HQD-8,
8 document 3 (B-0037).

Question 15**Référence :**

(i) B-0111 (HQD-4, doc. 2 – version révisée du 5 octobre 2016), page 10, tableau 3.

Préambule :

TABLEAU 3 :
COÛT DE TRANSACTION D'UNE DEMANDE D'ABONNEMENT
EFFECTUÉE PAR UN REPRÉSENTANT

| | |
|-------------------------------------|-----------|
| Temps moyen de réponse téléphonique | 0,20 h |
| Taux horaire | 124,00 \$ |
| Total | 24,80 \$ |

Demandes :

15.1 Veuillez expliquer comment le Distributeur a déterminé le temps moyen de réponse téléphonique de 0,20 heure présenté au tableau 3 [référence (i)]. Veuillez indiquer son degré de précision (en pourcentage).

Réponse :

9 Le temps moyen de réponse téléphonique de 0,20 heure (12 minutes) a été
10 déterminé après avoir analysé les temps de traitement des demandes
11 d'abonnement effectuées par les représentants.

15.2 Veuillez indiquer si le taux horaire de 124,00 \$ montré au tableau 3 s'applique uniquement à l'accueil des demandes d'abonnement ou s'il s'applique également aux autres tâches plus complexes d'un représentant du service à la clientèle d'Hydro-Québec Distribution. Veuillez indiquer son degré de précision (en pourcentage).

Réponse :

- 1 **Le taux horaire de 124 \$ représente le taux horaire à coût complet d'un**
2 **représentant du service à la clientèle, peu importe les tâches qui sont**
3 **effectuées.**

15.3 Veuillez indiquer le degré de précision du coût de transaction de 24,80 \$ d'une demande d'abonnement effectuée par un représentant tel que montré au tableau 3.

Réponse :

- 4 **Voir les réponses aux questions 15.1 et 15.2.**

Question 16

Référence :

(i) B-0111 (HQD-4, doc. 2 – version révisée du 5 octobre 2016), page 11, lignes 11 à 16.

Préambule :

- (i) « Pour le Distributeur, l'utilisation par le client de libres-services sur le Web réduit ses coûts, le traitement des demandes se faisant de façon automatisée. Actuellement, environ 20 % des transactions liées à l'ouverture ou à la gestion de dossier sont effectuées par l'entremise du Web ou du système de réponse vocale interactive (RVI). Ainsi, le Distributeur souhaite encourager l'utilisation du Web par la clientèle plutôt que d'autres moyens plus coûteux, comme la téléphonie. » (nos soulignés)

Demandes :

16.1 Veuillez confirmer (ou infirmer) que le traitement des données liées à l'ouverture ou à la gestion de dossier effectuées à l'aide d'un représentant d'Hydro-Québec se fait également de façon automatisée.

Réponse :

- 5 **Le Distributeur le confirme. Voir la réponse à la question 14.3.**

16.2 Veuillez préciser si ce traitement est identique ou non à celui des demandes effectuées via le site Web d'Hydro-Québec. Veuillez expliquer.

Réponse :

- 6 **Voir la réponse à la question 14.3.**

16.3 Veuillez préciser si les coûts de main-d'œuvre et d'utilisation d'équipements requis pour le traitement de données sont différents ou non pour les deux cas mentionnés dans notre question précédente. Dans l'affirmative, veuillez en indiquer l'ampleur.

Réponse :

- 1 **Voir la réponse à la question 14.3.**
2 **Voir également la pièce HQD-4, document-2 révisée (B-0111), page 10.**

Question 17

Référence : (i) B-0111 (HQD-4, doc. 2 – version révisée), page 10, lignes 7 à 11.

Préambule :

- (i) « Quant aux demandes d'abonnement réalisées par le client au moyen du Web, leur coût, établi à partir des coûts de développement en technologie de l'information de la plate-forme Web, représente un montant de 2 \$8 par client par transaction. Ce montant est en partie compensé par la réduction des coûts de traitement de la demande, ce traitement étant automatisé plutôt qu'effectué par un employé.

[...]

8 Montant de l'ordre de 1,3 M\$ amorti sur une période de 5 ans. “(nos soulignés)

Demandes :

17.1 Veuillez expliquer votre méthode de calcul du coût de 2 \$ par client par transaction mentionné à la référence (i), '*à partir des coûts de développement en technologie de l'information de la plate-forme Web*'. Veuillez fournir les détails de calculs et vos hypothèses, notamment le nombre de demandes d'ouverture et de gestion de dossier par année.

Réponse :

- 3 **Le développement de la plate-forme Web pour l'emménagement et le**
4 **déménagement (E/D) a coûté 1,3 M\$, montant amorti sur 5 ans. En considérant**
5 **un nombre de transactions pour l'E/D sur le Web de l'ordre de 132 300 par**
6 **année, il en résulte un coût unitaire de près de 2 \$ par client par transaction.**

17.2.1 Veuillez confirmer (ou infirmer) que le coût de 2 \$ mentionné à la référence (i) ne représente que le coût d'utilisation du site Web d'Hydro-Québec, excluant tous autres coûts associés à l'abonnement au service d'électricité. Veuillez expliquer.

Réponse :

- 7 **Le Distributeur le confirme. Il n'y a pas d'autres coûts qui ont été encourus.**
8 **Voir la réponse à la question 17.1.**

17.2.2 Veuillez préciser le coût associé au traitement et à la vérification des données fournies par les demandeurs du service par l'entremise du site Web d'Hydro-Québec.

Réponse :

1 **Il n'y a pas de coût supplémentaire lié au traitement et à la vérification des**
2 **données compte tenu que tout est automatisé.**

17.3 Veuillez indiquer la nature et l'ampleur (en \$) de tous les coûts associés à une demande d'abonnement, depuis la demande d'abonnement jusqu'au moment de l'installation et l'activation des dispositifs requis à la livraison de l'électricité pour les cas suivants :

- La demande d'abonnement s'effectue par l'entremise du site Web d'Hydro-Québec ;
- La demande d'abonnement se fait auprès d'un représentant d'Hydro-Québec.

Réponse :

3 **Voir les réponses aux questions 13.2 et 17.1.**

4 **De plus, les frais d'abonnement sont calculés sur la base du temps de**
5 **traitement moyen d'une demande d'abonnement par un représentant du**
6 **service à la clientèle.**

7 **Les coûts en aval de la demande sont récupérés par les tarifs d'électricité**
8 **ainsi que par les frais facturés aux clients pour répondre à leur demande**
9 **d'alimentation électrique, lorsque la demande est au-delà du service de base.**

17.4 Veuillez indiquer qui supporte le manque à gagner si la Régie approuve la proposition du Distributeur de ne facturer aucuns frais dans le cas où la demande d'abonnement s'effectue par l'Internet compte tenu que le traitement de cette dernière implique un coût non-nul.

Réponse :

10 **Voir la réponse à la question 17.1.**

11 **Voir également la réponse à l'engagement n° 1 de l'atelier 1 à la pièce HQD-8,**
12 **document 3 (B-0037).**

17.5 Veuillez confirmer (ou infirmer) que la 'gratuité' appliquée aux demandes d'abonnement par l'Internet impliquerait que les clients qui n'ont pas de moyens pour acheter des ordinateurs doivent subventionner indirectement ceux qui en ont. Veuillez élaborer votre réponse dans l'affirmative ou dans la négative.

Réponse :

1 Voir la pièce HQD-4, document 2 révisée (B-0111), page 10 ainsi que la
2 réponse à l'engagement n° 1 de l'atelier 1 à la pièce HQD-8, document 3
3 (B-0037).

Question 18**Références :**

- (i) B-0105 (HQD-1, doc. 1 – version révisée du 5 octobre 2016), p. 17, lignes 17 à 20 ;
- (ii) B-0105 (HQD-1, doc. 1 – version révisée du 5 octobre 2016), p. 17, lignes 35 à 38.

Préambule :

- (i) 'Considérant que l'espace client représente pour les propriétaires l'outil idéal pour suivre les abonnements au service d'électricité de leurs unités locatives, le Distributeur propose de retirer à l'article 6.7 l'avis destiné aux propriétaires afin de connaître leurs intentions quant au maintien du service d'électricité.' (nos soulignés)
- (ii) 'À cet effet, le Distributeur ne juge pas opportun d'envoyer des avis supplémentaires, que ce soit un avis d'interruption ou un avis demandant si le service d'électricité doit être maintenu, aux propriétaires qui ne sont pas inscrits à l'espace client ou aux lieux de consommation dont le propriétaire est inconnu.' (nos soulignés)

Demandes :

18.1 Veuillez confirmer (ou infirmer) que les propriétaires peuvent, s'ils le désirent, communiquer avec Hydro-Québec sans utiliser son site Web, par exemple par courrier ou par téléphone. Veuillez expliquer.

Réponse :

4 **Le Distributeur le confirme. Comme, il l'a mentionné dans sa preuve :**
5 Bien qu'il souhaite promouvoir l'utilisation du Web pour ses clients, le
6 Distributeur ne souhaite toutefois pas retirer, pour le moment, la
7 possibilité pour les propriétaires de faire la mise à jour de leurs
8 informations ou de faire leur choix quant au maintien du service
9 d'électricité par téléphone. Le Distributeur [croit] toutefois que le
10 téléphone n'offre pas la même flexibilité que l'espace client¹⁵.

¹⁵ Pièce HQD-1, document 1 révisée (B-0105), page 17.

1 **Le Distributeur pourrait toutefois limiter le nombre de transactions d'un**
2 **propriétaire lors d'un contact afin de ne pas engorger les lignes et ne pas**
3 **restreindre l'accès aux autres clients.**

18.2 Veuillez indiquer les impacts de votre proposition de retirer à l'article 6.7 l'avis destiné aux propriétaires afin de connaître leurs intentions quant au maintien du service d'électricité [références (i) et (ii)] sur les propriétaires qui n'utilisent pas l'espace client du site Web d'Hydro-Québec et sur leurs locataires respectivement.

Réponse :

4 **Le Distributeur a indiqué à la pièce HQD-1, document 1 révisée (B-0105),**
5 **pages 17 et 18, les impacts de sa proposition. Voir également la réponse à la**
6 **question 18.1.**

7 **Le Distributeur tient à rappeler que :**

- 8 • **Les propriétaires ont la responsabilité de tenir à jour les informations**
9 **liées à leurs unités locatives et signaler, le cas échéant, l'ajout ou le**
10 **retrait d'une unité sous leur responsabilité¹⁶.**
- 11 • **L'espace client représente pour les propriétaires l'outil idéal pour**
12 **suivre les abonnements au service d'électricité de leurs unités**
13 **locatives¹⁷ et pour effectuer, en amont d'une résiliation potentielle, le**
14 **choix quant à la responsabilité du service d'électricité du lieu de**
15 **consommation.**
- 16 • **La demande rétablissement de service est facile et rapide, notamment**
17 **lorsqu'un compteur communicant est installé au lieu de**
18 **consommation¹⁸.**

Question 19

Référence :

(i) B-0111 (HQD-4, doc. 2 – version révisée du 5 octobre 2016), p. 18, lignes 8 à 13.

Préambule :

- (i) 'Actuellement, le Distributeur facture une demande de déplacement de branchement occasionnée par l'installation d'une piscine 361 \$ dans le cas d'un coffret de 200 A et 895\$ dans le cas d'un coffret de 400 A. Dans l'optique de trouver un équilibre entre la nécessité de faire payer au client les coûts qui résultent de son choix et la sécurité du public, et afin d'inciter les clients à adopter

¹⁶ *Ibid.*, pages 16 et 17.

¹⁷ *Ibid.*, page 17.

¹⁸ *Ibid.*, page 18.

un comportement sécuritaire, le Distributeur propose que seuls des frais de 360 \$ soient facturés au client dans tous les cas.'

Demandes :

19.1 Veuillez fournir les coûts réels aux conditions actuelles (2016 ou 2017) des déplacements de branchement occasionnés par l'installation d'une piscine dans le cas d'un coffret de 200 Ampères et dans le cas d'un coffret de 400 Ampères respectivement.

Réponse :

1 **Le coût d'un déplacement de branchement de 400 A et moins est présenté au**
2 **tableau 11 de la pièce HQD-4, document 2 révisée (B-0111), page 18. Ce coût**
3 **représente le coût moyen pondéré de remplacements ou déplacements de**
4 **branchement, incluant ceux en raison de contraintes liées à une piscine.**

19.2 Veuillez fournir une estimation des nombres de déplacement de branchement occasionné par l'installation d'une piscine dans le cas d'un coffret de 200 Ampères et dans le cas d'un coffret de 400 Ampères respectivement pour les prochaines années.

Réponse :

5 **Depuis 5 ans, il y a eu en moyenne 380 cas par année de déplacements pour**
6 **les branchements de toute nature pour une alimentation de 200 A qui ont été**
7 **facturés à 361 \$. De ce nombre, la très grande majorité est liée à la**
8 **sécurisation d'une installation près d'une piscine.**

9 **Quant aux frais de 895 \$ applicables pour une installation de 400 A, il n'y a**
10 **aucun cas de facturation en 2015 et un seul en 2016.**

19.3 Veuillez indiquer qui assume l'écart entre le coût réel de déplacement de branchement dans le cas d'un coffret de 400 Ampères et les frais plus faibles (360 \$) que propose le Distributeur.

Réponse :

11 **L'écart entre les frais appliqués actuellement pour une alimentation de 400 A**
12 **et la proposition d'appliquer les mêmes frais de 360 \$ que pour une**
13 **installation de 200 A est intégré aux revenus requis du Distributeur et reflété**
14 **dans les tarifs. Considérant le fait qu'une telle situation ne se présente que**
15 **très rarement, la proposition du Distributeur vise une simplification de la**
16 **facturation.**

19.4 Veuillez indiquer les moyens que prendrait le Distributeur pour inciter davantage les propriétaires de piscine à avoir un comportement favorisant la sécurité du public.

Réponse :

1 Le Distributeur mettra à la disposition de la population, au cours de mars et
2 avril 2017, un dépliant intitulé *Votre piscine... en toute sécurité* chez les
3 différents pisciniers du Québec. Ce dépliant vise à informer les clients, avant
4 l'installation de leur piscine, des règles de sécurité à respecter lors de
5 l'installation et de l'entretien d'une piscine. De plus, de nombreuses
6 informations sur la sécurité reliée aux piscines sont accessibles sur le site
7 Web d'Hydro-Québec.