RÉPONSES D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION À LA DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS N° 1 DE LA FCEI

VOLET ABONNEMENT

1 - Demande d'abonnement

Présentation de la demande

Références :	**(i)**	**B-0106**	**HQD-3 document 1**
	(ii)	**B-0037**	**HQD-8 document 3**

Préambule : Référence (i) CDSE,
Extrait de l'article 2.1 Demande d'abonnement, page 10

(...) b) Vous pouvez aussi faire votre demande par téléphone, si toutes les conditions suivantes sont remplies :

- *l'abonnement est à un tarif domestique ou au tarif de petite puissance ;*
- *l'abonnement concerne une installation électrique existante. (...)*

Questions 1.1
Pour les usagers assujettis au tarif petite puissance, est-ce que la capacité de l'alimentation électrique est limitée à un certain seuil pour être éligible au service d'abonnement par téléphone ? Dans l'affirmative, quelle est cette capacité ?

Réponse :

Dans la mesure où l'installation électrique est existante, tous les clients qui ont un abonnement à un tarif domestique ou au tarif de petite puissance peuvent faire leur demande d'abonnement par téléphone, peu importe la capacité de l'installation électrique, le compteur installé et s'il y a de la puissance facturée ou non.

Question 1.2
Est-ce qu'il y a un lien entre les modalités pour se prévaloir du service téléphonique et les caractéristiques des compteurs de nouvelle génération ? Dans l'affirmative, quelles sont les caractéristiques des installations électriques et des compteurs qui répondent aux critères permettant d'être éligibles à la souscription par le moyen du téléphone ?

Réponse :

Non. Voir la réponse à la question 1.1.

Question 1.3
Comment seront traités les usagers éligibles au tarif petite puissance dont la puissance et l'énergie seront facturées ?

Réponse :

Voir la réponse à la question 1.1.

Question 1.4
Quels sont les délais minimums pour obtenir une mise sous tension d'une *installation électrique existante* pour chacune des catégories d'usagers autres que domestiques suivantes ? :

- Petite puissance inférieure à 200 A, Petite puissance supérieure à 200 A et Moyenne puissance

Réponse :

Le Distributeur n'a fixé aucun délai minimal pour l'obtention d'une mise sous tension pour chacune des catégories petite puissance inférieure à 200 A, petite puissance supérieure à 200 A et moyenne puissance. Chaque cas est traité de manière à répondre le plus adéquatement possible à la demande de mise sous tension.

Question 1.5
Dans le cas d'une mise sous tension d'une alimentation existante, quel est le taux de respect de la date demandée par le client ?

Réponse :

Le Distributeur ne dispose pas de cette information.

Renseignements obligatoires à fournir

Préambule : Référence (i) CDSE

Extrait de l'article 2.1 Demande d'abonnement, page 10

(...) Votre demande d'abonnement doit inclure les renseignements obligatoires précisés à l'annexe I. Si vous ne fournissez pas tous ces renseignements ou que vous fournissez des renseignements erronés, Hydro-Québec peut refuser votre demande. (...)

Extrait de l'Annexe 1 Renseignements requis du client, page 76

(...) Installation électrique :
a) Intensité nominale.
b) Charges raccordées :
- *éclairage ;*
- *chauffage ;*
- *ventilation ;*
- *force motrice ;*
- *procédés ;*
- *autres.*

Puissance demandée. (...)

Question 1.6
Dans le cas d'une demande d'abonnement pour une installation existante, est-ce que le Distributeur exige systématiquement l'ensemble des renseignements requis, tel que prévu à l'annexe 1 (particulièrement au niveau de la section *« Installation électrique »*) ?

Réponse :

Le Distributeur n'exige pas systématiquement l'ensemble de ces informations. En effet, pour une nouvelle installation, la plupart des informations se retrouvent sur le permis que le maître électricien transmettra au Distributeur. De plus, le Distributeur, pour ce lieu de consommation, n'aura pas à demander au client ces informations pour les abonnements subséquents. Il en va de même pour les abonnements dont aucune modification n'a été apportée aux installations électriques depuis la dernière mise sous tension ou pour les abonnements saisonniers. Toutefois, le Distributeur pourrait demander des informations afin d'exécuter certaines modalités des CSÉ, dont l'estimation du montant du dépôt à exiger.

Le Distributeur tient également à rappeler que le client a l'obligation de l'informer de toute modification effectuée à son installation électrique.

Question 1.7
Développez la réponse à la question précédente pour les situations suivantes :

a) les abonnements courts termes et saisonniers,
b) les lieux de consommation où aucune modification n'a été apportée aux installations électriques depuis la dernière mise sous tension.

Réponse :

Voir la réponse à la question 1.6.

Date de début d'abonnement

Préambule : Référence (i) CDSE, Extrait de l'article 2.2 Début de l'abonnement page 11

2.2 Début de l'abonnement

L'électricité consommée vous <u>est facturée à compter du début de votre abonnement</u>, c'est-à-dire selon le cas :
a) à la <u>date dont vous avez convenu</u> avec Hydro-Québec ; ou
b) à la <u>date de mise sous tension initiale</u>, dans <u>le cas d'une nouvelle installation</u> électrique.

Question 1.8
Dans l'éventualité où la date du rétablissement de l'alimentation électrique existante est effectuée par le Distributeur à une date antérieure à celle demandée par le client, comment sera déterminée la date du début d'abonnement ?

Réponse :

L'abonnement débute à la date qui est demandée par le client, même si le rétablissement est effectué à une date antérieure. Dans cette situation, si un compteur communicant est installé à son lieu de consommation, la date est modifiée mécaniquement alors que dans le cas d'un lieu équipé d'un compteur nécessitant le déplacement d'un employé pour effectuer le rebranchement, la date est modifiée manuellement après l'intervention de l'employé.

Si le compteur mesure la puissance et l'énergie, la puissance de départ est à zéro et respecte la date demandée par le client, même si l'alimentation est effectuée avant cette date.

Question 1.9
Lorsque la date de mise sous tension est devancée par rapport à la demande du client, comment le Distributeur s'assure-t-il de ne pas pénaliser un abonné dont la puissance et l'énergie sont facturées ?

Réponse :

Voir la réponse à la question 1.8.

Acceptation de la demande / Confirmation d'abonnement

Préambule : Référence (i) CDSE,
Extrait de l'article 2.1 Demande d'abonnement, page 10

(...) Si votre demande est acceptée :
a) Hydro-Québec vous confirmera par écrit les principales caractéristiques de votre abonnement. Vous devrez vérifier ces informations et signaler immédiatement à Hydro-Québec toute correction devant être apportée en vertu de l'article 11.3. (...)

Question 1.10
Pour chacune des étapes du processus d'abonnement suivantes :

a) Réception de la demande d'abonnement
b) Acceptation ou refus de la demande d'abonnement
c) Date de mise sous tension et du début d'abonnement

Est-ce qu'une communication de *« confirmation »* est émise par le Distributeur ?

Quelles formes de communications et/ou moyens sont utilisés par le Distributeur ?

Quel est le délai d'émission pour chacune de ces communications ?

Réponse :

Dans le cadre de la réception de la demande d'abonnement, aucune communication n'est transmise au client, à moins qu'il ne s'agisse d'une nouvelle demande d'alimentation.

En ce qui a trait à l'acceptation ou au refus de la demande d'abonnement, le Distributeur transmet une confirmation d'abonnement au client une fois la demande traitée. Cette communication est transmise par courriel (avec dépôt dans l'espace client) ou par la poste. Ces communications sont transmises dès le traitement de la demande d'abonnement ou dans les jours qui suivent s'il s'agit d'une communication par la poste. De plus, le client qui complète sa demande sur le Web reçoit aussi, dans les instants qui suivent, un courriel le remerciant d'avoir effectué sa demande par ce moyen.

Enfin, concernant la date de mise sous tension ou du début d'abonnement, le Distributeur ne transmet aucune autre communication que la confirmation d'abonnement qui mentionne la date d'entrée en vigueur du contrat.

Modifications des frais de service

Préambule : Référence (ii), réponse à l'engagement no 1du Distributeur pour l'atelier 1 au sujet des frais de services.

Extrait du tableau de la page 4 :

TABLEAU E-1.1 : IMPACTS DES PROPOSITIONS DE MODIFICATIONS DES FRAIS D'ABONNEMENT SUR LES REVENUS DU DISTRIBUTEUR POUR L'ANNÉE 2017

En prenant pour hypothèse une implantation au 1er avril 2017. En utilisant l'hypothèse de 15 % d'augmentation du nombre de transactions faites par le Web.

Scénarios	*Total (M$)*
Situation actuelle sans modification	*14,7*
Proposition complète1 *(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 25 $*	*9,8*
Écart cumulatif	*-4,9*

Question 1.11
Quels ont été les impacts sur les effectifs (en ETC et en $) et sur le coût de service du Distributeur suite à l'augmentation de la proportion des clients utilisant les services d'abonnement Web et RVI, entre 2011 et 2016 ?

Réponse :

L'efficience dégagée a permis au Distributeur de mieux répondre aux besoins exprimés par ses clients. En effet, cela a permis de prolonger les heures d'ouverture de ses centres d'appel les soirs de semaine et les fins de semaine depuis le 25 juin 2016, à temps pour la période achalandée des déménagements. Cela a ainsi permis de niveler le trafic d'appels et de diminuer le délai de réponse téléphonique.

Le Distributeur a également mis en place une équipe de support téléphonique aux représentants (résidentiel et commercial) afin d'augmenter le taux de résolution du premier coup et ainsi éviter des rappels.

Le Distributeur tient enfin à mentionner que l'optimisation des ressources et l'amélioration de la qualité des services répondent aux objectifs du plan stratégique 2016-2020.

Question 1.12

L'augmentation anticipée de la proportion utilisant les services automatisés nécessitera-t-elle des investissements (technologie, ressources, etc.) ayant un impact sur le coût de service du Distributeur ?

Réponse :

Non. Les développements informatiques ont déjà été réalisés. Voir la réponse à la question 17.1 de la demande de renseignements de l'ACEF de Québec à la pièce HQD-16, document 2.

Question 1.13

La baisse des revenus de 4,9 M$ anticipée suite aux projections avec les nouveaux frais sera-t-elle compensée par des réductions de coût ?

Réponse :

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

Question 1.14

Quelle est l'évolution du degré de satisfaction de la clientèle pour ces services entre 2010 et aujourd'hui ?

Réponse :

Le Distributeur ne dispose pas de cette information. Toutefois, le Distributeur constate une augmentation marquée du nombre de transactions faites par les libres-services et le Web dans les dernières années. À cet égard, voir la

réponse à la question 1.2 de la demande de renseignements de l'ACEF de Québec à la pièce HQD-16, document 2.

2 - Choix de tarif en début d'abonnement

Préambule :

(i) CDSE, HQD-3 document 1, art. 2.1, pages 10

Demande présentée par écrit ou par téléphone

(*...) Vous pouvez aussi faire votre demande par téléphone, si toutes les conditions suivantes sont remplies :*
- L'abonnement est un tarif domestique ou au tarif de petite puissance; (...)

(ii) CDSE, HQD-3 document 1, art. 2.1, pages 10

Acceptation de votre demande

(*...) a) Hydro-Québec vous confirmera par écrit les principales caractéristiques de votre abonnement, Vous devrez vérifier ces informations et signaler immédiatement à Hydro-Québec toute correction devant être apportée en vertu de l'article 11.3 (...)*

(iii) Tarif d'électricité 2016, chapitre 10, art. 10.1, page 135

Choix du tarif 10.1

Sauf disposition contraire des présents Tarifs :
a) tout client qui est admissible à différents tarifs peut choisir celui qu'il préfère lors de sa demande d'abonnement ;

b) dans le cas d'un abonnement annuel, le client peut soumettre une demande de changement de tarif par écrit en cours d'abonnement. Ce changement de tarif ne peut être effectué avant l'expiration d'un délai de 12 périodes mensuelles à partir du dernier changement de tarif fait en vertu du présent sous-alinéa. (...)

Questions 2.1
Comment un nouvel abonné peut-il déterminer s'il est éligible au tarif de petite puissance pour être en mesure de souscrire à un abonnement par le biais du téléphone (i) ?

Réponse :

Le client peut appeler au service à la clientèle pour avoir cette information. Il pourra procéder à sa demande d'abonnement au même moment. Advenant qu'il ne soit pas admissible pour faire sa demande par téléphone, il sera avisé par le représentant.

Question 2.2
Quels sont les outils que le Distributeur met à la disposition du nouvel abonné pour l'informer des tarifs auxquels il est éligible (i et iii) ?

Réponse :

Le client peut contacter le service à la clientèle ou consulter le site Web d'Hydro-Québec au www.hydroquebec.com.

Question 2.3
Pourquoi les renseignements requis du client, prévus à l'annexe 1 des CDSE, ne prévoient pas le choix de tarif ?

Réponse :

En référence aux définitions de tarif général et de tarif domestique figurant dans les Tarifs, le client doit répondre à des critères bien précis pour être admissible au tarif domestique. En fonction de l'usage indiqué par le client, le Distributeur détermine le tarif et indique, sur la confirmation d'abonnement transmise au client, l'usage et le tarif auquel il est admissible. Lorsque le client reçoit la confirmation d'abonnement, il est invité à communiquer avec le Distributeur s'il veut faire un changement concernant les informations y figurant, notamment le type d'usage de l'électricité prévu à l'annexe 1 des CSÉ. Advenant une modification au type d'usage, le client pourra choisir un tarif dans la gamme de tarifs admissibles à son usage.

Question 2.4
Est-ce que les informations requises au niveau de l'inscription par le biais de l'espace client contiennent le choix de tarif ?

Réponse :

Non. Voir la réponse à la question 2.3.

Question 2.5
À quel moment le client est-il informé de son choix de tarif pour son abonnement (iii) ?

Réponse :

Le client est informé du tarif de son abonnement sur sa confirmation d'abonnement qui lui est transmise une fois sa demande d'abonnement traitée.

Question 2.6
Concernant le document de confirmation des caractéristiques de l'abonnement prévu à (ii), veuillez nous fournir les informations qui y apparaissent ainsi que les caractéristiques qui y sont confirmées ?

Réponse :

L'information demandée se trouve aux annexes 1 et 2. Les annexes 1 et 2 présentent le document de confirmation d'abonnement transmise à un client résidentiel et à un client commercial, respectivement.

Il est à noter que la confirmation d'abonnement peut différer d'un client à un autre, tout dépendant des informations qui ont été fournies ou des caractéristiques du lieu de consommation. Par exemple, si un compteur non communicant est installé au lieu de consommation, la confirmation d'abonnement informera le client de contacter le Distributeur le plus rapidement possible si le client souhaite le conserver, à défaut de quoi il sera remplacé par un compteur communicant.

Question 2.7
Est-ce que le tarif en vigueur en début d'abonnement y apparait ?

Réponse :

Oui. Voir les documents de confirmation d'abonnement aux annexes 1 et 2.

Question 2.8
Est-ce que l'abonné est informé des dispositions relatives au choix de tarif (iii), que ce soit en début ou en cours d'abonnement ?

Réponse :

En cours d'abonnement, le Distributeur valide si le tarif de chaque abonnement est le plus avantageux pour le client. Advenant le cas où un tarif serait plus avantageux, le Distributeur informe le client par écrit et lui propose de communiquer avec lui pour confirmer le changement, le cas échéant.

<u>3 - Période de relève des compteurs</u>

Références :	**(i)**	**B-0117**	**: HQD-1 document 1.1**
	(ii)	**B-0037**	**: HQD-8, document 3**
	(iii)	**B-0106**	**: HQD-3, document 1**
	(iv)	**DDR FCEI**	**: Annexe 1 : Échantillon de factures d'abonnés**

Préambule : En note de bas de page à la page 9, de la référence (i) l'extrait suivant :

En mars 2016, plus de 3,6 millions de compteurs communicant étaient installés, ce qui représente plus de 93 % du parc de compteurs (...)

Question 3.1
À l'heure actuelle, quels sont le nombre de compteurs et la proportion des compteurs remplacés ? Détaillez la réponse par clientèle (domestique et autres que domestiques) et par catégorie (compteur où seule l'énergie est facturée et ceux où la puissance et l'énergie sont facturées).

Réponse :

En date du 31 décembre 2016, le Distributeur a remplacé un total de 3,825 millions de compteurs, soit 95 % de son parc, par des compteurs communicants ou non communicants.

La proportion de compteurs remplacés par catégories de clients est la suivante :

- **93 % pour les abonnements aux tarifs domestiques ;**
- **1,3 % pour les abonnements aux tarifs autres que domestiques facturés mensuellement avec de la puissance ;**
- **0,02 % pour les abonnements aux tarifs domestiques facturés mensuellement avec de la puissance.**

Entre janvier et décembre 2016, le nombre de compteurs communicants installés lorsque la puissance est facturée mensuellement dans le cadre du déploiement est passé d'environ 24 000 à 59 000.

Préambule :

Au second paragraphe de la page 21, de la référence (i) l'extrait suivant :

Lorsque l'électricité <u>est mesurée par un compteur qui permet de faire la relève à distance</u>, le <u>Distributeur propose de ne plus indiquer les délais pour effectuer la relève</u>. En effet, <u>dans ce cas, il utilise les données de consommation obtenues du compteur en fonction des fréquences de facturation</u> prévues à l'article 11.2 (...)

Préambule suite :

Annexe 1, Document produit par la FCEI, *(iv)*
Cas types de facturation avec des compteurs communicants

Pages 1 : Cas d'absence de relevés réels (facturés selon estimation)
Pages 2 : Cas de fréquences de relève (facturation) à date fixe
Pages 3 : Cas de fréquences de relève (facturation) variable

Question 3.2

Quelle est la durée (en jours) de la période pour le recul des indicateurs de puissance (remise à zéro) pour les compteurs communicants dont la puissance est facturée ?

Réponse :

Le processus de relève est conforme à l'article 11.1 des CSÉ en vigueur, soit environ aux 30 jours pour la donnée de consommation qui sera utilisée aux fins de facturation. Depuis le déploiement des compteurs communicants dont la puissance et l'énergie sont facturées, la date de relève déterminée par le Distributeur est une date fixe.

Le Distributeur tient d'abord à mentionner que les cas 1 et 3 soumis par la FCEI sont des cas exceptionnels (voir l'annexe des documents produits par la FCEI). Ces cas sont exceptionnels, car ils ne sont pas représentatifs du processus de relève régulier. À cet égard, voir les réponses aux questions 3.3 à 3.6.

Voici toutefois une brève analyse des trois cas soumis par la FCEI en relevant les particularités de chacun de ces cas.

Cas 1, G4AE…287 :

- **Il n'y a jamais eu de compteur de type MV90 pour cette installation. Le client n'avait pas de choix de date.**
- **Depuis son installation en janvier 2016, le compteur communique de façon intermittente avec la centrale et le Distributeur est incapable de remettre à zéro la puissance. Le Distributeur doit installer une antenne sur le compteur qui sera reliée au moyen d'un câble à une antenne extérieure au début de l'année 2017 pour permettre au compteur de communiquer régulièrement.**
- **Depuis l'installation du compteur, la date de relève fixée par le Distributeur est le 9 de chaque mois. Le compteur ne communiquant pas toujours le 9 du mois, une intervention manuelle doit être faite dans le dossier pour spécifier la donnée reçue la plus proche du 9. La donnée d'énergie enregistrée est exacte. La donnée de puissance est la donnée réelle, car elle a augmenté à chaque période.**
- **Le client a contacté le service à la clientèle à plusieurs reprises et toutes les informations sur sa situation lui ont été communiquées. Malgré que la communication régulière avec le compteur n'est pas encore rétablie, le client a demandé un choix de date au service à la clientèle et ce choix lui a été accordé.**

Cas 2, G4AE…210 :

- **Le client avait un type de compteur MV90 avant le changement de compteur, ainsi qu'un choix de date.**
- **Le compteur communique très bien et les commandes de remise à zéro fonctionnent tous les mois.**
- **Le client a conservé la même date de lecture à la suite de l'installation du compteur communicant.**

Cas 3, G4AE…346 :

- **Le client avait un type de compteur MV90 avant le changement de compteur, ainsi qu'un choix de date.**
- **Dès son changement, le compteur communique de façon intermittente requérant des déplacements pour obtenir des relevés et faire des remises à zéro de la puissance. Afin de ne pas déplacer un releveur en dehors des routes régulières, les déplacements n'ont pas pu être faits en fonction du choix de date du client et le choix de date a été retiré au client en octobre 2016. En novembre 2016, comme le compteur communiquait, le choix de date a été réintroduit. Par la suite, le compteur a cessé de communiquer.**
- **Le compteur est à l'intérieur d'une usine et pour régler le problème de communication, le Distributeur doit aller installer une antenne qui permettra la transmission des données à l'extérieur de l'immeuble. Le processus de prise de rendez-vous avec le client pour son installation est en cours.**

Question 3.3

Comment est déterminée la date (le jour du mois de la fin de période et, par le fait même, le début de la nouvelle période avec les niveaux de puissance ramenés à zéro) pour les compteurs communicants dont la puissance est facturée ?

Réponse :

La date du transfert des données de consommation aux fins de facturation, incluant la remise à zéro, est fixée par le Distributeur en fonction d'un calendrier de relève établi par région.

Question 3.4

Comment le Distributeur explique-t-il la variation importante du nombre de jours des périodes de facturation pour certains abonnements munis d'un compteur communicant ?

Réponse :

La variation du nombre de jours est en fonction du nombre de jours dans un mois. Ainsi si la date fixe de relève est le 12 du mois, le nombre de jours de la période du 13 février au 12 mars sera différent de celui de la période suivante du 13 mars au 12 avril.

Question 3.5
Pourquoi certains abonnements munis de compteurs communicants ont une date de facturation (*relève*) fixe et d'autre pas ?

Réponse :

Tous les compteurs communicants dont la puissance est facturée ont une date fixe de relève.

Voir également la réponse à la question 3.2.

Question 3.6
Est-ce que la pratique d'affaire du Distributeur visant à interpréter la notion de période mensuelle (30 jours environ), basée sur les limites de 26 et 34 jours, demeure pertinente pour les abonnements munis de compteurs communicants ?

Réponse :

Le Distributeur interprète toujours une période mensuelle d'environ 30 jours en une période entre 26 et 34 jours, même si avec les compteurs communicants le nombre de jours devrait être plus près de 30.

Préambule : Au dernier paragraphe de la page 21 de la référence (i) voici l'extrait suivant :

Le Distributeur propose aussi d'ajouter à l'article 11.1 une modalité prévoyant qu'aucun délai pour la relève des données de consommation ne sera appliqué s'il ne dispose pas des accès prévus à cet article (proposition 1.06). Le Distributeur précise que dans de tels cas, la facturation sera basée sur des estimations de consommation tant et aussi longtemps que l'accès à ses équipements ne lui est pas octroyé.

Question 3.7
Dans le cas des *compteurs non communicants* pour lequel *la puissance et l'énergie sont facturées,* comment le distributeur *estime-t-il* la valeur de la puissance en l'absence de relevé ?

Réponse :

La méthode d'estimation de la consommation d'énergie et de la puissance est décrite à l'article 4.1.2. Dans tous les cas, le Distributeur utilise notamment les données :

- **de la même période de l'année précédente ou des années précédentes, en présence d'un historique de 12 mois et plus ; ou**
- **de la période précédente si l'historique des données est inférieur à 12 mois.**

Pour la consommation d'énergie, le Distributeur utilise également les degrés-jours si un code de chauffage électrique est présent au dossier de l'abonnement.

Dans tous les cas, la donnée de relève communiquée par le client durant la période où le Distributeur n'a pas eu accès peut également être utilisée pour le calcul de l'estimation.

Question 3.8

Dans le cas soulevé à la question précédente, comment le distributeur *réajuste-t-il* la valeur de la puissance suite au relevé obtenu au-delà de la fréquence prescrite ?

Réponse :

Lorsque le Distributeur obtient une lecture réelle, il rétablit la puissance facturée si la puissance lue est inférieure à la puissance estimée, pour toutes les périodes estimées. Il n'y a pas de correction si la puissance lue est supérieure aux puissances facturées.

De plus, le client peut demander une correction de la facture estimée s'il fournit une lecture, si son profil de consommation a changé au cours des derniers mois ou si l'estimation est basée sur la consommation de l'année précédente.

Question 3.9

Est-ce que le Distributeur reconnait que l'absence de relevé selon les délais prévus (environ 30 jours) entraine, dans une très grande proportion, des frais additionnels pour un abonnement dont la puissance est facturée ?

Réponse :

Depuis juin 2014, dès que le délai d'obtention d'un relevé est dépassé, le Distributeur estime la puissance, ce faisant il n'y a pas de préjudice pour le client en cas d'absence de relève. Le délai de transmission de la facture estimée ne dépasse généralement pas plus de 35 jours. Par ailleurs, au-delà de ce délai, le Distributeur offre au client de payer sa facture en deux versements comme prévu à l'article 11.2 des CSÉ en vigueur. La pratique d'affaires qui existait avant que le Distributeur estime mécaniquement les puissances n'est plus en vigueur.

Question 3.10
Quelle est la pratique d'affaire du Distributeur lorsqu'un abonné, visé par la question précédente, est pénalisé par l'absence de relevé ? Dans l'affirmative, nous fournir une copie de la pratique.

Réponse :

Voir la réponse à la question 3.9.

Question 3.11
Est-ce que le Distributeur a une pratique d'affaires pour guider le traitement des réajustements en l'absence de relevé quand la raison du délai est un problème d'accès au compteur ? Dans l'affirmative, nous fournir une copie de la pratique.

Réponse :

Il n'y a pas de pratique d'affaires à cet effet. Voir les réponses aux questions 3.7 et 3.8.

Question 3.12
Dans l'éventualité où le Distributeur applique une pratique d'affaire lui permettant de ne *pas réajuster* le niveau de puissance pour une ou des périodes sans relevé en raison de l'inaccessibilité au compteur, sur quelle base règlementaire le Distributeur s'appuie-t-il ?

Réponse :

Voir la réponse à la question 3.11.

Question 3.13
En lien avec la question précédente, est-ce que le client est informé que l'inaccessibilité à son compteur, entrainant l'absence de relevé dans les délais prévus, peut entrainer des frais additionnels pour son abonnement ?

Réponse :

Actuellement, si un compteur est installé dans son lieu de consommation pour lequel la puissance est facturée, le client reçoit une facture avec des consommations estimées. Le Distributeur ne peut présumer qu'une facture basée sur des consommations estimées peut représenter des coûts supplémentaires pour le client.

Préambule : Réponse à l'engagement no 5 de l'atelier 1 de la référence (ii), voici l'extrait suivant :

De mai 2015 à mai 2016, environ 8 % des périodes de consommation établies pour l'ensemble de la clientèle facturée mensuellement avec puissance comptaient plus de 35 jours. Dans ces cas, la période de consommation moyenne était de 41 jours. Grâce au

déploiement des compteurs communicants à puissance actuellement en cours, une relève manuelle de ces compteurs ne sera plus requise, ce qui permettra au Distributeur d'obtenir les données de consommation à distance en concomitance avec les fréquences de transmission des factures.

Question 3.14
Quelles sont les principales causes qui expliquent que 8 % des périodes de facturation pour les abonnés, dont la puissance est facturée, sont hors fréquence ? Fournir également la proportion par causes identifiées.

Réponse :

Le Distributeur n'est pas en mesure de fournir les proportions de période de facturation hors fréquence par causes identifiées, car cela impliquerait d'effectuer une analyse spécifique pour chaque cas.

Toutefois, une analyse de certains cas a permis de dégager deux grandes tendances :

- **Lors de l'installation du compteur communicant, la date de lecture est modifiée pour une date fixe. L'impact majeur de la première facture suivant ce changement de date est de produire une facture en dehors des délais de 26 à 34 jours.**
- **Pour les installations munies d'un compteur non communicant, plusieurs refontes de parcours de relève ont été effectuées pour optimiser les déplacements des releveurs, causant également des périodes de facturation en dehors des délais de 26 à 34 jours.**

Question 3.15
Suite à l'avancement de l'implantation des compteurs communicants au niveau des abonnements autres que domestiques, quel état de situation fait le Distributeur sur l'amélioration anticipée du respect des fréquences prescrites ?

Réponse :

Au 3e trimestre de 2016, environ 6 % des périodes de consommation établies pour l'ensemble de la clientèle facturée mensuellement avec puissance comptaient plus de 35 jours. Ce pourcentage passe à moins de 5 % au 4e trimestre de 2016. Dans ces cas, la période de consommation moyenne était de 40 jours.

Le respect des périodes d'environ 30 jours est en constante amélioration et le Distributeur attribue ce fait au déploiement des compteurs communicants à puissance.

Question 3.16
Quel est le taux de facturation dans les délais à l'heure actuelle, pour fin de comparaison avec *(ii),* au niveau des abonnements dont la puissance est facturée ?

Réponse :

Voir la réponse à la question 3.15.

Préambule : Extrait CDSE, article 4.1.1.1 Obtention des données de consommation Référence (iii)

(...)
b) Si votre lieu de consommation est équipé d'un compteur qui nécessite le déplacement d'un employé pour qu'Hydro-Québec obtienne les données de consommation, la fréquence de déplacement minimale est la suivante :

• dans le cas d'un abonnement pour lequel seule l'énergie est facturée : au moins 1 fois par année ; (...)

Question 3.17
Expliquez le processus utilisé par le Distributeur pour estimer la consommation des abonnements qui seront relevés une fois l'an ?

Réponse :

Voir la réponse à la question 3.7.

Question 3.18
Est-ce que c'est le même processus d'estimation qui est utilisé pour l'ensemble des catégories de clients ?

Réponse :

Voir la réponse à la question 3.7.

Question 3.19
Quel est le nombre et la proportion de requêtes au SALC provenant d'abonnés au sujet d'une facture ou d'une consommation considérée élevée ?

Réponse :

Le nombre d'appels répondus au sujet de la facture pour l'année 2016 est de 941 620 pour le segment résidentiel, 27 725 appels répondus pour des abonnements dont la puissance est facturée et 90 317 pour des abonnements dont aucune puissance n'est pas facturée pour le segment commercial.

Le Distributeur n'est toutefois pas en mesure de cibler la raison précise de l'appel tant pour la clientèle résidentielle que commerciale.

Question 3.20
Est-ce que le Distributeur a évalué l'impact de l'utilisation d'estimés pour fins de facturation sur le nombre de requêtes au SALC et sur le nombre de plaintes des consommateurs ?

Réponse :

Dès que le Distributeur obtient le relevé du compteur, il procède, s'il y a lieu, au redressement des factures antérieures basées sur des estimations, et ce en fonction de l'article 11.2 des CSÉ en vigueur.

Le nombre de plaintes déposé à la Régie concernant une facture basée sur une estimation s'établit à 9 en 2016. Le Distributeur n'a pas évalué l'impact sur les plaintes de l'utilisation d'estimés pour fins de facturation. Le Distributeur est d'avis que la venue des compteurs communicants ne requiert pas ce genre d'analyse.

Question 3.21
Quels sont les moyens proposés pour promouvoir et faciliter l'auto relève ?

Réponse :

Voir la réponse à la question 7.8 de la demande de renseignements de l'ACEF de Québec à la pièce HQD-16, document 2.

Question 3.22
Quel est le nombre et la proportion actuelle d'abonnés qui utilisent l'auto relève ? Quelles sont les projections de ce nombre et de la proportion en tenant compte de la nouvelle modalité prévoyant un seul relevé par année ?

Réponse :

Le Distributeur évalue à 200 000 autorelèves par année à la suite de l'implantation de la modalité prévoyant un seul relevé par année réalisé par le Distributeur pour les abonnements pour lesquels seule l'énergie est facturée.

Le tableau R-3.22 présente l'évolution du nombre d'autorelèves reçues par le Distributeur pour les années 2014 à 2016 selon les canaux de communication disponibles. Le Distributeur précise qu'il ne s'agit pas d'un nombre de clients ayant utilisé l'autorelève mais bien d'un nombre de relevés effectué par autorelève et transmis au Distributeur.

TABLEAU R-3.22 :
ÉVOLUTION DU NOMBRE D'AUTORELÈVES REÇUES

Canal	2014	2015	2016
Téléphonie	37 660	25 230	19 413
RVI	30 497	8 329	5 993
Web	77 224	30 150	27 159
Total	145 381	63 709	52 565

Question 3.23
Est-ce que le Distributeur confirme que la modification proposée pour faire passer de trois à un relevé par année et de faire passer les frais mensuels de 5,00 $ à 2,50 $ lui permet de récupérer davantage ses coûts qu'avec les modalités actuelles, telles qu'autorisées par la Régie ?

Réponse :

Voir les réponses aux questions 7.5 et 7.6 de la demande de renseignements de l'ACEF de Québec à la pièce HQD-16, document 2.

Préambule : Au second paragraphe de la page 22, de la référence (i) l'extrait suivant :

Enfin, le Distributeur rappelle que les compteurs communicants lui permettent de considérer l'option du choix de date de facturation pour ses clients. À ce sujet, le Distributeur évalue actuellement la possibilité de faire un sondage ainsi qu'un projet pilote auprès de clients ayant un abonnement pour lequel la puissance et l'énergie sont facturées. Une éventuelle offre de choix de date de facturation nécessiterait toutefois des modifications informatiques et doit aussi aller de pair avec la capacité opérationnelle de permettre cette option. Le Distributeur doit ainsi s'assurer de trouver un équilibre entre l'offre et la demande afin d'éviter que ses opérations soient accaparées à une ou des dates précises (par exemple en début ou en fin de mois) et de lui permettre d'aplanir sa charge de travail au courant d'un mois donné.

Question 3.24
Actuellement, quels sont le nombre et la proportion d'abonnés pour lesquels la puissance et l'énergie sont facturées ?

Réponse :

Le nombre d'abonnements facturés mensuellement avec de la puissance est de 62 977, soit 1,6 % du total des factures émises.

Question 3.25
À combien évaluez-vous le nombre d'abonnés visés par la question précédente si on considère seulement ceux qui se situent au-delà de 100 kW ?

Réponse :

Le nombre d'abonnements facturés mensuellement avec de la puissance au-delà de 100 kW est de 21 479, soit 0,6 % du total des factures émises.

Question 3.26
Quel est le nombre d'abonnés actuels qui bénéficient des modalités MV90 leur permettant de choisir et de modifier leur date de relève ?

Réponse :

Au 31 décembre 2016, 7 163 abonnements avaient toujours la technologie MV90. De ce nombre, 5 644 bénéficiaient du choix de date de relève.

Question 3.27
Le Distributeur peut-il confirmer que les modalités MV90 continueront de s'appliquer pour les clients actuels ?

Réponse :

Le Distributeur le confirme.

4 - Délais de facturation

Références : (i) B-0106 HQD-3 document 1

CDSE, Extrait de l'article 4.2.1 Fréquence de transmission, page 14

(...) Hydro-Québec vous transmet une facture selon la fréquence suivante :

a) Tous les 30 jours environ :

- *si vous êtes inscrit au Mode de versements égaux, décrit à l'article 4.4 ; ou*
- *si votre abonnement est à un tarif pour lequel l'énergie et la puissance sont facturées ; ou (...)*

CDSE, Extrait de l'article 4.2.2 Modalités applicables dans le cas d'une facture transmise en retard, page 14

(...) Dans les cas où Hydro-Québec vous transmet une facture dans un délai de plus de 90 jours pour un abonnement dont seule l'énergie est facturée, ou de plus de 35 jours pour un abonnement dont l'énergie et la puissance sont facturées :

a) elle accepte que vous puissiez payer, sans frais d'administration, la facture en 2 versements à 21 jours d'intervalle, (...)

Question 4.1
Est-ce que le Distributeur reconnait que l'obtention des factures d'électricité par les clients est généralement le principal moyen que possède ceux-ci pour apprécier et gérer leurs consommations et coûts énergétiques ?

Réponse :

La facture informe le client quant à sa consommation en énergie et en puissance pour une période déjà consommée et lui donne également les historiques de consommation. En recevant sa facture, le Distributeur est d'avis que le client peut prendre certaines mesures concernant sa consommation.

Question 4.2
Est-ce que le Distributeur reconnait que la réception d'une facture exacte, en temps opportun, est importante pour les clients qui désirent intervenir au niveau de la gestion de leur énergie ou effectuer les correctifs qui s'imposent ?

Réponse :

Il est important pour le Distributeur de fournir une facture exacte et en temps opportun pour l'ensemble de sa clientèle. Toutefois, même s'il n'y avait aucun délai d'émission de facture, que celle-ci était exacte et que le client adhérait à la facture Internet, optimisant le délai d'obtention de sa facture, les correctifs que le client pourrait apporter à la gestion de son énergie pourraient se refléter que partiellement sur sa prochaine facture considérant que la nouvelle période aurait déjà débutée.

Question 4.3
Pour les abonnés dont la puissance et l'énergie sont facturées, est-ce que le Distributeur est conscient des impacts monétaires reliés à la variation des dates de relève ou en l'absence de celles-ci dans les délais prévus *(i)* ?

Réponse :

Le Distributeur a choisi de fixer la date de relève pour l'ensemble des abonnements dont la puissance et l'énergie sont facturées et pour lesquels un compteur communicant est installé dans le lieu de consommation. Le Distributeur est d'avis que cette façon de faire diminue grandement les impacts par rapport à ceux qui subsistent avec une relève exigeant un déplacement.

Question 4.4
Concernant l'extrait de l'article 4.2.2 *(i)*, quel est le principe ou les motifs qui ont mené le Distributeur à prévoir un allègement des conditions de paiement ?

Réponse :

Le Distributeur n'a pas fait d'allégement aux conditions de paiement, le texte est sensiblement le même que celui du dernier alinéa de l'article 11.2 des CSÉ en vigueur. Comme mentionné à la pièce HQD-1 document 1 révisée (B-0105), page 20, le Distributeur précise qu'aucuns frais d'administration ne s'appliquent dans ces cas actuellement.

Question 4.5
Est-ce que le Distributeur reconnait que l'allègement cité à la question 4.4 peut être largement insuffisant et non pertinent pour les situations soulevées aux questions 4.2 et 4.3 ?

Réponse :

Voir les réponses aux questions 4.2, 4.3 et 4.4.

5 - Correction des factures

Références : (i) B-0106 HQD-3 document 1

CDSE, Extraits de l'article 4.5 Correction de la facture, page 17 et 18

(...) ***Correction***

a) Si la correction entraîne le remboursement par Hydro-Québec d'un montant qui vous a été facturé en trop :

- *la période de correction ne peut excéder un maximum de 36 mois ;*
- *le montant de la correction est crédité à votre compte ;*
- *des intérêts sont également crédités à votre compte. (...)*

(...) ***Exclusions***

Les situations suivantes ne sont pas couvertes par le présent article: (...)

d) l'absence de facturation dans les délais prévus par Hydro-Québec ;

e) tout changement d'utilisation de l'électricité ou changement de tarif, auxquels cas la rectification tarifaire est apportée selon les modalités prévues dans les Tarifs. (...)

Question 5.1
Est-ce que le Distributeur prévoit une modalité permettant un redressement des frais d'administration facturés au cours de la période visée par la correction lorsque la correction de facture rétroactive entraine un solde créditeur (avantage client) ou nul, établi chronologiquement, au moment où des frais de retard ont été appliqués dans le passé ?

Réponse :

Non. Le Distributeur ne considère pas nécessaire de prévoir des modalités visant un redressement des frais d'administration facturés. Les factures visées par des corrections ne comportent pas toujours des frais d'administration. Toutefois, lorsque des frais d'administration ont été facturés et qu'il est possible de déterminer si ceux-ci sont liés à la portion de la facture corrigée, le Distributeur met en place un processus pour les annuler le cas échéant.

Question 5.2

Quels sont les motifs qui justifient que l'absence de facturation dans les délais prévus est exclue des modalités de rétroactivité de facturation ?

Réponse :

La Régie a approuvé cette modalité dans sa décision D-2015-118. Le Distributeur est d'avis qu'il ne peut y avoir d'erreur sur une facture si celle-ci n'a pas encore été émise. Dans un tel cas, l'article 11.2 des CSÉ en vigueur s'applique.

Question 5.3

Veuillez préciser le délai de rétroactivité relié aux corrections de factures suite aux changements d'utilisation de l'électricité ? Préciser la période et les motifs de justification pour les situations de sommes à récupérer et à rembourser par le Distributeur ?

Réponse :

Le Distributeur ne dispose pas de l'information demandée. En effet, le Distributeur n'a pas le détail précis de la nature de chaque rétroactivité liée aux corrections de facture pour un changement d'utilisation ni de la période qui a été corrigée.

Le tableau R-5.3 présente le nombre de dossiers traités pour un changement d'usage en vertu de l'article 11.5 des CSÉ en vigueur pour l'année 2016.

TABLEAU R-5.3 :

NOMBRE DE DOSSIERS TRAITÉS POUR UN CHANGEMENT D'USAGE POUR L'ANNÉE 2016

Durée d'admissibilité de l'anomalie	Nombre de cas	Pourcentage de cas	Montants
Facturé			
36 mois	10	9 %	6 894 $
6 mois	11	10 %	9 080 $
Durée	85	80 %	57 661 $
Total	106	100 %	73 635 $
Remboursé			
36 mois	32	64 %	26 399 $
6 mois	2	4 %	380 $
Durée	16	32 %	17 399 $
Total	50	100 %	44 178 $

Question 5.4

Veuillez compléter un tableau comparatif à jour présentant l'évolution des modalités de délai de corrections actuelles et proposées.

Réponse :

Le tableau R-5.4 présente la comparaison des modalités en vigueur et celles proposées relativement aux corrections de factures.

TABLEAU R-5.4 :

COMPARAISON DES MODALITÉS RELATIVES AUX CORRECTIONS DE FACTURE EN VIGUEUR ET CELLES PROPOSÉES

MODALITÉS LIÉES À LA CORRECTION DE FACTURE (Article 11.5 des Conditions de service actuelles)				MODIFICATIONS PROPOSÉES (Article 4.5)	
Date d'avis de la situation à corriger	Correction entraînant un ...	Nature de la situation à corriger	Période de rétrofacturation établie à partir de la date de l'avis, sans excéder…	Date d'avis de la situation à corriger	Période de rétrofacturation révisée
Le moment où la situation s'est produite peut être déterminé	CRÉDIT Remboursement par Hydro-Québec d'un montant facturé en trop (crédit porté au compte du client)	1. Défaut lié à une erreur de mesurage ou à une erreur quant au multiplicateur	Toutes les périodes concernées	Peu importe le moment où la situation s'est produite	36 mois
		2. Dans toute autre situation d'erreur, notamment les erreurs de facturation et les compteurs croisés*	36 mois		36 mois

MODALITÉS LIÉES À LA CORRECTION DE FACTURE (Article 11.5 des Conditions de service actuelles)					MODIFICATIONS PROPOSÉES (Article 4.5)	
Date d'avis de la situation à corriger	Correction entraînant un ...	Nature de la situation à corriger		Période de rétrofacturation établie à partir de la date de l'avis, sans excéder…	Date d'avis de la situation à corriger	Période de rétrofacturation révisée
	DÉBIT Correction entraînant le paiement par le client d'un montant additionnel dû à Hydro-Québec (débit porté au compte du client)	1. Installation électrique ou appareillage de mesure manipulé de manière à altérer le mesurage ou entrave au mesurage		Toutes les périodes concernées		Toutes les périodes concernées
		2. Il est établi que le client connaissait le défaut ou l'erreur		Toutes les périodes concernées		12 mois
		3. Le client a changé son utilisation de l'électricité (à des fins non semblables) de sorte que son abonnement n'est plus admissible au tarif appliqué et il n'en a pas avisé Hydro-Québec		Toutes les périodes concernées		En vertu des Tarifs
		4. Défaut lié à une erreur de mesurage	• Sans puissance facturée	6 mois		12 mois
			• Avec puissance facturée	36 mois		12 mois
		5. Compteurs croisés*		36 mois		36 mois
		6. Toute autre situation d'erreur (excluant un défaut lié à une erreur de mesurage et les compteurs croisés)	• Sans puissance facturée	6 mois		12 mois
			• Avec puissance facturée	12 mois		12 mois
Le moment où la situation s'est produite est indéterminé	DÉBIT	Toute situation d'erreur		6 mois		12 mois
	CRÉDIT	Toute situation d'erreur		6 mois		36 mois

6 - Délais et refus de résilier un abonnement

Contexte : Les délais encourus entre la demande de résiliation et la fin de l'abonnement augmentent la facture pour les abonnements dont la puissance et l'énergie sont facturés.

Références : (i) B-0106 HQD-3 document 1 HQD-3 document 1

Extraits : CDSE, article 5.1.1 Modalités de résiliation de l'abonnement page 19

Demande présentée par écrit ou par téléphone
(...)
b) Pour tout autre abonnement, vous devez présenter votre demande à Hydro-Québec par écrit. Dans ce cas, vous devez donner un préavis d'au moins 30 jours à Hydro-Québec.

Cas où Hydro-Québec peut refuser de mettre fin à votre abonnement

a) Hydro-Québec peut refuser votre demande de résiliation dans les cas suivants :

- *si vous devez des sommes à Hydro-Québec et que vous continuez de bénéficier du service d'électricité au lieu de consommation visé par une demande d'abonnement ou de résiliation ;*
- *si votre demande a pour seul but d'éviter l'application d'une modalité prévue dans les Tarifs ou les présentes conditions de service.*

Question 6.1
Est-ce que l'abonné peut choisir sa date de résiliation ? Dans l'affirmative, est-ce que le Distributeur respecte la date demandée par le client ?

Réponse :

Dans le cas d'un abonnement dont le tarif est autre que domestique, de petite puissance ou un service temporaire, le client peut choisir sa date de résiliation, dans la mesure où cette date respecte le préavis de 30 jours requis à l'article 5.1.1. Toutefois, si la date de résiliation fixée par le client ne respecte pas le préavis de 30 jours mais qu'un nouveau client emménage dans le lieu de consommation à l'intérieur de la période du préavis, la date initialement souhaitée par le client résiliant son abonnement pourra, dans certains cas, être respectée.

Question 6.2
Le client peut-il convenir avec le Distributeur d'une date antérieure à celle établie de 30 jours si ce dernier est en mesure de traiter la demande ?

Réponse :

Voir la réponse à la question 6.1. De plus, le Distributeur tient à mentionner que les clients visés par le préavis de 30 jours sont généralement en mesure de prévoir longtemps à l'avance leurs emménagements et leurs déménagements.

Par ailleurs, les compteurs communicants ne permettant pas, pour l'instant, d'interrompre le service à distance d'un abonnement dont la puissance et l'énergie sont facturées. Pour ces raisons, le Distributeur ne croit pas que le préavis de 30 jours devrait être modifié.

Question 6.3

Avec le déploiement des compteurs communicants, est-ce que le délai de résiliation pour les abonnements, dont la puissance et l'énergie sont facturées, pourrait être réduit dans la mesure où le Distributeur constate qu'il n'y a aucune consommation pour l'abonnement ?

Réponse :

Voir la réponse à la question 6.2.

Question 6.4

Dans quelles situations Hydro-Québec détermine-t-il qu'un abonné demande une résiliation d'abonnement pour des motifs tarifaires ? Veuillez détailler l'ensemble des situations.

Réponse :

Ces situations ont été présentées et analysées dans le cadre du dossier R-3905-2014. Le Distributeur mentionnait alors que la modification proposée servait à contrer les demandes de changement de titulaire d'un client pour un autre client faisant partie du même groupe corporatif ou qui ont des administrateurs, dirigeants ou actionnaires en commun, afin de se soustraire aux règles d'application de la puissance à facturer minimale fixées par la Régie[1].

Question 6.5

Veuillez confirmer qu'un abonné qui demande une mise « hors tension » pour une durée indéterminée verra sa demande de résiliation acceptée ?

Réponse :

Le Distributeur le confirme. Dans ce cas, la demande du client est une interruption de service et non une résiliation.

Voir également la réponse à la question 6.1.

[1] **Dossier R-3905-2014, pièce HQD-13, document 2 (B-0045), page 10.**

7 - Dépôt de garantie

Généralités

Question 7.1

Veuillez fournir l'information ou les références pour obtenir le montant détenu par le Distributeur à titre de dépôt et ce, pour les cinq dernières années. Veuillez détailler la réponse en fournissant la proportion détenue pour la clientèle petite et moyenne puissance.

Réponse :

La tableau R-7.1 présente le montant des dépôts détenus par le Distributeur ainsi que la proportion du montant des dépôts détenus pour les abonnements à un tarif de petite et moyenne puissance, pour les années 2012 à 2016.

TABLEAU R-7.1 :
MONTANT DES DÉPÔTS PAR ANNÉE (M$) ET PROPORTION POUR LES PETITE ET MOYENNE PUISSANCE - 2012 À 2016

	2012	2013	2014	2015	2016
Total toutes clientèles (M$)	85,9	94,2	104,5	116,6	121,7
Proportion sur le total des dépôts					
Petite puissance	43%	42%	42%	44%	47%
Moyenne puissance	52%	54%	55%	52%	50%
Petite et moyenne puissance	95%	96%	97%	96%	96%

Question 7.2

Veuillez fournir l'information ou les références pour obtenir les montants de créance irrécouvrable reliés à la clientèle petite et moyenne puissance pour les cinq dernières années.

Réponse :

Le tableau R-7.2 présente les radiations effectuées dans la période 2012 à 2016 relativement aux abonnements à un tarif de petite et moyenne puissance.

TABLEAU R-7.2 :
RADIATIONS PAR PUISSANCE (M$) – 2012 À 2016

Type de tarif	2012	2013	2014	2015	2016
Petite puissance	13,3	7,4	3,3	8,8	4,9
Moyenne puissance	1,9	1,5	1,0	1,6	1,8
Total petite et moyenne puissance	15,2	9,0	4,3	10,5	6,7

Question 7.3
Quel est le montant des dépôts utilisé par Hydro-Québec pour recouvrer des sommes qui lui sont dues ? Veuillez détailler la réponse en fournissant la proportion des montants utilisés pour la clientèle petite et moyenne puissance.

Réponse :

1 **Le Distributeur ne dispose pas de cette information.**

Exigence d'un dépôt

Références	**:**	(i)	B-0106	HQD-3 document 1
		(ii)	B-0037	HQD-8 document 3

(i) Extrait des CDSE, article 6.1.2 Dépôt exigé pour les abonnements à des fins d'usage autre que domestique

Lors de la demande d'abonnement Hydro-Québec peut exiger un dépôt pour chacun de vos abonnements, sauf si vous remplissez les deux conditions suivantes :

a) vous êtes déjà responsable d'un ou de plusieurs autres abonnements depuis au moins 24 mois à la date de demande du dépôt ;

b) vous avez payé à l'échéance toutes les factures pour l'ensemble de ces abonnements pendant cette période de 24 mois(...)

En cours d'abonnement Hydro-Québec peut exiger à tout moment un dépôt pour chacun de vos abonnements, dans l'un ou l'autre des cas suivants :

a) au cours des 24 mois qui précèdent la demande de dépôt, vous n'avez pas payé à l'échéance au moins une facture d'électricité pour un abonnement dont vous êtes ou étiez responsable ;

b) pour une tranche de 12 mois consécutifs au cours des 24 derniers mois, la somme qui vous a été facturée a excédé 500 000 $ pour la totalité de vos abonnements à des fins d'usage autre que domestique, et si ces abonnements sont considérés comme risqués ou très risqués selon le processus d'évaluation du niveau de risque de crédit de l'article 6.1.2.1.
(...)

(ii) Engagement no 15 (demandé par SÉ-AQLPA) page 21

Fournir, par tarif, la proportion de clients qui ont reçu un avis de retard.

Réponse à l'engagement no 15 : En 2015, le Distributeur a envoyé un avis de retard à 493 472 clients résidentiels, soit 15 % de cette clientèle, et à 34 835 clients autres que résidentiels, soit 24 % de cette clientèle.

Question 7.4

Est-ce que le « paiement après la date d'échéance » entraine automatiquement l'émission d'un« avis de retard »? Veuillez spécifier s'il existe une différence d'interprétation aux fins de l'application des conditions d'exigence de dépôt entre les deux situations ?

Réponse :

Les avis de retard ne sont pas envoyés systématiquement à tous les clients en défaut de paiement. Ces avis sont plutôt envoyés en fonction d'un délai minimal modulable et de la capacité du Distributeur à traiter leur envoi et les réponses des clients qui en résultent.

En ce qui a trait à la demande de dépôt, comme cela a été confirmé par la Régie dans de nombreuses décisions de plaintes[2], elle représente un pouvoir discrétionnaire du Distributeur. Conséquemment, ce dernier ne demande pas systématiquement un dépôt à tous ses clients en défaut de paiement, qu'un avis de retard leur a été transmis ou non.

Question 7.5

Est-ce que le Distributeur a appliqué les conditions d'exigence de dépôt en cours d'abonnement pour les 34 835 clients identifiés à la référence *(ii)* ?

Réponse :

Non. Voir la réponse à la question 7.4.

Question 7.6

Quelles sont les pratiques internes utilisées par le Distributeur pour le guider dans l'application de la réglementation en matière d'exigence de dépôt, de calcul du montant et de délai de conservation ?

Réponse :

Les représentants ont accès à des documents de travail visant à les aider à analyser le risque du client et à déterminer si une demande de dépôt est requise. De plus, ils aident à calculer le montant du dépôt selon le type de client.

Par ailleurs, le Distributeur réitère que :

> **Pour un nouvel abonnement dont l'usage est autre que domestique et tel que cela a été mentionné dans le dossier R-3905-2014 [à la suite de pourparlers avec la FCEI], le montant du dépôt et sa période de rétention sont calculés en fonction du niveau de risque du client (nombre de salariés de l'entreprise et nombre d'années en affaires). Dans d'autres cas, si le lieu visé par l'abonnement n'a pas d'historique de consommation, le dépôt est déterminé sur la base d'une estimation**

[2] **Voir, entre autres, la décision D-2016-071, paragraphe 33 concernant la plainte P-110-3010.**

établie en fonction des charges raccordées, de la vocation du lieu ou de la capacité du coffret de branchement[3].

Question 7.7
Est-ce que le distributeur est en mesure de fournir la répartition des frais d'administration selon la durée des comptes en souffrance ?

Réponse :

Le tableau R-7.7 présente, par strate d'âge, le total des frais d'administration dus au Distributeur au 31 décembre 2016.

TABLEAU R-7.7 :
FRAIS D'ADMINISTRATION PAR STRATE D'ÂGE (M$)
AU 31 DÉCEMBRE 2016

Strate d'âge	Montants
0 - 30 jours	3,7
31 - 120 jours	5,6
121 jours et plus	81,1
Total toutes clientèles	**90,4**

Question 7.8
Sur quelles bases le Distributeur s'appuie-t-il pour établir un risque de crédit à partir du moment où un client paie une facture après la date d'échéance ?

Réponse :

Pour un dépôt en cours d'abonnement, le Distributeur tient compte de divers éléments pour déterminer le risque d'un client commercial. Ces éléments comprennent :

- **le nombre d'années en tant que client du Distributeur ;**
- **le nombre d'année en affaires et le nombre d'employés ;**
- **le nombre et la nature des avis de recouvrement envoyés au client ;**
- **le nombre d'interruptions de service ;**
- **l'indication de faillites antérieures au dossier du client.**

Question 7.9
Est-ce que le Distributeur applique ou envisage d'appliquer d'autres méthodes, pour lui permettre de maintenir son risque de recouvrement à un niveau acceptable, que celle de

[3] **Réponse à l'engagement n° 12 de l'atelier 1 à pièce HQD-8, document 3 (B-0037).**

l'application intégrale de la politique de dépôt actuelle et proposée (ex : facturation à la semaine, paiements anticipés, échéance de paiement diminuée, dépôt minimum et combinaisons des moyens précédents) ?

Réponse :

Le Distributeur n'envisage actuellement aucune autre méthode que celle de la politique de dépôt proposée.

VOLET ALIMENTATION

8 - Simplification et approche forfaitaire

Références : (i) B-0117 : HQD-1 document 1.1
(ii) B-0031 : HQD-10 document 1

Préambule :

(i) Objectifs HQ : Efficacité/équité/précisions service de base/ simplification/approche forfaitaire (HQD-1, document 1.1, page 7)

Gestion plus efficace et meilleure prévisibilité ((HQD-1, document 1.1, page 8)

(ii) Revenu HQ : Volet Alimentation 36 M $ (HQD-10 document 1, page 4)

(iii) Nombre de demande 43 000 demandes au totale, 30 000 demandes sans calcul, 13 000 demandes avec calcul dont 3 000 nécessites une contribution. (HQD-10 document 1, page 4)

Généralités

Question 8.1 *(ii)*
Comment est réparti le revenu actuel de 36M$ *(ii)* entre les frais d'intervention simple, les contributions pour travaux mineurs, les travaux majeurs et autres ? Veuillez fournir l'évolution détaillée de ces revenus sur une période de trois ans.

Réponse :

Le Distributeur n'est pas en mesure de répartir les revenus de 36 M$, facturés en 2014 pour les demandes d'alimentation, selon la structure de frais proposée, celle-ci n'étant pas encore appliquée. Il pourra le faire pour le futur.

Le Distributeur précise toutefois que les interventions simples sont liées davantage à des travaux légers, tels que le déplacement de branchements, le

déplacement d'un poteau ou les travaux de raccordement. Les prolongements et les modifications de lignes feront partie des travaux mineurs et majeurs.

Pour plus de détails, voir la réponse à la question 7.2 de la demande de renseignements de l'APCHQ à la pièce HQD-16, document 3.

Question 8.2 *(i)*
Le Distributeur procède-t-il à une évaluation de son coût réel par projet et/ou par catégorie d'interventions et de travaux ? Dans l'affirmative, veuillez fournir le sommaire de l'évaluation globale des projets et des exemples de calculs de coûts réels pour un échantillon de projets.

Réponse :

Non. Le Distributeur ne procède pas à une évaluation de coûts réels. Il estime cependant les coûts par projet, avant la réalisation des travaux, et ce, afin de déterminer les coûts qui excédent le service de base. L'écart entre les coûts estimés et le service de base constitue le montant de la contribution que le client doit assumer.

Pour des exemples de calcul de contribution, le Distributeur réfère la FCEI aux cas présentés lors des ateliers 4 et 5 aux documents de présentation HQD-11, document 1 (B-0055) et HQD-12, document 2 (B-0044 et B-0053).

Question 8.3 *(ii)*
Est-ce que le Distributeur recouvre ses coûts avec la tarification en vigueur pour les projets d'alimentation pour lesquels une contribution est demandée ?

Réponse :

La facturation des travaux d'alimentation a pour objectif de faire assumer le coût des travaux réalisés au-delà du service de base par le demandeur suivant le principe de l'utilisateur-payeur. L'application de ces frais n'a pas pour but de recouvrir la totalité du coût, mais d'assurer le respect de la neutralité tarifaire de façon globale. Les coûts reliés au service de base qui ne sont pas facturés, sont inclus dans les revenus requis du Distributeur et couverts par les tarifs.

Question 8.4 *(ii)*
Le Distributeur a-t-il effectué une évaluation de ses revenus à partir de projections basées sur les nouvelles modalités de contribution et de tarif ? Fournir les résultats de cette évaluation et fournir l'évolution du volume de projets pour nous permettre d'apprécier les écarts reliés au volume et ceux reliés au prix *(tarifs).*

Réponse :

Le Distributeur n'a pas effectué l'évaluation de ses revenus à partir de projections basées sur les nouvelles modalités de contribution et de tarif.

En effet, les modalités de facturation s'appliquent à une très grande variété de demandes. Il serait donc complexe et ardu de réaliser l'évaluation de revenus demandée, car elle exigerait de comparer l'application des deux approches pour de nombreux cas de figure pour ensuite les extrapoler à l'ensemble.

Les nouvelles modalités de facturation des travaux font appel à une utilisation plus généralisée de prix unitaires ou forfaitaires en remplacement de la méthode de calcul du coût des travaux. Les nouvelles grilles ainsi proposées permettent de compléter les prix unitaires ou forfaitaires actuels qui ont été introduits dans le cadre du dossier R-3535-2004 et qui ont fait leur preuve depuis.

Le Distributeur estime que les nouvelles grilles de prix généreront le même niveau de revenus que la méthode de calcul du coût des travaux, car celles-ci ont été conçues et structurées :

- **à partir de la même grille et les mêmes intrants que ceux actuellement utilisés pour établir le calcul du coût des travaux au cas par cas (Annexe VI des CSÉ - matériel, main-d'œuvre, biens et services et frais et provisions) ;**
- **sur la base des principaux inducteurs de coût des réseaux de distribution aérien et souterrain (caractéristiques du réseau, éléments de structure du réseau et type de tâche réalisée) ;**
- **en considérant, pour chacun des prix proposés, un regroupement d'activités et de matériel reflétant une pondération des unités de conception les plus usuelles basée sur une période historique de deux ans.**

Question 8.5 *(i)*
Le Distributeur a-t-il évalué et quantifié les gains d'efficience attendus de la réforme ? Détaillez en ETC et en dollars l'impact global.

Réponse :

Le Distributeur anticipe des gains d'efficience à plusieurs égards. En effet, la refonte facilitera l'application des CSÉ, notamment en diminuant les problèmes, les plaintes et les contestations. Elle contribuera à la simplification de certains processus de réalisation des travaux et simplifiera la facturation des travaux.

Les gains attendus de la refonte n'ont cependant pas été évalués ni quantifiés.

Question 8.6 *(i)*
Le Distributeur a-t-il évalué les avantages et inconvénients de la réforme au niveau de la clientèle ?

Réponse :

La refonte des CSÉ vise à simplifier le traitement des demandes, à réduire les délais et ultimement à accroître la satisfaction de la clientèle. Le Distributeur a présenté à la pièce HQD-1, document 1 révisée (B-0105), page 5, les éléments du service à la clientèle sur lesquels il a mis l'accent.

Le Distributeur estime ainsi que la mise en œuvre de cette refonte aura, de manière générale, un impact positif sur la clientèle concernée. Par exemple, le Distributeur a la volonté de rendre ses CSÉ plus faciles à lire et à comprendre. Un sondage a été réalisé, tant auprès de clients que de représentants du service à la clientèle afin d'évaluer l'évolution du document. De façon générale, les répondants ont noté une amélioration quant à la clarté de l'information et la facilité d'utilisation du document. À cet égard, voir la pièce HQD-13, document 1 (B-0054), page 29. De plus, après avoir reçu le rapport de l'organisme *Éducaloi* présenté à la pièce HQD-13, document 4 (B-0069), le Distributeur a réécrit le texte des CSÉ en tenant compte de plusieurs de ses recommandations.

Les nouvelles grilles de prix, du fait qu'elles couvrent une très forte majorité des demandes des clients, constituent un autre exemple d'avantage pour la clientèle. En effet, leur application rendra la facturation de travaux demandés par les clients beaucoup plus simple et facile à comprendre.

Question 8.7 *(i)*
Le Distributeur a-t-il effectué une analyse d'impact sur les frais et contributions demandés à la clientèle ? Dans l'affirmative, fournir la distribution des impacts tels que présentés au dossier tarifaire.

Réponse :

Voir la réponse à la question 8.4.

Question 8.8 *(iii)*
Au niveau des 10 000 demandes nécessitant un calcul et pour lesquelles aucune contribution n'est demandée, combien d'entre elles ont été réalisées sans contribution à cause des modalités de l'offre de référence et combien ont été tout simplement abandonnées ?

Réponse :

Parmi les 10 000 demandes nécessitant un calcul de contribution et pour lesquelles aucune contribution n'est demandée, toutes ont résulté en des travaux, ce qui explique pourquoi elles ont été comptabilisées. Aucune n'a été abandonnée.

Question 8.9 *(iii)*
Parmi les projets abandonnés identifiés à la question précédente, quel est le nombre de projets dont le calcul entrainait une contribution ? Est-ce que le Distributeur a évalué la relation de cause à effet entre le montant de la contribution demandée et la décision d'abandonner le projet ?

Réponse :

Voir la réponse à la question 8.8. L'abandon d'un projet est généralement attribuable à des raisons économiques, obligeant le promoteur à revoir son projet, et non pas aux coûts liés aux travaux et équipements requis pour son alimentation électrique.

Question 8.10 *(i)*
Est-ce que le Distributeur dispose d'études de balisage concernant les coûts des principaux travaux d'alimentation électrique (prolongement de ligne, branchement, etc.) pour nous permettre d'apprécier les tarifs proposés par le Distributeur ?

Réponse :

Le Distributeur ne dispose pas de balisage concernant les coûts des travaux d'alimentation électrique.

Question 8.11*(i)*
Parmi les objectifs de la réforme, pourquoi le Distributeur n'a-t-il pas priorisé l'objectif d'améliorer le prix des travaux et fait bénéficier la clientèle visée de réduction de frais correspondant aux gains financiers et d'efficience anticipés ?

Réponse :

Tout gain d'efficience réalisé par le Distributeur est consolidé au niveau de l'ensemble de la division Distribution et se traduit par un impact favorable sur l'évolution des tarifs de l'ensemble de la clientèle pour laquelle le Distributeur s'est engagé à limiter la hausse au taux d'inflation.

<u>9 - Service de base, branchement, prolongement de ligne aérienne</u>

Références	***(i)***	**B-0106**	**HQD-3 document 1**
	(ii)	**CDSE**	**En vigueur au 1er Avril 2016**

http://www.hydroquebec.com/publications/fr/docs/conditions-service-electricite/conditions-service.pdf

Préambule :

(i) CDSE, Extrait, article 8.2.1 Cas où le service de base est applicable au branchement du distributeur (page 29)

8.2.1. Si votre demande d'alimentation nécessite des travaux relatifs au branchement du distributeur, le service de base s'applique dans les cas suivants :
a) une nouvelle installation électrique ;
b) le remplacement, la modification ou le déplacement du branchement du distributeur à la suite d'une augmentation de l'intensité nominale du coffret de branchement principal ou de l'ajout d'un coffret de branchement principal ou d'un poste client. (...)

(i) CDSE, Extrait, article 8.4.1. Modification d'une ligne de distribution aérienne (page 32)

8.4.1. Si votre demande d'alimentation vise une puissance apparente projetée inférieure à 5 MVA et qu'elle nécessite la modification d'une ligne de distribution aérienne existante, les travaux requis sont inclus dans le service de base si toutes les conditions suivantes sont remplies :
a) la tension appropriée, monophasée ou triphasée, pour répondre à votre demande d'alimentation est disponible sur la ligne de distribution existante à laquelle sera raccordée votre installation électrique ;
b) un coffret de branchement principal ou un poste client est ajouté, ou l'intensité nominale du coffret de branchement principal existant est augmentée ; (...)

(ii) CDSE en vigueur Avril 2016, Entente de contribution, offre de référence et options (page 38)

16.1. Le requérant ne contribue pas au coût des travaux pour la modification de la ligne pour permettre un accroissement de charge ou l'alimentation d'une nouvelle installation, excluant tous travaux de prolongement de ligne existante, si : 1º la tension demandée sur la ligne est disponible à partir de la ligne existant (...)

Question 9.1
Est-ce que le Distributeur a pour pratique de fournir la capacité d'alimentation électrique en fonction de la capacité nominale du coffret de branchement proposé par le client ?

Réponse :

Non. La pratique du Distributeur est de fixer la capacité d'alimentation électrique en fonction de la puissance apparente projetée.

Question 9.2
Est-ce que le Distributeur confirme que, lorsque les charges projetées sont significativement inférieures à la capacité nominale du coffret de branchement, elle peut demander au client

de limiter la capacité de l'intensité nominale de l'installation électrique afin de réduire les investissements pour l'alimentation électrique ?

Réponse :

Le Distributeur ne peut le confirmer. Le Distributeur installe un calibre de conducteur du branchement selon la capacité nominale de l'installation électrique. En effet, le Distributeur doit être en mesure de fournir le service électrique peu importe le niveau de consommation réelle du client.

Question 9.3

Est-ce que le Distributeur a fait une évaluation du nombre d'installations de clients qui ont une intensité nominale du coffret de branchement supérieure à la puissance mise à leur disposition par le Distributeur ?

Réponse :

Non. Le Distributeur ne dispose pas de cette information.

Question 9.4

Est-ce que le Distributeur a évalué l'impact de l'évolution de la notion *« d'accroissement de charge » (ii)* pour *« augmentation de la capacité nominale du coffret de branchement* » *(i)* sur l'éligibilité au service de base du client lors d'un ajout de charges ?

Réponse :

Le Distributeur réitère ce qu'il a mentionné à la pièce HQD-1, document 1 révisée (B-0105)[4] :

> **Le critère d'augmentation de charge étant sujet à interprétation (par exemple, l'ajout d'une très petite charge, telle une plinthe électrique), le Distributeur propose de retirer cette référence pour préciser que c'est l'intensité nominale du coffret de branchement qui doit être augmentée (par exemple, le client remplace son coffret de branchement de 200 A par un coffret de branchement de 400 A) ou qu'il doit y avoir ajout d'un coffret de branchement ou d'un poste client.**

La modification proposée vise donc à simplifier et faciliter le traitement de la demande du client. Dans le cas d'une modification de branchement, il n'y a pas d'impact car lorsque le Distributeur construit un réseau de distribution, il installe un calibre de conducteur pouvant répondre à la capacité du coffret de branchement. Dans ce cas, il n'y a pas de travaux à réaliser car le calibre du conducteur permet de rencontrer l'augmentation de charge. De plus, comme les modifications sur la ligne rendues nécessaires à la suite d'une augmentation de charge ne sont pas facturables, il n'y a pas non plus d'impact en vertu des CSÉ en vigueur et proposées (critère de tension disponible).

[4] **Pièce HQD-1, document 1 révisée (B-0105), page 33.**

VOLET DROITS ET OBLIGATIONS

10 - Interruption de service pour des fins d'entretien

Question 10.1
Quelle est la pratique interne du Distributeur lorsque des interruptions de service doivent être réalisées ? Détaillez la réponse pour tenir compte des éléments suivants :

- Ampleur de l'interruption (nombre d'abonnés) ;
- Travaux en dehors des heures ouvrables ;
- Prise en compte des clients affectés ;
- Niveau de priorité des clients catégorisés ;
- Planification, communication, information.

Réponse :

Lorsque le Distributeur doit procéder à une interruption planifiée, il analyse les impacts sur la clientèle visée et non le nombre de clients touchés. Le délai de même que le mode de transmission de l'avis dépendent de l'impact sur le client. Par exemple, un client pour qui l'interruption constitue un impact majeur sera avisé, par téléphone par un agent, 7 jours ouvrables avant les travaux. Ce client pourra également demander un changement d'heure et de date pour l'interruption de service. Quant au client pour qui l'impact est mineur, il recevra un appel automatisé le jour précédant l'interruption.

Les travaux d'entretien nécessitant une interruption de service ne sont réalisés en dehors des heures régulières qu'à la demande du client et si celui-ci accepte de payer les coûts supplémentaires.

RÉFÉRENCE (*iv)*

ANNEXE I
Cas types de facturation avec des compteurs communicants

Documents produits par la FCEI
Janvier 2017

Page 1 : Cas nouveau compteur et facturation estimée
Page 2 : Cas nouveau compteur et facturation selon la date choisie par le client
Page 3 : Cas nouveau compteur et facturation estimée et perte de la date choisie par le client

Page 1

Hydro Québec

Numéro de client
100 202 327

Numéro de contrat
3002 85722

Relevé c

Client Compteur & Communiquant #
Absence de relève ##

Date de facturation
23 novembre 2016

Du	au	Nombre de jours
AAAA MM JJ	AAAA MM JJ	
2016 10 05	2016 11 09	36

À titre d'information

Facteur de puissance	100,0 %
Facteur d'utilisation	36,1 %

Calcul de la consommation

Compteur	Relevés du 5 octobre 2016 au 9 novembre 2016				Type de relevé
	Nouveau	− Précédent	× Multiplicateur	= Consommation	
G4AE0018287	02013	01705	600	184 800 kWh	Estimé
	0,988		600	592,8 kW*	Estimé
	0,988		600	592,8 kVA**	Estimé

* Puissance réelle
** Puissance apparente

Au tarif général de moyenne puissance M - 36 jour(s)

Puissance minimale	132,6 kW	
Puissance apparente	592,8 kVA	
90 % de la puissance apparente	533,5 kW	
Puissance réelle	592,8 kW	
Puissance à facturer	**592,8 kW**	
Coût de la puissance		
592,8 kW x 14,37 $ x 36 jour(s) / 30		10 222,24 $
Consommation totale	**184 800 kWh**	
Les 210 000 premiers kWh par mois		
184 800 kWh x 0,0493 $		9 110,64 $
Sous-total (avant taxes)		**19 332,88 $**

000104

Consommations antérieures

Ce tableau vous permet de suivre l'évolution de votre consommation d'électricité.

Du	au	Nombre de jours	Montant (taxes comprises)	kWh	Puissance facturée	Type de relevé
2016-09-10	2016-10-04	25	7 054,46 $	46 800	319,7 kW	Estimé
2016-08-09	2016-09-09	32	10 633,60 $	88 200	319,7 kW	Estimé
2016-07-10	2016-08-08	30	5 470,57 $	50 400	158,2 kW	Estimé
2016-06-07	2016-07-09	33	23 210,69 $	238 200	540,0 kW	Estimé
2016-05-10	2016-06-06	28	23 785,90 $	249 000	677,4 kW	Estimé
2016-04-10	2016-05-09	30	19 402,59 $	149 400	661,8 kW	Estimé
2016-03-09	2016-04-09	32	11 126,33 $	108 600	285,1 kW	Estimé
2016-02-04	2016-03-08	34	6 839,23 $	77 400	133,8 kW	Estimé
2016-01-06	2016-02-03	29	5 246,92 $	55 200	135,0 kW	Réel
2015-12-08	2016-01-05	29	6 416,11 $	56 400	204,0 kW	Réel
2015-10-31	2015-12-07	38	35 390,68 $	371 400	769,2 kW	Réel
2015-10-07	2015-10-30	24	12 135,60 $	76 800	592,8 kW	Réel

Remplacement le 25 Janvier 2016

Page 2.

Hydro Québec

Numéro de client
100 115 747

Numéro de contrat
3002 95305

Relevé détail

Services fournis à

Client Conserve le choix de date **

Date de facturation
6 janvier 2017

Du	au	Nombre de jours
AAAA MM JJ	AAAA MM JJ	
2016 11 24	2016 12 23	30

À titre d'information

Facteur de puissance	100,0 %
Facteur d'utilisation	81,7 %

Vous pouvez acquitter ce montant en deux versements. Si vous souhaitez vous prévaloir de cette modalité de paiement, veuillez communiquer avec les Services à la clientèle pour connaître les échéances. Autrement, vous devrez régler le montant dû à la date prévue.

Calcul de la consommation

Compteur	Relevés du 24 novembre 2016 au 23 décembre 2016				Type de relevé
	Nouveau	− Précédent	× Multiplicateur	= Consommation	
G4AE0033210	00773	00400	90	33 570 kWh	Réel
	0,635		90	57,1 kW*	Réel
	0,635		90	57,1 kVA**	Réel

* Puissance réelle
** Puissance apparente

Au tarif général de petite puissance G - 30 jour(s)

Redevance d'abonnement 12,33 $ x 30 jour(s) / 30		12,33 $
Puissance minimale	36,3 kW	
Puissance apparente	57,1 kVA	
90 % de la puissance apparente	51,4 kW	
Puissance réelle	57,1 kW	
Puissance à facturer	**57,1 kW**	
Coût de la puissance excédant 50 kW 7,1 kW x 17,31 $ x 30 jour(s) / 30		122,90 $
Consommation totale	**33 570 kWh**	
Les 15 090 premiers kWh par mois 15 090 kWh x 0,0971 $		1 465,24 $
Le reste de la consommation 18 480 kWh x 0,066 $		1 219,68 $
Sous-total (avant taxes)		**2 820,15 $**

3242.47

000101

Remplacement de Compteur

Consommations antérieures

Ce tableau vous permet de suivre l'évolution de votre consommation d'électricité.

Du	au	Nombre de jours	Montant (taxes comprises)	kWh	Puissance facturée	Type de relevé
2016-10-24	2016-11-23	31	2 361,54 $	23 580		Réel
2016-09-24	2016-10-23	30	1 330,42 $	11 790		Réel
2016-08-24	2016-09-23	31	84,98 $	630		Réel
2016-07-24	2016-08-23	31	43,94 $	0		Réel
2016-06-24	2016-07-23	30	42,53 $	0		Réel
2016-05-24	2016-06-23	31	657,70 $	5 760		Réel
2016-04-24	2016-05-23	30	1 651,95 $	14 670		Réel
2016-03-24	2016-04-23	31	2 217,20 $	21 870		Réel
2016-02-24	2016-03-23	29	2 855,66 $	30 510	5,3 kW	Réel
2016-01-24	2016-02-23	31	3 244,35 $	35 190	5,8 kW	Réel
2015-12-24	2016-01-23	31	3 517,11 $	39 060	5,8 kW	Réel
2015-11-24	2015-12-23	30	2 978,66 $	31 770	5,8 kW	Réel

Page 3

Hydro Québec

Numéro de client
100 147 691

Numéro de contrat
3067 59362

Relevé déta

Services fournis à

Client Estimé
Absence de réder
Reste au choix
de date **

Date de facturation
10 janvier 2017

Du	au	Nombre de jours
AAAA MM JJ	AAAA MM JJ	
2016 11 27	2016 12 22	26

000870

Consommations antérieures

Ce tableau vous permet de suivre l'évolution de votre consommation d'électricité.

Du	au	Nombre de jours	Montant (taxes comprises)	kWh	Puissance facturée	Type de relevé
2016-11-05	2016-11-26	22	24 431,25 $	259 200	930,6 kW	Estimé
2016-10-12	2016-11-04	24	24 779,90 $	239 400	927,0 kW	Estimé
2016-09-26	2016-10-11	16	17 355,41 $	183 600	907,2 kW	Estimé
2016-08-23	2016-09-25	34	36 848,80 $	387 000	912,6 kW	Estimé
2016-07-23	2016-08-22	31	25 181,04 $	171 000	907,2 kW	Estimé
2016-06-23	2016-07-22	30	30 383,02 $	307 800	869,4 kW	Réel
2016-05-23	2016-06-22	31	33 365,81 $	351 000	903,6 kW	Réel
2016-04-23	2016-05-22	30	34 169,29 $	358 200	970,2 kW	Réel
2016-03-23	2016-04-22	31	41 532,72 $	455 400	1 128,6 kW	Réel
2016-02-23	2016-03-22	29	41 457,01 $	491 400	1 130,4 kW	Réel
2016-01-23	2016-02-22	31	44 086,57 $	505 800	1 164,6 kW	Réel
2015-12-23	2016-01-22	31	43 014,31 $	469 800	1 189,8 kW	Réel

** Changement compteur 9 Août 2016

RÉPONSE À LA QUESTION 2.6 DE LA FCEI

ANNEXE 1

5 décembre 2016

[redacted]

Numéro de client : [redacted]

Objet : Confirmation – Nouveau contrat de service d'électricité
Numéro de contrat : [redacted]
Numéro de compte : [redacted]
Adresse du lieu de consommation : [redacted]

Monsieur,

Vous trouverez ci-joint les informations relatives à votre nouveau contrat de service d'électricité pour l'adresse indiquée ci-dessus. Veuillez en prendre connaissance et corriger les informations, puisqu'elles **serviront à établir vos factures et à garder votre dossier à jour**.

Vous pouvez nous transmettre vos corrections en quelques clics ou en communiquant avec nous au 514 385-7252. L'information figurant sur votre prochaine facture reflètera ces corrections. Vous pourrez ensuite, à tout moment, modifier vos informations personnelles dans la section Modifier mon profil de votre espace client.

Utilisez le numéro de compte [redacted] pour régler vos factures auprès de votre institution financière.

Soyez assuré qu'à part vous, seul le personnel autorisé d'Hydro-Québec aura accès à votre dossier, et que les renseignements fournis seront traités en toute confidentialité. Si vous souhaitez octroyer une procuration à une tierce personne, demandez le formulaire.

Nous vous invitons à consulter les principales conditions de service d'électricité.

Nous vous remercions de votre collaboration et vous prions de recevoir, Monsieur, nos salutations les meilleures.

Les services à la clientèle

Votre abonnement au service d'électricité

Confirmation des caractéristiques de votre contrat
Veuillez vérifier les informations sur votre contrat. Elles serviront à établir votre facture.
***CORRIGEZ LES ERREURS** à partir de votre espace client à hydroquebec.com*
ou en appelant au 1 888 385-7252.

CONSERVEZ CETTE COPIE

1 **Nom du ou des responsables (titulaire et cotitulaires) du contrat**
[redacted]

2 **Adresse du lieu où l'électricité est consommée**
[redacted]

3 **Adresse où la facture sera envoyée**
[redacted]

Vous êtes inscrit à la Facture Internet. Vous pouvez consulter vos factures dans votre espace client.

4 **Date d'entrée en vigueur du contrat**
5 décembre 2016

5 **Usage du lieu et tarif applicable à la consommation d'électricité associée au contrat**
Domestique Clients résidentiels
Tarif domestique (D)

6 **Numéro du ou des compteurs** (Veuillez vérifier que ce numéro est bien celui qui est inscrit sur le compteur)
[redacted]

7 **Numéros de téléphone**
Pour vous aviser en cas d'une interruption planifiée: [redacted]
Pour vous joindre
Cellulaire : [redacted] Domicile : [redacted]

8 **Adresse courriel**
[redacted]

9 **Langue**
Français

10 **Statut par rapport au lieu**
Propriétaire

11 **Modalités de facturation et de paiement**
Vous n'êtes pas inscrit au Prélèvement automatique
Vous n'êtes pas inscrit au Mode de versements égaux

12 **Nom du ou des mandataires et date de fin du mandat**
Aucun mandataire inscrit au dossier

13 **Information importante pour la sécurité de nos employés**
Votre dossier indique que vous n'avez pas de chien.

14 Votre numéro d'assurance sociale est inscrit à votre dossier. Merci.

RÉPONSE À LA QUESTION 2.6 DE LA FCEI

ANNEXE 2

3 janvier 2017

[redacted]

Numéro de client : [redacted]

Objet : Confirmation – Nouveau contrat de service d'électricité
Numéro de contrat : [redacted]
Numéro de compte : [redacted]
Adresse du lieu de consommation : [redacted]

Madame, Monsieur,

Vous trouverez ci-joint les informations relatives à votre nouveau contrat de service d'électricité pour l'adresse indiquée ci-dessus. Veuillez en prendre connaissance et corriger les informations, puisqu'elles **serviront à établir vos factures et à garder votre dossier à jour**.

Vous pouvez nous transmettre vos corrections en quelques clics, en créant votre espace client, à **hydroquebec.com** ou en communiquant avec nous au 1 877 956-5696. L'information figurant sur votre prochaine facture reflètera ces corrections. Vous pourrez ensuite, à tout moment, modifier vos informations personnelles dans la section Modifier mon profil de votre espace client.

Utilisez le numéro de compte [redacted] pour régler vos factures auprès de votre institution financière.

Soyez assuré qu'à part vous, seul le personnel autorisé d'Hydro-Québec aura accès à votre dossier, et que les renseignements fournis seront traités en toute confidentialité. Si vous souhaitez octroyer une procuration à une tierce personne, demandez le formulaire à **hydroquebec.com**.

L'usage du lieu (code SCIAN) n'est pas inscrit à votre dossier. Il s'agit d'une information essentielle qui nous permet d'établir la priorité de rétablissement en cas de panne et d'appliquer le tarif approprié. Merci de nous le transmettre.

Nous vous invitons à consulter la brochure ci-jointe sur les principales conditions de service d'électricité.

Nous vous remercions de votre collaboration et vous prions de recevoir, Madame, Monsieur, nos salutations les meilleures.

Les services à la clientèle

p. j. : brochure *Votre Abonnement au service d'électricité.*

Votre abonnement au service d'électricité

Confirmation des caractéristiques de votre contrat
Veuillez vérifier les informations sur votre contrat. Elles serviront à établir votre facture.
***CORRIGEZ LES ERREURS** à partir de votre espace client à hydroquebec.com*
ou en appelant au 1 888 385-7252.

CONSERVEZ CETTE COPIE

1 **Nom du ou des responsables (titulaire et cotitulaires) du contrat**
[redacted]

2 **Adresse du lieu où l'électricité est consommée**
[redacted]

3 **Adresse où la facture sera envoyée**
[redacted]

4 **Date d'entrée en vigueur du contrat**
1 décembre 2016

5 **Usage du lieu et tarif applicable à la consommation d'électricité associée au contrat**
Affaire-Petite puissance Le code SCIAN n'est pas inscrit à votre dossier. Merci de nous l'indiquer.
Tarif général de petite puissance (G)

6 **Numéro du ou des compteurs** (Veuillez vérifier que ce numéro est bien celui qui est inscrit sur le compteur)
[redacted]

7 **Numéros de téléphone**
Pour vous aviser en cas d'une interruption planifiée:
Pour vous joindre
Travail : [redacted]

8 **Adresse courriel**
Veuillez saisir votre adresse courriel dans votre espace client.

9 **Langue**
Français

10 **Statut par rapport au lieu**
Locataire

11 **Modalités de facturation et de paiement**
Vous n'êtes pas inscrit au Prélèvement automatique
Vous n'êtes pas inscrit au Mode de versements égaux

12 **Nom du ou des mandataires et date de fin du mandat**
Aucun mandataire inscrit au dossier

13 **Information importante pour la sécurité de nos employés**
Votre dossier indique que vous n'avez pas de chien.

14 Votre numéro d'entreprise du Québec (NEQ) : [redacted]