

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



---

**DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS N° 1 D'OPTION CONSOMMATEURS (OC) À  
HYDRO-QUÉBEC DANS SES ACTIVITÉS DE DISTRIBUTION (HQD)**

**DEMANDE RELATIVE À LA MODIFICATION DES CONDITIONS DE SERVICE  
D'ÉLECTRICITÉ ET DES FRAIS AFFÉRENTS**

R-3964-2016

---

**NOUVELLE GESTION DES LIEUX DE CONSOMMATION ALIMENTÉS SANS  
ABONNEMENT**

1. Références :      i)    B-0105, HQD1 D1.1 p. 13-15.

**Préambule :**

- i)      « Dans la gestion des abonnements, le Distributeur fait face aux situations suivantes :
- à la suite de la résiliation de l'abonnement, dans plus de 40 % des cas, il n'y a aucun nouveau client pour le service d'électricité pour la période subséquente ;
  - pour les unités locatives, dans plus de 20 % des cas, le Distributeur ne possède aucune information sur l'identité du propriétaire (nom et coordonnées) ;
  - 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. »

**Demandes :**

1.1    Veuillez fournir le nombre total de résiliations de l'abonnement de clients domestiques pour les cinq dernières années.

**Réponse :**

- 1            **Le tableau R-1.1 présente le nombre de résiliations d'abonnement pour la**  
2            **période 2012 à 2016, par catégories de clients et par canaux utilisés.**

**TABLEAU R-1.1 :**  
**NOMBRE DE RÉSILIATIONS D'ABONNEMENT PAR CATÉGORIES DE CLIENTS ET PAR**  
**CANAUX UTILISÉS POUR LA PÉRIODE 2012 À 2016**

<b>2012</b>	<b>Représentants</b>	<b>RVI</b>	<b>Web</b>	<b>Total</b>
Résidentiel	426 420	73 825	97 271	597 516
Commercial	52 900	1 749	3 673	58 322
Affaires	18 525	368	787	19 680
<b>Total</b>	<b>497 845</b>	<b>75 942</b>	<b>101 731</b>	<b>675 518</b>
<b>Proportion</b>	<b>73,70%</b>	<b>11,24%</b>	<b>15,06%</b>	<b>100,00%</b>

<b>2013</b>	<b>Représentants</b>	<b>RVI</b>	<b>Web</b>	<b>Total</b>
Résidentiel	413 682	73 278	94 246	581 206
Commercial	48 401	1 694	3 244	53 339
Affaires	17 537	365	671	18 573
<b>Total</b>	<b>479 620</b>	<b>75 337</b>	<b>98 161</b>	<b>653 118</b>
<b>Proportion</b>	<b>73,44%</b>	<b>11,53%</b>	<b>15,03%</b>	<b>100,00%</b>

<b>2014</b>	<b>Représentants</b>	<b>RVI</b>	<b>Web</b>	<b>Total</b>
Résidentiel	418 932	78 538	97 392	594 862
Commercial	49 192	1 952	3 675	54 819
Affaires	17 196	410	778	18 384
<b>Total</b>	<b>485 320</b>	<b>80 900</b>	<b>101 845</b>	<b>668 065</b>
<b>Proportion</b>	<b>72,65%</b>	<b>12,11%</b>	<b>15,24%</b>	<b>100,00%</b>

<b>2015</b>	<b>Représentants</b>	<b>RVI</b>	<b>Web</b>	<b>Total</b>
Résidentiel	403 459	81 548	115 459	600 466
Commercial	48 795	2 042	4 793	55 630
Affaires	17 818	487	1 133	19 438
<b>Total</b>	<b>470 072</b>	<b>84 077</b>	<b>121 385</b>	<b>675 534</b>
<b>Proportion</b>	<b>69,59%</b>	<b>12,45%</b>	<b>17,97%</b>	<b>100,00%</b>

<b>2016</b>	<b>Représentants</b>	<b>RVI</b>	<b>Web</b>	<b>Total</b>
Résidentiel	366 839	68 093	177 482	612 414
Commercial	47 831	1 579	8 763	58 173
Affaires	20 045	402	2 401	22 848
<b>Total</b>	<b>434 715</b>	<b>70 074</b>	<b>188 646</b>	<b>693 435</b>
<b>Proportion</b>	<b>62,69%</b>	<b>10,11%</b>	<b>27,20%</b>	<b>100,00%</b>

1.2 Veuillez fournir le nombre total d'avis d'interruption, suite à la résiliation d'un abonnement, envoyé aux clients domestiques pour les cinq dernières années.

Réponse :

- 1 Le tableau R-1.2 présente les avis d'interruption transmis en raison d'un lieu
- 2 de consommation sans abonnement pour la période 2012 à 2016. Puisque le

1 lieu est sans abonnement, le Distributeur ne peut indiquer à quelle catégorie  
2 de client ces avis ont été transmis.

**TABLEAU R-1.2 :  
NOMBRE D'AVIS D'INTERRUPTION TRANSMIS EN RAISON D'UN LIEU DE CONSOMMATION  
SANS ABONNEMENT POUR LA PÉRIODE 2012 À 2016**

Année	Nombre d'avis envoyés
2012	58 103
2013	55 085
2014	64 260
2015	83 308
2016	69 504

1.3 Veuillez préciser ce qui explique que « dans plus de 20 % des cas, le Distributeur ne possède aucune information sur l'identité du propriétaire ». Veuillez préciser si des démarches sont actuellement entreprises ou envisagées par le Distributeur pour pallier à cette situation.

**Réponse :**

3 Cette situation est causée par le fait que certains propriétaires n'informent  
4 pas le Distributeur de l'ajout ou du retrait de la responsabilité d'un lieu de  
5 consommation à leur dossier client.

6 C'est précisément la raison pour laquelle le Distributeur propose d'ajouter une  
7 disposition à l'article 5.2.1 indiquant qu'il est de la responsabilité du  
8 propriétaire de veiller à ce que les informations relatives à ses immeubles et  
9 lieux de consommation soient à jour, à défaut de quoi ces lieux seraient sujets  
10 à une interruption de service à la suite d'une résiliation d'abonnement par un  
11 client.

12 Voir également la réponse à la question 4.6 de la demande de renseignements  
13 de l'ACEF de Québec à la pièce HQD-16, document 2.

**2. Références :** i) B-0105, HQD1 D1.1 p. 14.

**Préambule :**

i) « Le Distributeur propose de retirer l'obligation d'envoyer un avis d'interruption de service et d'interrompre le service d'électricité lorsqu'un lieu de consommation est alimenté sans abonnement (propositions 1.16 et 1.27).

*Le Distributeur est d'avis qu'en l'absence d'un abonnement à un lieu de consommation, il n'est pas dans l'obligation de poursuivre la livraison de l'électricité aux frais de l'ensemble de la clientèle. Ces propositions assurent ainsi une facturation de toute l'énergie consommée dans ce cas précis.*

*Le Distributeur réitère qu'il est de la responsabilité du client de faire sa demande d'abonnement en bonne et due forme pour s'assurer du service d'électricité lors de son arrivée dans un lieu de consommation. 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. »*

**Demandes :**

2.1 Veuillez préciser les canaux de communication utilisés actuellement par le Distributeur pour transmettre les avis d'interruption suite à une résiliation d'abonnement.

**Réponse :**

1 **Le Distributeur transmet ces avis d'interruption par la poste.**

2.2 Veuillez fournir le coût pour le Distributeur pour effectuer une intervention à distance sur le compteur (interruption ou remise en service à distance de l'électricité).

**Réponse :**

2 **Le Distributeur estime à près de 6 \$ le coût d'une interruption ou d'une remise**  
3 **en service à distance. Le montant inclut principalement le coût administratif**  
4 **lié à la gestion des interruptions et rétablissements de service.**

2.3 Lors de l'élaboration de sa proposition, est-ce que le Distributeur a envisagé de conserver l'envoi d'un avis d'interruption suite à une résiliation, mais de raccourcir le délai de 8 jours francs?

**Réponse :**

5 **Voir les réponses aux questions 4.1 et 4.7 de la demande de renseignements**  
6 **de l'ACEF de Québec à la pièce HQD-16, document 2.**

2.4 Lors de l'élaboration de sa proposition, est-ce que le Distributeur a envisagé d'éliminer l'envoi de l'avis d'interruption, mais de conserver un délai entre la résiliation et l'interruption?

**Réponse :**

1                   **Voir les réponses aux questions 4.1 et 4.7 de la demande de renseignements**  
2                   **de l'ACEF de Québec à la pièce HQD-16, document 2.**

2.5    Veuillez préciser si le Distributeur a effectué un balisage des pratiques entourant l'interruption du service d'électricité suite à une résiliation chez les autres distributeurs d'électricité ou de gaz canadiens. Dans l'affirmative, veuillez présenter les principales conclusions.

**Réponse :**

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

2.6    Veuillez préciser les coûts associés à l'alimentation des lieux sans abonnement durant la période entre la fin de l'abonnement et l'interruption après l'avis de huit jours francs, de même que l'impact sur les tarifs, le cas échéant.

**Réponse :**

4                   **Voir la réponse à la question 2.1 de la demande de renseignements de l'ACEF**  
5                   **de Québec à la pièce HQD-16, document 2.**

2.7    Veuillez préciser l'économie projetée advenant le retrait de l'obligation de transmettre un préavis et l'impact projeté sur les tarifs, le cas échéant.

**Réponse :**

6                   **Sur la base du nombre d'avis d'interruption transmis en 2016, le Distributeur**  
7                   **économiserait près de 65 000 \$, soit les coûts relatifs aux envois postaux.**

8                   **Le Distributeur n'est toutefois pas en mesure de préciser, aux prix d'efforts**  
9                   **raisonnables, l'impact financier sur sa clientèle, en termes d'électricité**  
10                  **consommée mais non facturée, qui résulterait de l'élimination de l'avis de**  
11                  **huit jours francs. À cet égard, voir la réponse à la question 2.1 de la demande**  
12                  **de renseignements de l'ACEF de Québec à la pièce HQD-16, document 2.**

**3. Références :        i)     B-0105, HQD1 D1.1 p. 15.**

**Préambule :**

i)        « Enfin, par souci de clarté, le Distributeur propose d'ajouter aux CSÉ une précision à l'effet que si une personne autorisée l'avise du décès d'un client, il accepte de mettre fin rétroactivement à l'abonnement en date du jour du décès ou à une date ultérieure qui aura été convenue (proposition 1.18). Cette fin d'abonnement n'entraîne pas

*l'interruption du service d'électricité ayant pour source un lieu alimenté sans abonnement si une nouvelle demande d'abonnement est présentée au Distributeur par la succession ou toute autre personne ou encore si la responsabilité de l'abonnement du défunt était partagée avec d'autres clients. »*

**Demandes :**

3.1 Veuillez préciser ce qu'entend le Distributeur par « *personne autorisée* ».

**Réponse :**

1 **Voir la réponse à la question 10.1 de la demande de renseignements n° 2 de la**  
2 **Régie à la pièce HQD-16, document 1.1.**

3.2 Veuillez préciser quelles sont les procédures actuelles du Distributeur lorsqu'une personne autorisée l'avise du décès d'un de ses clients. Veuillez préciser les différences entre l'actuelle et la nouvelle procédure.

**Réponse :**

3 **Voir les réponses aux questions 10.1 et 10.2 de la demande de**  
4 **renseignements n° 2 de la Régie à la pièce HQD-16, document 1.1.**

3.3 Selon la proposition du Distributeur, lorsqu'une personne autorisée l'avise qu'un de ses clients est décédé, le Distributeur effectuera-t-il des démarches pour entrer en contact avec le client qui partageait l'abonnement ?

**Réponse :**

5 **Dans le cas d'un abonnement partagé par plus d'un client, la personne qui**  
6 **informera le Distributeur est généralement un client avec qui le défunt**  
7 **partageait l'abonnement.**

8 **S'il s'agit d'une autre personne, le Distributeur modifie l'abonnement et**  
9 **transmet une nouvelle confirmation d'abonnement à l'autre ou aux autres**  
10 **clients toujours responsables, en respect de l'article 6.5 des CSÉ en vigueur**  
11 **(article 2.4 des CSÉ proposées).**

12 **Le Distributeur tient toutefois à mentionner que la personne qui l'informe du**  
13 **décès d'un client est généralement la personne qui souhaite prendre la**  
14 **responsabilité de l'abonnement.**



**OFFRE DE SERVICE SPÉCIFIQUE POUR LES PROPRIÉTAIRES D'IMMEUBLES**

4. Références : i) B-0105, HQD1 D1.1 p. 15-18.

**Préambule :**

i) « Le Distributeur souhaite que les propriétaires puissent signifier leur intention à partir de leur portail Web dédié lorsque leurs unités locatives deviennent alimentées sans abonnement. Cette proposition fait suite à la requête de la CORPIQ émise dans le cadre du dossier R-3905-2014 de « signifier par voie électronique [l']intention quant au refus du service électrique dans un local qui est devenu vacant .

[...]

*En contrepartie, si le propriétaire fait son choix une fois l'abonnement du locataire résilié ou présente une demande d'abonnement qui est contraire au choix fait par l'entremise de son espace client, les frais d'abonnement lui seront alors facturés, sauf si cette demande est effectuée au moyen d'un des livres-services du Distributeur (proposition 1.19). Enfin, si le propriétaire fait défaut d'indiquer son choix pour une unité locative, cette dernière sera considérée comme un lieu de consommation sans abonnement et sera sujette à une interruption de service selon la proposition décrite à la section 4.1.2 (proposition 1.21).*

*De plus, certaines exceptions seront aussi offertes aux propriétaires. Par exemple, un propriétaire ayant choisi de ne jamais être responsable du service d'électricité pourrait notamment faire le choix d'être toujours responsable durant la période d'hiver, soit du 1er décembre au 31 mars, si un de ses lieux de consommation devient sans abonnement. Cette exception permettrait d'éviter les conséquences d'une interruption du service d'électricité effectuée en période hivernale.*

**Demandes :**

4.1 Veuillez préciser le nombre et le pourcentage des propriétaires d'immeuble actuellement inscrits au portail web. Veuillez présenter l'historique des cinq dernières années.

**Réponse :**

1 **Le tableau R-4.1 présente le nombre de propriétaires d'immeuble actifs pour la**  
2 **période 2014 à 2016, le nombre ainsi que la proportion des propriétaires**  
3 **d'immeuble actifs inscrits à un espace client.**

**TABLEAU R-4.1 :  
NOMBRE DE PROPRIÉTAIRES D'IMMEUBLE ACTIFS ET INSCRITS À UN ESPACE CLIENT**

	2014	2015	2016
<b>Nombre de propriétaires actifs</b>	<b>342 459</b>	<b>354 400</b>	<b>354 767</b>
<b>Propriétaires actifs inscrits à un espace client (au 10 février 2017)</b>			
<b>Nombre</b>	<b>s.o.</b>	<b>s.o.</b>	<b>122 802</b>
<b>Proportion</b>	<b>s.o.</b>	<b>s.o.</b>	<b>35 %</b>

1 Le Distributeur tient à préciser qu'il ne détient pas les informations pour les  
2 années 2012 et 2013.

3 De plus, étant donné que le portail Web des propriétaires est entré en service  
4 en avril 2015, le Distributeur n'est pas en mesure de fournir, au prix d'efforts  
5 raisonnables, le nombre et la proportion des propriétaires actifs étant inscrits  
6 à un espace client pour les années 2014 et 2015.

4.2 Veuillez justifier que dorénavant, selon la proposition du Distributeur, une unité locative pour laquelle un propriétaire a fait défaut d'indiquer son choix serait considérée comme un lieu de consommation sans abonnement.

**Réponse :**

7 Le Distributeur propose cette modalité car il croit que la gestion des lieux de  
8 consommation et des changements de locataires est de la responsabilité des  
9 propriétaires. À cet effet, le Distributeur réfère l'intervenant à l'opinion de la  
10 Régie dans deux dossiers de plainte (décisions D-2013-053 et D-2016-142) :

11 [109] Décider autrement mènerait à faire supporter au Distributeur une  
12 responsabilité qui incombe au propriétaire. En effet, le Distributeur n'est  
13 pas responsable de l'administration des immeubles des demandeurs.  
14 C'était à ces derniers de faire le suivi des entrées et sorties des locaux  
15 occupés par des locataires et d'informer le Distributeur de tout  
16 changement dans l'occupation d'un local, soit en agissant de leur propre  
17 chef ou en répondant, dès réception, à l'avis prévu à l'article 6.7 des  
18 Conditions de service<sup>1</sup>.

19 Ainsi, si le propriétaire ne faisait pas le choix du maintien du service  
20 d'électricité à la suite d'une résiliation d'abonnement, le lieu de  
21 consommation serait considéré comme un lieu sujet à l'interruption de  
22 service au même titre qu'un lieu pour lequel le Distributeur n'a aucune  
23 information quant à son propriétaire.

<sup>1</sup> Décision D-2016-142, paragraphe 39, relative à la plainte P-110-3038.

1           **Le Distributeur précise que cette modification est possible étant donné qu'il**  
2           **est dorénavant en mesure de rétablir le service d'électricité à distance dans**  
3           **des délais très courts. À cet effet, voir la réponse à la question 4.5 de la**  
4           **demande de renseignements de l'ACEF de Québec à la pièce HQD-16,**  
5           **document 2.**

6           **Voir également la réponse à la question 1.3.**

4.3    Veuillez présenter l'ensemble des exceptions qui seront offertes aux propriétaires tel qu'indiqué à la référence i).

**Réponse :**

7           **Le Distributeur n'a pas terminé ses analyses et n'est pas en mesure, pour**  
8           **l'instant, de confirmer l'ensemble des exceptions qui seront offertes aux**  
9           **propriétaires.**

10          **Néanmoins, le Distributeur peut affirmer que le propriétaire d'immeuble**  
11          **pourrait faire le choix de plages, par exemple entre le 1<sup>er</sup> décembre et le**  
12          **31 mars, pendant lesquelles il souhaiterait maintenir le service d'électricité.**

4.4    Veuillez préciser ce qu'entend le Distributeur lorsqu'il mentionne que « *Cette exception permettrait d'éviter les conséquences d'une interruption du service d'électricité effectuée en période hivernale* ».

**Réponse :**

13          **Le Distributeur entend par cette phrase qu'un propriétaire pourrait, s'il le**  
14          **désire, choisir l'exception du maintien du service d'électricité à la suite d'une**  
15          **résiliation de l'abonnement d'un de ses locataires en période d'hiver. Ce**  
16          **faisant, ce propriétaire pourrait, par exemple, éviter les conséquences**  
17          **potentielles d'une interruption du service d'électricité pour son lieu de**  
18          **consommation.**

19          **Voir également la réponse à la question 4.2.**

## **FRÉQUENCE DE RELÈVE DES DONNÉES DE CONSOMMATION**

5. Références :        i)    **B-0105, HQD1 D1.1 p. 19.**

**Préambule :**

i)        « *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. »*

**Demandes :**

5.1 Veuillez fournir, selon les données les plus récentes, le nombre et le pourcentage de clients domestiques qui possèdent des compteurs qui nécessitent la relève avec déplacement. Veuillez distinguer les clients qui ont opté pour l'option de retrait.

**Réponse :**

1           **Aux tarifs domestiques, environ 72 000 compteurs non communicants<sup>2</sup>**  
2           **(option de compteur non communicant) et environ 98 000 compteurs non**  
3           **communicants (autre que l'option de compteur non communicant) nécessitent**  
4           **un déplacement afin d'obtenir un relevé.**

5.2 Veuillez justifier que « *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* ». Veuillez fournir une estimation des gains d'efficacité qui découleront du passage à un seul déplacement annuel, de même que l'impact sur les tarifs.

**Réponse :**

5           **Voir les réponses aux questions 7.5, 7.6 et 7.7 de la demande de**  
6           **renseignements de l'ACEF de Québec à la pièce HQD-16, document 2.**

5.3 Veuillez préciser quelles sont les options évaluées présentement par le Distributeur pour la transmission par le client de ses données de consommation. Veuillez indiquer l'état d'avancement des réflexions du Distributeur à ce sujet.

**Réponse :**

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

---

<sup>2</sup> Ce nombre diffère de celui présenté au suivi trimestriel du projet LAD puisqu'il tient compte uniquement des compteurs non communicants qui sont installés, nécessitant un déplacement pour effectuer la relève et pour lesquels l'abonnement est aux tarifs domestiques.

**6. Références : i) B-0105, HQD1 D1.1 p. 20.****Préambule :**

- i) *« 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. »*

**Demandes :**

- 6.1 Veuillez préciser l'état d'avancement des réflexions du Distributeur quant à la possibilité de mener un sondage et un projet pilote et préciser les échéances envisagées.

**Réponse :**

1 **Après une analyse sommaire, le Distributeur a revu sa stratégie relative à**  
2 **l'introduction d'un choix de date. Ainsi il n'entend plus effectuer un sondage**  
3 **ni effectuer un projet pilote.**

4 **Le Distributeur revoit son offre Web pour la clientèle commerciale et intégrera**  
5 **à son analyse l'opportunité d'ajouter le choix de date à l'éventail de ses**  
6 **services.**

7 **Concernant la clientèle résidentielle, le Distributeur analyse la possibilité de**  
8 **modifier les dates de relève pour une date fixe. Ainsi, le client se verrait**  
9 **toujours facturé le même jour.**

- 6.2 Veuillez indiquer si le Distributeur a évalué les coûts occasionnés par les modifications informatiques nécessaires à l'option du choix de date de facturation. Si oui, veuillez présenter les résultats de cette évaluation.

**Réponse :**

10 **Comme expliqué en réponse à la question 6.1, le Distributeur n'a pas évalué**  
11 **les coûts afin d'offrir un choix de date pour l'ensemble de sa clientèle. Il**  
12 **évaluera ces coûts dans le cadre de la révision de son offre Web pour la**  
13 **clientèle commerciale. De prime abord, le choix de date par le client**  
14 **nécessiterait des modifications importantes aux systèmes informatiques, afin**  
15 **de ne pas perturber les opérations de facturation en créant un engorgement à**

- 1            **une date précise. Présentement, environ 60 % des clients ayant un choix de**  
2            **date ont opté pour le dernier jour du mois.**

### **MODE DE VERSEMENTS ÉGAUX**

- 7. Références :**        i)    **B-0105, HQD1 D1.1 p. 23-24.**

#### **Préambule :**

- i)    *À cet effet, il propose d'ajouter un critère d'admissibilité pour refléter sa pratique actuelle, soit qu'il ne doit y avoir aucun montant échu au compte de l'abonnement admissible pour que le client puisse bénéficier du MVE (proposition 1.08).*

*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.*

#### **Demandes :**

- 7.1    Veuillez justifier les bénéfices de codifier à l'intérieur des conditions de service le critère d'admissibilité pour la participation au programme MVE.

#### **Réponse :**

- 3            **Le Distributeur propose d'ajouter cette modalité par souci de clarté et de**  
4            **transparence étant donné que cela représente, depuis plusieurs années, sa**  
5            **pratique en matière d'admissibilité au MVE.**

- 7.2    Veuillez confirmer que, selon la pratique actuelle, toute demande de participation au programme MVE d'un client ayant un montant échu à son compte est refusée. Sinon, veuillez préciser la pratique actuelle.

#### **Réponse :**

- 6            **Le Distributeur le confirme. Le client aura d'abord droit à une entente de**  
7            **paiement visant le remboursement des sommes échues.**  
8            **Voir les réponses aux questions 9.1 et 9.3 de la demande de renseignements**  
9            **de l'ACEF de Québec à la pièce HQD-16, document 2.**

7.3 Veuillez confirmer que, selon la pratique actuelle, un client respectant son entente de paiement se verra refuser sa demande de participation au programme MVE.

**Réponse :**

1 **Non. Le client qui respecte son entente de paiement et qui, du même coup, n'a**  
2 **plus de sommes échues à son compte est admissible au MVE s'il existe un**  
3 **historique de consommation d'environ 11 mois consécutifs au lieu de**  
4 **consommation pour lequel il fait sa demande.**

**PAIEMENT DES FACTURES**

8. Références : i) B-0105, HQD1 D1.1 p. 24-25.

**Préambule :**

i) *Tout comme Gaz Métro l'a présenté dans le dossier R-3879-2014, le Distributeur fait lui aussi « face à une demande constante de sa clientèle afin de permettre l'utilisation des cartes de crédit pour payer les factures qu'[il] émet », tel que mis en lumière par le nombre de questions des clients à ce sujet au cours de la campagne de communication Bienvenue chez vous du printemps 2016. Le Distributeur propose de spécifier, dans les CSÉ, les modalités en cas de paiement par l'intermédiaire d'un tiers et qu'un tel paiement ne doit lui engendrer aucuns frais. Cela lui permettrait d'intégrer une pratique reconnue de l'industrie et de satisfaire une volonté émise par sa clientèle. En effet, les principales compagnies canadiennes règlementées de service public permettent le paiement par carte de crédit par l'entremise d'un tiers selon une analyse comparative effectuée en 2016.*

[...]

*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 ».*

**Demandes :**

8.1 Veuillez préciser quelles sont les pratiques actuelles du Distributeur lorsqu'un client désire payer par carte de crédit.

**Réponse :**

1           **Lorsque le client demande de payer par carte de crédit, le Distributeur le**  
2           **réfère plutôt aux autres modes de paiement autorisés. Toutefois, le client peut**  
3           **payer Hydro-Québec par l'entremise de tiers sans qu'il en soit informé. À cet**  
4           **égard, voir la réponse à la question 10.1 de la demande de renseignements de**  
5           **l'ACEF de Québec à la pièce HQD-16, document 2.**

8.2    Veuillez fournir le nombre de clients domestiques qui paient actuellement avec cartes de crédit à l'aide de tiers.

**Réponse :**

6           **Le Distributeur ne dispose pas de cette information. Actuellement, lorsqu'un**  
7           **client utilise sa carte de crédit par l'entremise d'un tiers, ce dernier transfère**  
8           **la transaction à une institution financière canadienne qui transmet ensuite le**  
9           **paiement au Distributeur, sans l'informer que celui-ci a initialement été fait par**  
10          **carte de crédit.**

8.3    Veuillez préciser si des alternatives aux tiers existent ou sont envisagées pour le paiement des clients par carte de crédit.

**Réponse :**

11          **Le Distributeur n'envisage actuellement aucune autre alternative à sa**  
12          **proposition de paiement par carte de crédit, décrite à la section 4.2.4 de la**  
13          **pièce HQD-1, document 1 révisée (B-0105).**

14          **Voir également la réponse à la question 10.1 de la demande de**  
15          **renseignements de l'ACEF de Québec à la pièce HQD-16, document 2.**

8.4    Veuillez préciser l'état d'avancement du Distributeur relativement à l'appel d'offres de sélection du fournisseur.

**Réponse :**

16          **Voir la réponse à la question 10.9 de la demande de renseignements de**  
17          **l'ACEF de Québec à la pièce HQD-16, document 2.**

8.5    Veuillez justifier que ce mode de transaction ne serait disponible que sur l'espace client.

**Réponse :**

18          **Voir la réponse à la question 10.6 de la demande de renseignements de**  
19          **l'ACEF de Québec à la pièce HQD-16, document 2.**



---

## TERMINOLOGIE ET RÉVISION DES CSÉ

9. Références :        i)    B-0105, HQD1 D1.1 p. 65-71.

### Préambule :

À la référence i), le Distributeur discute des modifications apportées au texte des conditions de service suite aux conclusions du rapport d'Éducaloi.

### Demandes :

9.1    Veuillez indiquer si la nouvelle mouture des conditions de service a fait l'objet d'une nouvelle analyse par Éducaloi ou d'un autre expert. Si oui, veuillez présenter les résultats de cette nouvelle analyse. Sinon, veuillez préciser si le Distributeur a l'intention de le faire et le délai. S'il n'a pas l'intention de le faire, veuillez justifier pourquoi cela ne serait pas pertinent et utile.

### Réponse :

1            **Le Distributeur a communiqué de manière informelle avec le personnel**  
2            **d'Éducaloi afin de discuter d'enjeux spécifiques.**

3            **Après plusieurs discussions avec des spécialistes de différents domaines**  
4            **(par exemples : avocats, linguistes, langagiers), le Distributeur est convaincu**  
5            **que la version des CSÉ déposée le 5 octobre 2016 est un bon compromis**  
6            **entre la nécessité d'en faire un texte accessible d'un point de vue**  
7            **communication tout en respectant les contraintes liées à un texte au contenu**  
8            **réglementaire.**

9            **Le Distributeur ne croit pas qu'une nouvelle analyse procurerait des gains**  
10           **suffisants pour justifier les investissements en temps et monétaires qui**  
11           **seraient requis.**