

Régie de l'énergie du Québec
Madame Louise Pelletier, régisseur

Document à déposer dans les dossiers R-3854-2013 et R-3863-2013

Longueuil, le 10 mars 2014

OBJET: Compte rendu des contacts avec Hydro-Québec concernant l'organisation autour du changement de compteur

Madame Pelletier,

La présente vise à vous transmettre les informations portant sur notre expérience avec Hydro-Québec lors du remplacement du compteur ainsi que les événements qui y ont trait.

En septembre 2012, nous avons fait parvenir un avis à Hydro-Québec Distribution expliquant que nous ne consentions pas à un changement de compteur à notre domicile (envoyée en c.c à la Régie de l'énergie du Québec et datée du 12 septembre 2012). Nous avons eu une réponse de madame Véronique Dubois, secrétaire de la Régie de l'énergie, envoyée en copie conforme à l'unité Plaintes et Réclamations, Hydro-Québec, nous mentionnant, entre autre, que notre lettre était acheminée à l'unité Plaintes et Réclamations d'Hydro-Québec qui verrait à en assurer le suivi, suivi qui n'a jamais été actualisé d'aucune façon.

En juillet 2013, lors de la réception de la lettre d'Hydro-Québec, non-signée, nous avisant de l'installation d'un compteur à radiofréquences à notre domicile en juillet 2013, nous avons contacté Hydro-Québec par téléphone.

Quelques brefs échanges ont eu lieu avec Jocelyne Racette, Sylvie Roy, Caroline Jérôme ainsi que Anne Gagnon à compter du 29 juillet 2013. Notre propos était toujours le même à savoir que nous ne consentions pas à l'installation d'une telle technologie chez nous et dans notre environnement. D'autre part, les frais applicables pour la relève manuelle seraient payés dans la mesure où nous gardions notre compteur électromécanique qui fonctionnait encore très bien.

Il est à noter que nous avons également réitéré notre position à l'endroit de l'installation de ces compteurs à radiofréquences par un second envoi daté du 31 juillet 2013 et adressé à Hydro-Québec, également envoyé en copie conforme à la Régie de l'énergie. Cette lettre mentionnait notre non-consentement à l'installation d'une telle technologie à notre domicile et notre refus de devoir payer des frais pour obtenir le droit de s'y soustraire. De plus, une affiche a été placée en vue, à proximité du compteur, pour indiquer encore notre refus de recevoir un appareil émettant des radiofréquences.

Les employés d'Hydro-Québec ont toujours maintenu les même discours à savoir que nous devons choisir entre le compteur de nouvelle génération et l'option de retrait. Visiblement, les compteurs électromécaniques présents en grand nombre dans notre quartier semblent être une option possible qui ne nous a pas été présentée de même que par le discours d'André Cloutier, chef des projets d'efficience chez Hydro-Québec, lors de la séance d'information du 4 avril 2013 à Lachine.

Or, en septembre 2013, nous avons eu un échange avec un employé d'Hydro-Québec, qui s'est présenté comme étant Pierre Lapointe. Ce moment s'est avéré être une situation irrespectueuse et nous a semblé de mauvaise foi.

Nous souhaitions leur transmettre à nouveau notre non-consentement à recevoir à la maison un appareil émettant des radiofréquences, bien que nous l'ayons fait plusieurs fois auparavant, notamment par écrit.

De plus, le but de cet appel était de faire la demande de facturation séparée pour les frais encourus pour la relève manuelle des données du compteur ainsi que de transmettre notre volonté de conserver le compteur électromécanique en place. On nous refuse catégoriquement que les frais engagés pour la relève d'un compteur et y compris les frais d'installation, soient inscrits sur une facturation à part. Bien que ce fonctionnement fasse partie des us et coutumes; en effet, il est possible d'obtenir une facture sur demande et que des publicités du gouvernement provincial font aussi mention de l'importance d'en solliciter une pour des travaux effectués. Hydro-Québec quant à elle, refuse catégoriquement et aucune raison n'est donnée autrement *que c'est comme ça qu'ils fonctionnent eux*.

Par la suite, Pierre Lapointe d'Hydro-Québec s'efforce à plusieurs reprises de nous faire prononcer verbalement notre choix de prendre l'option de retrait. Il réitère sur un ton ferme, en répétant sa question sans cesse. Nous présumons que nous étions enregistrés, sans en avoir été avisés préalablement. Cependant, il n'a jamais confirmé que le compteur non communicant n'émettait aucune radiofréquence, simplement qu'il émettait moins. Nous lui avons mentionné, de notre côté, que nous n'étions pas consentants à recevoir un appareil émettant des radiofréquences à la maison. Il réitère qu'il y a deux choix : le compteur de nouvelle génération et le compteur non-communicant (en mentionnant qu'il émet tout de même, mais moins).

Ensuite, nous avons questionné Pierre Lapointe sur les compétences des installateurs en lien avec leurs qualifications et une formation pertinente afin de procéder à de tels travaux. Or, après avoir questionné au sujet des installateurs mandatés, Pierre Lapointe me confirme que ces installateurs ne sont pas des électriciens mais que les mandataires, soient les employés de CapGémini, reçoivent une formation. Lorsque nous questionnons sur les objectifs encourus par cette formation de même que sa durée et les modalités choisies pour former les candidats, Pierre Lapointe est incapable de nous répondre et ajoute que leur formation **doit être correcte**. Nous soulevons le fait que la Corporation des maîtres électriciens du Québec s'est prononcée comme étant inquiète du fait que les installateurs ne soient pas des électriciens, ce à quoi il nous a répondu que c'était leur opinion tout simplement. De plus, selon la Régie du bâtiment

du Québec, Hydro-Québec est autorisée à effectuer des travaux électriques, au niveau du compteur, de même que ses mandataires, s'ils ont une formation adéquate. Leur réponse qui nous a été envoyée par courriel est en fiche jointe de cette lettre. Dans ce contexte, nous ne pouvons pas vérifier que la formation des installateurs de CapGémini est adéquate puisque Hydro-Québec, via son employé, n'est aucunement en mesure de rendre compte de la formation donc pas plus en mesure de la qualifier et de l'apprécier et nous ne pouvons donc pas nous renseigner sur la pertinence de ces qualifications.

Par la suite, nous avons demandé un rendez-vous afin que nous soyons présents lors du changement de compteurs, puisqu'il qu'il s'agit d'une modification qui touche l'entrée de notre installation électrique, soit le boîtier, de notre propriété, compte tenu qu'il est appuyé dessus. Dans tous les cas, lors de travaux à la maison, nous sommes présents que ce soit pour un changement de robinetterie, des travaux de peinture ou bien de maçonnerie; cette situation n'y faisait pas exception. Cette demande de rendez-vous est raisonnable. Il était aussi pertinent de couper l'alimentation électrique afin d'éviter des problématiques subséquentes.

Or, on refuse sans ménagement en évoquant des arguments de toutes sortes. D'abord, on nous explique que si chacun demandait un rendez-vous, ils ne termineraient jamais car ils ont plus de 3 millions de compteurs à installer. CapGémini aurait été mandaté pour l'installation des compteurs à radiofréquences. Pour les compteurs non-communiquants, il semblerait que ce soit Hydro-Québec qui les installe. Or, on ne parle plus de 3 millions de compteurs dans ce cas. De toute façon, si notre compteur avait été à l'intérieur de notre domicile, il aurait bien fallu que l'on convienne d'un rendez-vous. De plus, ce n'est pas tous les abonnés qui demandent un rendez-vous pour être présents lors de cette tâche. Aucune discussion n'est possible et on nous explique qu'ils ont une servitude. Nous répliquons que cette servitude ne couvre pas l'ensemble de notre terrain et que nous souhaitons que l'on nous précise si le passage de la rue à notre domicile fait partie de cette servitude. Pierre Lapointe nous répond alors qu'ils ne se parachuteront pas au compteur pour y avoir accès. Nous leur expliquons qu'avec un rendez-vous, il sera possible de se rendre au compteur de façon tout à fait légitime. Pierre Lapointe d'Hydro-Québec nous répond sur ton très ferme : Hydro-Québec va aller chez vous quand il veut. Selon nous, il s'agit d'une intrusion à la vie privée; ce commentaire est très violent et ce type d'agression est complètement inacceptable de quiconque.

Ainsi, actuellement, nous avons un compteur soit disant non-communiquant sans aucune garantie qu'il le soit, au contraire, et ce, malgré le fait que nous ayons nommé clairement maintes fois notre non-consentement à une technologie à radiofréquence chez-nous. De plus, nous n'avons aucun numéro de confirmation ou de référence pour cette demande, ni confirmation écrite de cette installation ni assurance que les travaux ont été effectués en toute conformité avec les règles en vigueur.

Nous avons commencé à payer des frais pour cela depuis le 8 octobre 2013. Sinon, bien que d'autres résidents du quartier possèdent toujours leur compteur électromécanique, ces derniers ne paient donc aucun frais à ce jour, ce qui constitue une injustice flagrante due à des actions aléatoires. Ainsi, la relève est faite sans frais

additionnels chez les voisins, pour leur compteur, alors que chez-nous, nous devons déboursier. De plus, Hydro-Québec rend certainement compte de notre secteur comme étant complété, en ce qui a trait au déploiement des compteurs à radiofréquences.

D'autre part, Hydro-Québec parle désormais de relève manuelle payable, selon le principe de l'utilisateur-payeur. Or, cela implique que l'on paie à la fois. Ainsi, la relève a été faite à notre domicile le 21 novembre 2013 et ensuite, le 10 février 2014 soit près de 3 mois entre les deux lectures. Pourquoi à ce moment, le montant facturé est de 25,50\$ la première fois et de 45,90\$ la seconde?

Vous comprendrez que nous ne contactons plus Hydro-Québec par téléphone depuis cet épisode où nous nous sommes sentis méprisés et intimidés par cette société d'État. Les échanges suivants se sont faits par courrier écrit dans lesquels nous demandons des réponses à trois questions en plus de préciser que **nous payons les frais sous protêt**, sous réserve de nos droits, car nous ne sommes pas en accord avec l'imposition de cette technologie et des risques y étant associés. Une copie de ces lettres ont été ajoutée en fiche jointe. Or, à ce jour, nous n'avons toujours pas reçu de réponse écrite mais simplement un message vocal ou personne ne se nomme, seulement que c'est Hydro-Québec, nous demandant de les rappeler au 1-855-462-1029 pour obtenir les réponses souhaitées à nos requêtes. Ce message a été laissé sur la boîte vocale à 14h15 en date du 6 janvier dernier. Vraisemblablement, cette lettre envoyée par courrier recommandé a été reçue, d'autant plus que le chèque de paiement qui était inclus a, quant à lui, été encaissé. Cependant, aucune réponse n'a été obtenu depuis novembre 2013 : ni en ce qui concerne la confirmation écrite de l'absence d'émission du compteur dit non-communicant prévu à l'option de retrait, ni en ce qui concerne la documentation concernant l'innocuité des compteurs particulièrement sur les jeunes enfants, ni sur les certifications telles CSA ou UL.

Nous en déduisons donc que nous ne sommes pas comptabilisés comme étant des gens souhaitant porter plainte contre Hydro-Québec ni comme étant en désaccord avec ce déploiement, bien que ce soit le cas. Il n'y a eu aucun suivi de notre lettre de 2012 par l'Unité Plainte et Réclamations. Nous avons maintenant un compteur prévu à l'option de retrait malgré que le compteur électromécanique fût toujours fonctionnel. De plus, ce dernier ne mettait pas en danger notre santé, notre sécurité ni notre vie privée.

Tant que la communauté scientifique est divisée quant au niveau d'absorption de radiation radiofréquence requis pour causer des problèmes de santé et suite au classement par l'Organisation Mondiale de la Santé de ces radiations comme pouvant être cancérigène, il est raisonnable d'être préoccupé par la situation et de vouloir prendre des mesures pour se protéger. Même si les effets non-thermiques des radiations micro-ondes sur l'organisme sont considérées non-dommageables par certains, ils sont tout de même présents et il s'avère être dans notre droit de refuser d'y être exposé. C'est une atteinte à notre liberté personnelle que de nous imposer ce choix dans notre demeure et notre environnement, choix qui s'avère fort questionnable.

Sachez que nous ne sommes en aucun cas d'accord avec ce déploiement qui nuit à notre santé, notre vie privée et notre sécurité et que le processus de plainte du

distributeur ne nous a pas semblé accessible : même quand la Régie de l'énergie leur transmet un envoi, il n'y a pas de suite.

De plus, pour les périodes de paiement avec le compteur de l'option de retrait, les frais de facturation sont plus importants qu'auparavant. Par exemple, pour la période du 22 novembre 2013 au 10 février 2014, nous aurions consommé 121 kWh par jour. À pareille date l'an dernier, nous en avons consommé en moyenne 108 kWh quotidiennement (période du 10 novembre 2012 au 23 janvier 2013). Or, lors de cette période l'an dernier, l'un de nous restait à la maison, avec notre jeune enfant, pour le congé parental. Ainsi, nous lavions des couches à la laveuse et les séchions à la machine, le chauffage électrique fonctionnait toute la journée et la cuisinière beaucoup plus que depuis le retour au travail. Vraisemblablement, ce compteur tient compte de facteurs supplémentaires pour la lecture car cette augmentation de la consommation n'est pas explicable autrement. Effectivement, depuis le retour au travail, nous ne chauffons pas la maison pendant les moments où nous sommes à l'extérieur, nous cuisinons nettement moins et nous ne lavons plus de couches. Ces facteurs considérés dans le calcul de la consommation ne nous ont jamais été expliqués. De plus, ajoutés aux frais de l'option de retrait qui nous sont facturés, il devient difficile de concilier cela dans notre budget. Ceci nous apparaît comme une augmentation du tarif d'électricité; en effet, une augmentation de la consommation due à un compteur soit disant plus précis nous semble équivalent à une augmentation du tarif d'électricité car Hydro-Québec n'a pas à générer ou distribuer plus de kWh qu'auparavant.

Ainsi, nous demandons l'arrêt immédiat du déploiement des compteurs à radiofréquences et le rétablissement des compteurs dits électromécaniques, et ce sans frais, pour les clients qui le souhaitent.

Finalement, nous considérons être en droit d'obtenir une réponse écrite à nos trois demandes adressées à Hydro-Québec pour lesquelles nous sommes toujours sans réponse tel qu'indiqué dans les lettres ci-jointes et envoyées à Hydro-Québec accompagnée de notre paiement qui a été encaissé à chaque fois.

Merci de déposer la présente au dossier R-3863-2013 et R-3854-2013 ainsi qu'aux plaintes à la Régie de l'énergie du Québec.

Annie Pouliot et Michel Dion
Longueuil

c.c.
Ministère des ressources naturelles

Courriel reçu de la part de la Régie du bâtiment du Québec, suite à une demande formulée le 9 octobre 2013.

Bonjour,

Ce courriel fait suite à votre demande écrite du 9 octobre 2013

Après consultation de notre service technique, nous vous informons qu le chapitre IV de la Loi sur le bâtiment (L.R.Q., c. B-1.1) s'applique à l'entrepreneur ou au constructeur-propriétaire pour des travaux de construction d'un bâtiment, installation non rattachée, etc.

Hydro-Québec est détenteur d'une licence de constructeur-propriétaire. Cette licence est cependant non valable pour exécuter ou faire exécuter des travaux pour autrui (résidences privées, entreprises, etc.)

Cependant, selon l'article 47 de la Loi B-1.1, Hydro-Québec, mandataire de l'état, ne peut être titulaire d'une licence d'entrepreneur. Aussi, aucune licence d'entrepreneur ne peut lui être exigée.

Mais lorsque H.Q. fait exécuter des travaux assujettis, elle doit les confier à un entrepreneur détenteur d'une licence appropriée.

Le remplacement des compteurs :

Les embases, c'est-à-dire les boîtes qui, chez les clients reçoivent les compteurs, sont déjà existantes. Le mandat consiste à enlever les compteurs pour les remplacer par des nouveaux. Les embases font partie de l'installation électrique et les travaux d'installation et de emplacement de celles-ci sont des travaux assujettis pour lesquels la sous-catégorie 16 est requise.

Cependant, même si l'installation ou le remplacement des compteurs est une opération qui doit être exécutée par du personnel ayant reçu une formation adéquate, les compteurs ne font pas partie de l'installation électrique et le remplacement de ces compteurs ne sont pas des travaux assujettis.

Depuis le 21 novembre 2001, les Corporations des maîtres mécaniciens en tuyauterie du Québec (CMMTQ) et des maîtres électriciens du Québec (CMEQ) ont la responsabilité de qualifier leurs membres. Par conséquent, veuillez vous adresser à ces corporations pour toute question concernant les sous-catégories de travaux réservés exclusivement à leurs membres.

En espérant le tout à votre satisfaction.

Direction des relations avec la clientèle
Service des renseignements

Régie du Bâtiment du Québec
DRC-MEGI01

545 Crémazie est, 4ème étage
Montréal, Québec, H2M 2V2
Téléphone : (514) 873-0976 Sans frais 1 (800) 361-0761

Hydro-Québec
75 boul. René-Lévesque Ouest
Montréal, PQ
H2Z 1A4

Longueuil, le 8 décembre 2013

Madame, Monsieur,

Cette lettre accompagnant notre paiement de facturation par chèque pour la période prenant fin le 21 novembre 2013 vise trois objets. Dans un premier temps, nous vous indiquons que **tous les frais** reliés de près ou de loin au compteur installé actuellement à notre domicile depuis le 8 octobre 2013 seront payés **sous protêt**. Ainsi, les frais ajoutés à notre facture de consommation concernant l'installation et la relève d'un compteur non-communicant seront payés **sous protêt, sous réserve de nos droits**. Nous ne sommes pas du tout en accord avec le fait de devoir payer des frais pour **protéger notre santé, notre sécurité et notre vie privée**.

D'autre part, compte tenu que Hydro-Québec facture tout de même des frais pour un compteur dit non-communicant et qu'André Cloutier, à l'emploi d'Hydro-Québec, a affirmé que le compteur non-communicant émet tout de même des ondes, nous demandons la confirmation par écrit de l'absence d'émission quelconque d'un tel compteur.

Nous demandons aussi les rapports d'études complets rapportant l'innocuité des compteurs intelligents sur la santé humaine, **tant au niveau thermique que non thermique en précisant les effets sur les jeunes enfants** auxquels vous référez pour prétendre qu'ils sont sécuritaires.

Nous demandons également le numéro de certification du compteur dit non-communicant (Itron) ainsi que la date à laquelle il a été certifié;

Une réponse écrite est demandée.

Annie Pouliot et Michel Dion
1043 Viger
Longueuil, PQ
J4J 1A4

c.c.
Ville de Longueuil refuse
Refusons les compteurs
Marie Malavoy, députée de Taillon
Martine Ouellet, ministre des ressources naturelles
Réjean Hébert, ministre de la santé et des services sociaux
Régie de l'Énergie du Québec
Protecteur du citoyen du Québec
Union des consommateurs
Amir Khadir, député de Mercier
Françoise David, Québec Solidaire
AQLPA

Hydro-Québec
75 boul. René-Lévesque Ouest
Montréal, PQ
H2Z 1A4

Longueuil, le 25 février 2014

Madame, Monsieur,

Cette lettre accompagnant notre paiement de facturation par traite bancaire pour la période prenant fin le 10 février 2014 vise trois objets. Dans un premier temps, nous vous indiquons que **tous les frais** reliés de près ou de loin au compteur installé actuellement à notre domicile depuis le 8 octobre 2013 seront payés **sous protêt**. Ainsi, les frais ajoutés à notre facture de consommation concernant l'installation et la relève d'un compteur non-communicant seront payés **sous protêt, sous réserve de nos droits**. Nous ne sommes pas du tout en accord avec le fait de devoir payer des frais pour **protéger notre santé, notre sécurité et notre vie privée**.

D'autre part, compte tenu que Hydro-Québec facture tout de même des frais pour un compteur dit non-communicant et qu'André Cloutier, à l'emploi d'Hydro-Québec, a affirmé que le compteur non-communicant émet tout de même des ondes, nous demandons la confirmation par écrit de l'absence d'émission quelconque d'un tel compteur, à défaut d'avoir reçu cette confirmation antérieurement, lorsque demandée par écrit en novembre 2013.

Nous demandons aussi les rapports d'études complets rapportant l'innocuité des compteurs intelligents sur la santé humaine, **tant au niveau thermique que non thermique en précisant les effets sur les jeunes enfants** auxquels vous référez pour prétendre qu'ils sont sécuritaires, à défaut d'avoir reçu antérieurement ces rapports d'études, lorsque demandés par écrit en novembre 2013.

Nous demandons également le numéro de certification du compteur dit non-communicant (Itron) ainsi que la date à laquelle il a été certifié; à défaut d'avoir reçu antérieurement ces informations, lorsque demandées par écrit en novembre 2013

Une réponse écrite est demandée.

Annie Pouliot et Michel Dion

c.c.
Longueuil refuse
Refusons les compteurs
Marie Malavoy, députée de Taillon

Martine Ouellet, ministre des ressources naturelles
Réjean Hébert, ministre de la santé et des services sociaux
Bertrand St-Arnaud, ministre de la justice
Yves-François Blanchet, ministre de l'environnement
Régie de l'Énergie du Québec
Protecteur du citoyen du Québec
Union des consommateurs
Amir Khadir, député de Mercier
Françoise David, Québec Solidaire
AQLPA