

Braccio, Nadia

De: Claude Richer [msieucclaude@gmail.com]
Envoyé: 13 mars 2014 02:10
À: Greffe
Objet: à verser au dossier R-3854-2013 phase 2 (observations)

de: Claude Richer
Montréal
514-843-8965
Programmeur/Analyste (à la retraite) dans le domaine des télécommunications et distribution électrique

Objet : à verser au dossier R-3854-2013 phase 2 (observations)

Bonjour à vous,

L'attitude d'HQ est grossièrement illégale et méprisante envers les consommateurs. Explications:

Mon cas personnel est que je ne peux faire le choix de prendre ou non l'option de retrait sans savoir quels seront les frais "punitifs" imposés. (punis pour vouloir protéger ma santé)

HQ est tenue, par une motion unanime de l'Assemblée Nationale, de reviser sa politique tarifaire de retrait. Dans telle situation, HQ doit soit

- a) suspendre l'installation jusqu'à ce que soit déterminé les nouvelles pénalités de retrait, afin que les consommateurs puissent faire un choix éclairé, ou
- b) soit permettre que ce choix de retrait puisse être fait ultérieurement par le consommateur, dans un délai raisonnable après l'établissement des nouvelles modalités tarifaires, et ce sans frais additionnels découlant du retard de cette décision, ni d'un remplacement éventuel de compteur résultant de ce choix.

Sinon, ce que fait HQ est grossièrement illégal et méprisant des consommateurs.

HQ comme tout autre fournisseur de service est tenu de respecter la Loi de Protection des consommateurs.

Dans aucun cas un consommateur peut être forcé de faire un choix sans savoir, au moment même de son choix, toutes les conséquences tarifaires de son choix.

Si j'achète une auto, et que le vendeur me dit "signe ici et je te dirai le prix dans un mois", il est clair que c'est de l'extorsion. C'est ce que fait HQ.

De plus, ces frais punitifs sont discriminatoires puisqu'imposés à certains consommateurs pour quelque chose qu'ils n'ont pas demandé, et non pas autres.

De plus, HQ ne pourra pas dans le futur, simplement sur la base du nombre de demande de "retrait", prétendre connaître combien de gens refusaient réellement les nouveaux compteurs puisque les gens n'auront pas été mis devant un choix clair pécuniairement, au moment de leur décision.

De plus, Hydro Québec m'impose une dégradation de mon service, sans mon autorisation, avec ces nouveaux compteurs, en me faisant perdre un élément important de sécurité, et voilà comment: Le compteur à roulette me donne une idée assez précise de ma consommation instantanée en Kw, en plus des Kwh cumulatifs (quand ça tourne vite, c'est qu'il y a consommation importante). Les compteurs "intelligents" ne montrent que le cumulatif en Kwh. Lorsque je quitte la maison pour une fin-de-semaine, par précaution je vérifie si le compteur à roulette tourne trop vite, ce qui serait le cas

par exemple après avoir oublié un rond de poêle. Cette précaution peut m'éviter un incendie. Les nouveaux compteurs n'ont même plus cette fonctionnalité et sont donc moins sécuritaires. La technologie est supposée suivre l'évolution, ici on regresse. C'est décevant et scandaleux pour une société d'état qui est supposée sensibiliser les gens à moins consommer: nous cacher notre consommation est assez pernicieux. Serait-ce justement pour augmenter leurs profits?

De plus, Hydro Québec prend un milliard de dollars du peuple pour l'envoyer à l'étranger, alors que cette somme pouvait très bien être injectée dans l'économie locale, avec toutes les retombées, puisqu'une entreprise québécoise offrait de produire des compteurs rencontrant parfaitement ces spécifications et même mieux. Et cela pour un produit qui aurait évité tous les problèmes de réticences et refus par les clients, puisque les compteurs n'auraient émis que sur demande, tout comme les compteurs installés par Gaz Métro.

Les solutions existaient donc. Pourquoi HQ aurait fait ce choix absolument insensé?

D'ailleurs, pourquoi choisir (et imposer, malgré les risques possibles pour la santé) un compteur qui émet plusieurs fois par minute, alors qu'on ne veut qu'un rapport mensuel ou quotidien pour établir la facturation, qui pourrait être envoyé en une seule seconde par mois. Il faut être entêté pour vouloir acheter un produit très spécifique, même si inadéquat. Ayant travaillé moi-même comme programmeur dans ce domaine (télécommunication dans le domaine de l'électricité), je peux vous assurer que ces multiples transmissions ne sont pas nécessaires, même la synchronisation des horloges peut se faire avec 100 fois moins de transmissions. Je le sais puisque c'est ma spécialité.

HQ a donc fait le pire des pires choix possibles, comme si on lui imposait ce choix. Il n'y a que deux explications possibles à cette grossière erreur : l'incompétence absolue, ou C'est la seule explication logique. Ce n'est pas une accusation, ni une allégation, c'est une analyse.

De plus, on sait très bien que le Code 6 de Santé Canada est scientifiquement désuet et l'application du principe de précaution requiert de ne pas prendre de tel risque. Dans un projet pilote, peut-être; mais ici multiplié par 7 millions de personnes potentiellement visées, ça s'apparente à un crime de masse. HQ s'expose à des poursuites dans le futur, comparables à ce que subit aujourd'hui l'industrie du tabac.

HQ devrait être tenu d'appliquer rétroactivement les demandes de retrait aux nouvelles conditions qui seront décidées (suite à la revision demandée par la motion Khadir). Et de plus HQ serait forcé d'accepter les demandes de retrait pendant une période raisonnable après cette décision, c-à-d. qu'ils ne peuvent exiger qu'un client fasse son choix (de retrait) dès maintenant, alors que les conditions de retrait (coût et modalités) ne sont pas connues. **La loi de protection des consommateurs dit certainement quelque chose dans ce sens: on ne peut exiger d'un client qu'il fasse un choix avant de connaître le coût de son choix. C'est de la pure évidence.**

Alors je pense que sur cette base, HQ s'expose à des poursuites s'ils continuent à forcer les gens à prendre cette décision. Sinon, ils devraient accepter que ces choix soient remis à plus tard, et sans pénalité additionnelle pour ce délai.

Merci d'avoir lu tout ça, et encore mieux de le considérer.

Claude Richer