

OBJET : Compte no : **changement de compteur**
services fournis : 4444 ch du Lac Bélanger à Labelle, J0T 1H0 au nom de Sylvie Berthiaume
adresse de facturation : 591 chemin Fleurant au Lac Supérieur, Québec

Monsieur, Madame,

Vous trouverez ci-dessous, mes questionnements et des faits que je désire porté à votre attention. Vous y trouverez des erreurs que je juge graves de la part d'Hydro québec, de ses représentants à la clientèle et de Capgemini, mandataire, qui se doivent être signalés.

Par la présente je vous demande d'arreter l'installation des compteurs jusqu'à ce que des études indépendantes confirment les effets sur la santé, et également jusqu'à ce que nous puissions avoir plus d'informations détaillées sur les 2 choix de compteurs pour prendre une décision éclairée.

Par la présente, je demande que si effectivement on arrive a la conclusion que la compteur non communicant est sans danger, nous demandons que nous n'ayons pas à payer pour l'installation de ce dit compteur ni pour les lectures des releveurs en nous permettant de prendre nous meme les relevés.

j'ajouterais que je dors particulièrement tres bien, jamais eu d'insomnie. Depuis le début février 2014, mon sommeil est perturbé, et je me réveille toujours fatiguée. je viens d'apprendre de mon conjoint que le compteur communicant à radio fréquence a été installé le 30 janvier dernier. Assez particulier, ne sachant pas que le compteur avait été installé, donc ce n'est pas l'effet placebo. Merci de prendre aux sérieux les démarches pour poursuivre les impactes.

Il est difficile de faire des choix éclairés lorsque :

- l'on ne nous donne pas l'information demandée en détail sur les différences techniques concernant les choix de compteurs que Hydro nous force à faire.

- Hydro québec envoi les lettres pour l'installation des compteurs à une adresse POSTALE qui n'existe pas. Et pourtant, il nous envoie nos factures et communication divers toujours, à notre adresse de facturation et ce depuis des années. Apres nous lisons dans les journaux que Hydro ne comprend pas que les gens soient rétisants car selon eux moins d'un pourcent de gens ont demandé un compteur non communicant. Cela paraît bien dans les journaux.

FRAIS installation :

Je me plaint à vous du fait que Hydro veut nous charger des frais d'installation de 98\$ si nous choisissons les compteurs non communicants.

Hydro doit de toute façon venir changer le compteur que ce soit pour un communicant ou non communicant. Il doit se déplacer pour le faire alors pourquoi nous charger ?? c'est HQ qui nous oblige au changement.

je demande que ces frais soient annulés, car de plus, nous ne pouvons pas de conserver notre compteur actuel même si c'est ce que nous aimerions.

Frais annuels :

En plus, nous avons un chalet d'été, qui depuis 1992 n'a jamais été lu l'hiver par les releveurs car le chemin n'est pas déneigé, alors pourquoi nous charger 206\$ annuellement étant donné que la lecture se fera qu'aux 2 mois lors des mois d'été, donc 3 visites des releveurs annuelles.

Pourquoi payer 206 \$, soit le meme montant que pour les résidences ou chalets ouverts à l'année qui nécessitent au moins 6 visites de la part des releveurs (soit le double que notre chalet).

Nous demandons de ne pas avoir à payer pour ces visites, c'est Hydro quebec qui change le compteur,

s'il conservait l'ancien, nous pourrions prendre notre relevé nous même et l'envoyer à Hydro Québec.

J'aimerais savoir comment le releveur va prendre la lecture ?

Pourquoi ne pourrions nous pas prendre la lecture des compteurs non communicants à la place des releveurs (comme cela se fait avec les compteurs électromagnétique)?

Il n'y aurait plus de roulette mais un écran numérique, j'imagine. Le releveur pourrait passer d'une fois durant l'été pour s'assurer que les lectures faites par nous soient exactes. Cela permettrait à Hydro de ne pas déplacer des releveurs inutilement, donc baisse des frais pour eux et cela nous permettrait de ne pas à payer les frais chargés. J'aimerais avoir votre réponse à ce sujet.

Voici plus en détails les faits vécus :

1) Comment pouvons nous faire un choix éclairé si on ne nous donne pas toutes les informations détaillées que l'on demande;

Lors de mes conversations avec plusieurs représentants à la clientèle d'Hydro, j'ai demandé de recevoir des informations détaillées concernant le choix des 2 compteurs que Hydro nous oblige à choisir. Soit des informations techniques détaillées, le fonctionnement du compteur non communicant, la marque ... Hydro nous a envoyé qu'un peu d'information général sur les compteurs communicants, des infos que je trouve plus publicitaires qu'informatifs pour bien faire son choix.

Nous entendons des versions de spécialistes qui sont contradictoires à ce que Hydro Québec nous dit. Il est notre droit d'avoir toute l'information nécessaire pour faire un choix éclairé.

Je vous demande de faire arrêter les installations des compteurs de la nouvelle génération jusqu'à ce que nous ayons plus d'informations et des études sur le non danger de ces compteurs. J'aimerais faire un choix éclairé et sans danger pour ma santé.

En janvier dernier, J'ai parlé avec Alycia Villeneuve (MTL), du service à la clientèle, qui m'a donné des réponses non acceptables (concernant la non réception de la lettre voir #2 ci bas). J'ai travaillé à HQ et jamais Hydro aurais encouragé ce genre de réponse de la d'une représentante du service à la clientèle. J'ai parlé avec Lisette Dermers de St Hyacinthe (service à la clientèle), très gentille et elle veut aider mais je n'ai jamais reçu l'information qu'elle a demandé au département spécialisé, selon ses dires pour que l'on m'envoie par email des détails entre les 2 compteurs.

2) comment pouvons nous répondre à la lettre sur l'installation sans frais d'un compteur de nouvelle génération si on ne nous envoie pas la lettre, qui concerne notre chalet, à notre adresse habituelle où Hydro Québec nous envoie, depuis 1992, nos factures ou communication divers pour notre chalet?

J'ai lu que HQ disait que moins d'un pourcent de gens demande le compteur non communicant mais il ne dit pas qu'il a envoyé beaucoup de lettres à la mauvaise adresse !

Les bureaux de postes des municipalités environnantes de Mont Tremblant peuvent vous le confirmer, ils ont reçu et envoyés des caisses de lettres avec des adresses qui n'avaient pas de boîte postale car les gens reçoivent leur facture à leur résidence). Conclusion : les gens avec chalet n'ont pas reçu leur lettre comment peuvent il réagir à temps et dire leur choix..

Cappgemini

Lors de ma conversation avec Yasmine Merci de Cappgemini, le 9 janvier, je lui ai dit que j'avais laissé plusieurs messages sur leur boîte vocale sans aucun retour d'appel de leur part. Ce que je trouve inacceptable d'un mandataire d'Hydro Québec.

Lorsque de la conversation avec Cappgemini, j'ai demandé pourquoi je n'avais pas reçu ma lettre. Elle m'a dit avec conviction que j'allais la recevoir et, que HQ n'est pas encore rendu à envoyer les lettres pour la région de mon chalet. Elle me répète sans cesse de ne pas m'inquiéter que j'allais la recevoir à l'adresse où j'ai l'habitude de recevoir mes communications et factures de HQ. Après minimum 5 minutes de tentative de sa part de me rassurer, j'ai insisté pour qu'elle regarde à l'adresse du chalet. Ahh elle est surprise, la lettre a été envoyée par HQ le 5 décembre. Et, pourtant, HQ a mon adresse de facturation depuis plus de 20 ans. HQ a fait une erreur et il doit être avisé. Tous les propriétaires de chalet

ne pourront pas demander un compteur non communicant s'ils ne reçoivent pas la dite lettre.

La dame de Cappemini, soit Yasmine Mercy, m'a dit de parler au service à la clientèle d'HQ à ce sujet car elle ne peut rien faire sauf envoyer à qui de droit ma demande de recevoir une nouvelle lettre mais en date de la lettre, d'il y a plus de 30 jours.

De plus elle me dit que j'ai le choix soit du nouveau compteur intelligent communicant ou le nouveau compteur mécanique. (fausse information de sa part)

Hydro Québec

Hydro Québec prétend qu'il y a très peu de gens qui ont demandé de faire installer le compteur non communicant au lieu de celui qu'ils installeraient automatiquement. HQ a envoyé, aux propriétaires de chalet, la lettre concernant l'installation sans frais d'un compteur de la nouvelle génération dans laquelle il est mentionné que l'on a 30 jours pour demander l'installation d'un compteur non communicant. **HQ a fait une grave erreur. HQ a envoyé ces lettres à l'adresse civile du Chalet et non à l'adresse de facturation.** Comme résultats, les bureaux de postes de la région ont reçu et se retrouvent avec des piles de lettres qu'ils ne peuvent acheminer car les propriétaires de chalets d'été n'ont pas de boîtes postales pour leur chalet, pour la majorité. (j'ai parlé aux bureaux de poste de St Faustin Lac Carré et celui à Labelle, mais j'ai rencontré d'autres maîtres de postes qui ont vécu la même chose mais je n'ai pas noté leur municipalité, mais c'est dans la même région)

Lorsque j'ai parlé avec une représentante du service de la clientèle d'Hydro, (Alycia Villeneuve de Montréal) lui mentionnant cette grave erreur, **elle m'a dit que HQ a fait ceci intentionnellement** pour ne pas mélanger les gens qui auraient 2 comptes, donc 2 lieux de résidence (je la cite plus bas).

J'ai travaillé à Hydro et je lui ai dit que l'informatique à HQ est très compétente et qu'ils peuvent envoyer une lettre à l'adresse de facturation même si les services sont fournis à une autre résidence ou chalet, tout comme Hydro fait depuis plus de 20 ans dans le cas actuel.

Lorsque je lui dit que les bureaux de poste ont reçu des caisses pleines de lettres qui ont retournées à HQ et que HQ sait très bien qu'à notre chalet on n'a pas de boîte postale et que c'est envoyer à la résidence. Je cite Mme Villeneuve de Hydro :

« Oui en tant qu'humain, c'est logique on le comprend ça, mais ça c'est des lettres mécaniques qui a été envoyé pour notre système informatique. Dans le fond on les envoi à l'adresse de service qui est concerné, sinon il y aurait eu énormément de confusion. Les gens n'auraient pas compris on envoi la lettre à la maison, les gens auraient pu penser ah la lettre, on va passer chez nous à la maison faire le changement tandis que c'était pour le chalet. Toutes les lettres, c'est vraiment à l'adresse de service concernée, je vous avoue que ça peut poser des petits problèmes de réception. »

J'ai répondu, « Mais madame c'est un gros problème, Comment voulez vous que dans les 30 jours on peut se prévaloir de notre droit de faire notre choix, si on ne reçoit pas la lettre?? Et puis, dans la lettre il y a un numéro de compte qui me permet de savoir si c'est le chalet ou la résidence. Hq envoi du courrier à une adresse postale qui n'existe pas ! »

Je cite Mme Lévesque d'Hydro : « A plus de un million d'abonnés, on ne peut pas gérer qu'est ce qu'une adresse de chalet ou de maison. c'est simplement une adresse pour nous... pour être honnête, ça serre à rien qu'on s'astigne la dessus car je n'ai pas le contrôle » elle n'a jamais voulu prendre ma plainte à ce sujet, me dire de faire une plainte écrite, moi je ne peux pas faire de plainte pour vous. »

De plus, je lui ai dit que sur cette lettre que HQ envoi, il est écrit le # de compte du chalet. Hq aurait pu y mettre également l'adresse civile du chalet, pour être certain que les gens ne se mélangent pas entre leur résidence. Je lui ai dit qu'en envoyant à l'adresse du chalet, c'est sûr que l'on ne reçoit pas le courrier. Je lui demande de faire suivre cette information à son superviseur, il faut corriger cette erreur. Elle a été catégorique elle refusait de le faire, Elle m'a dit de faire une plainte écrite.

J'ai parlé à une deuxième représentante, Lisette Demers à St Hyacinthe, lorsque je lui ai parlé des envois à une mauvaise adresse postale, elle a eu une toute autre réaction. Elle trouvait qu'il était important que son

supérieure et ceux responsables des compteurs soient informés de cette erreur. Elle en a pris note et envoyer immédiatement un commentaire à ces derniers.
Elle a fait des démarches pour demander au responsables de m'envoyer un email pour me donner plus d'information sur le compteur non communiquant. RIEN reçu sauf un email pour que je choisi de recevoir mes factures électroniquement au lieu de format papier. Je lui mentionne, elle devait demander au responsable de m'envoyer un courriel à nouveau avec toute l'information détaillés au niveau technique pour que je puisse lire sur le fonctionnement de ce compteur.

Je veux porter plainte du au fait que HQ a envoyé les lettres au adresses civiles des chalets et non aux adresses de facturation, cela ne permet pas a des milliers de gens de recevoir la lettre pour qu'ils puissent faire leur choix de compteur. Aussi, je veux que HQ ne nous me chargent pas pour l'installation à mon chalet pour l'autre compteur non communiquant, étant donné qu'ils doivent installer un ou l'autre des compteur, pourquoi devrais je payer. Pour les frais annuels, je demande de pouvoir prendre moi-même les relevés de ces compteurs non communiquants.

Merci de considérer mes demandes et préoccupation.

Merci de me confirmer la réception de cette lettre.

Sylvie Berthiaume
819-688-5402

Service au 4444 Lac Bélanger à l'étiquette J0T 1H0
adresse de facturation et de communication : 591 chemin Fleurant, Lac Supérieur, J0T 1J0

**Cc : Martine Ouellet, Ministre de l'Énergie et des Ressources Naturelles du Québec
Sylvain Pagé, député**