

**PROJET LECTURE À DISTANCE - PHASE 1
SUIVI DE LA DÉCISION D-2012-127**

SUIVI TRIMESTRIEL AU 31 MARS 2014

**SUIVI DU PROJET LECTURE À DISTANCE - PHASE 1
AU 31 MARS 2014**

Table des matières

1. MISE EN CONTEXTE	6
2. COMPTEURS DE NOUVELLE GÉNÉRATION INSTALLÉS EN PHASE 1	7
3. COÛTS PRÉVUS ET RÉELS DE LA PHASE 1	9
3.1. COÛTS TOTAUX PRÉVUS DE LA PHASE 1	9
3.2. COÛTS RÉELS ET PRÉVUS POUR 2014	11
4. GAINS D'EFFICIENCE	12
5. CLIENTS SE PRÉVALANT DE L'OPTION DE RETRAIT.....	13
6. PLAINTES DE CLIENTS REÇUES	14

Annexe

ANNEXE A : DÉFINITION DES TYPES DE PLAINTÉ	17
---	-----------

Tableaux

Tableau 1 : Nombre de compteurs pour la phase 1 installés et prévus par trimestre (en k)	7
Tableau 2 : Coûts totaux prévus de la phase 1 du projet LAD (en M\$)	9
Tableau 3 : Coûts de la phase 1 du projet LAD – année 2014 (en M\$)	11
Tableau 4 : Nombre de compteurs non communicants installés	13
Tableau 5 : Nombre de plaintes de clients par types de motif	14

Figure

Figure 1 : Nombre de compteurs de la phase 1 installés et prévus par trimestre (en k)	8
---	---

Lexique

CDSÉ	Conditions de service d'électricité
CED	Centre d'exploitation de distribution
CEM	Centre d'exploitation du mesurage
CNC	compteur non communicant
CNG	compteur de nouvelle génération
IMA	Infrastructure de mesurage avancée
k	millier(s)
M\$	million(s) de dollars
MDMS	Système de gestion des données de mesures
MRC	Municipalité régionale de comté
Option de retrait	Tarifs et conditions de distribution d'électricité relatifs à une option d'installation d'un compteur n'émettant pas de radiofréquences
projet LAD	projet lecture à distance
ss	suivant(e)s
vs	versus

**Note : Les totaux des tableaux du document
sont calculés à partir de données non arrondies.**

1 Dans sa décision D-2012-127¹ concernant la demande d'autorisation pour réaliser la
2 phase 1 du projet LAD, la Régie de l'énergie (la « Régie ») demande à Hydro-Québec
3 Distribution (le « Distributeur ») de déposer, sur une base trimestrielle, un suivi de
4 l'avancement des coûts et de l'échéancier du projet. La demande de la Régie est ainsi
5 formulée :

6 « [532] Conséquemment, la Régie demande au Distributeur de lui transmettre,
7 selon la périodicité prévue ci-dessous, les informations suivantes :

8 [...]

- 9 • Sur une base trimestrielle, un suivi de l'avancement des coûts et de
10 l'échéancier du Projet, incluant les informations suivantes :
- 11 ○ une planification de l'installation des CNG par trimestre pour toute la
12 phase 1 ; [section 2]
 - 13 ○ le nombre de CNG réellement installés par trimestre; [section 2]
 - 14 ○ le nombre de clients qui se prévalent de l'Option de retrait par
15 trimestre ; [section 5]
 - 16 ○ les coûts prévus de la phase 1 du Projet par trimestre; [section 3]
 - 17 ○ les coûts réels de la phase 1 par trimestre ; [section 3]
 - 18 ○ l'explication des écarts de coûts et d'échéancier et les nouvelles
19 prévisions, le cas échéant ; [sections 2 et 3]
 - 20 ○ un statut de la matérialisation des gains d'efficacité annoncés ;
21 [section 4]
 - 22 ○ le nombre de plaintes de clients reçues par trimestre, classées selon le
23 type de motifs. [section 6]

24 [] »

25 Le Distributeur dépose le suivi trimestriel au 31 mars 2014 de l'avancement des coûts et
26 de l'échéancier du projet, incluant les explications d'écarts, le cas échéant. Certaines
27 données au 31 mars 2014 n'étant pas toutes disponibles au moment du dépôt du
28 document, le Distributeur produit les données financières au 28 février 2014 et présente
29 une prévision pour les mois résiduels de déploiement de la phase 1.

¹ D-2012-127, décision finale concernant la *Demande relative à l'autorisation du projet Lecture à distance – Phase 1*, 5 octobre 2012.

1. MISE EN CONTEXTE

- 1 Le déploiement de la phase 1 du projet LAD se poursuit, à l'intérieur de l'enveloppe
2 financière prévue, et conformément aux attentes élevées du Distributeur au niveau
3 technique et à l'égard de son rythme de réalisation. Le Distributeur demeure confiant
4 d'atteindre les objectifs qu'il s'est fixé pour le déploiement des compteurs de nouvelle
5 génération à la fin de la phase 1.
- 6 Les prévisions annoncées dans le dossier tarifaire 2013-2014 (dossier R-3814-2012)
7 découlent principalement du report du début du déploiement massif et de la révision du
8 calendrier de déploiement de la phase 1 du projet LAD².

² Voir les réponses aux questions 16.2 et 42.3 de la demande de renseignements n° 1 de la Régie à la pièce HQD-13, document 1 (B-0082) du dossier R-3814-2012, *Demande relative à l'établissement des tarifs d'électricité de l'année tarifaire 2013-2014*, qui font état d'un début du déploiement massif à compter de janvier 2013.

2. COMPTEURS DE NOUVELLE GÉNÉRATION INSTALLÉS EN PHASE 1

1 Au premier trimestre 2014, le Distributeur a poursuivi l'installation des équipements de
 2 télécommunication et des compteurs de nouvelle génération. Le Distributeur maintient sa
 3 prévision d'installation de 1,7 M de compteurs dans la grande région de Montréal³ à la fin
 4 du deuxième trimestre de 2014.

5 Le tableau 1 fournit, par trimestre, le nombre de compteurs de nouvelle génération
 6 installés au 31 mars 2014, ainsi que la prévision de l'installation des compteurs à venir, en
 7 s'appuyant sur les informations déjà fournies dans le dossier tarifaire 2013-2014. Le
 8 nombre de compteurs de nouvelle génération installés et lus par le CEM est de 1 339 k⁴
 9 compteurs au 31 mars 2014. Le nombre total de compteurs installés, incluant les
 10 compteurs non communicants, s'élève à 1 344 k.

**TABEAU 1 : NOMBRE DE COMPTEURS POUR LA PHASE 1
 INSTALLÉS ET PRÉVUS PAR TRIMESTRE (EN K)**

	Travaux préparatoires réel	2013 réel				2014		Total prévu
		T1	T2	T3	T4	T1 réel	T2 prévu	
R-3814-2012 ¹	20	68	262	334	334	334	337	1 690
Nouvelle prévision CNG	20	20	208	386	403	302	346	1 685
CNC installés	0	0	0	2	2	2	0	5
Écart R-3814-2012 vs Nouvelle prévision	0	(48)	(54)	53	70	(30)	9	0

Note 1 : Tableau R-42.4 de la pièce HQD-13, document 1 (B-0082) du dossier R-3814-2012 pour les données de T1 à T4 de 2013; tableau 1 du Suivi du projet lecture à distance – phase 1, période du 1^{er} janvier au 30 juin 2013 pour les données de T1 et T2 de 2014.

11 Le Distributeur a maintenu le rythme moyen d'installation prévu de 5 k compteurs de
 12 nouvelle génération par jour⁵ depuis le dernier suivi et ce, malgré la période hivernale.
 13 Ainsi, la moyenne pour le trimestre se terminant le 31 mars 2014 s'établit à 25 k
 14 installations par semaine.

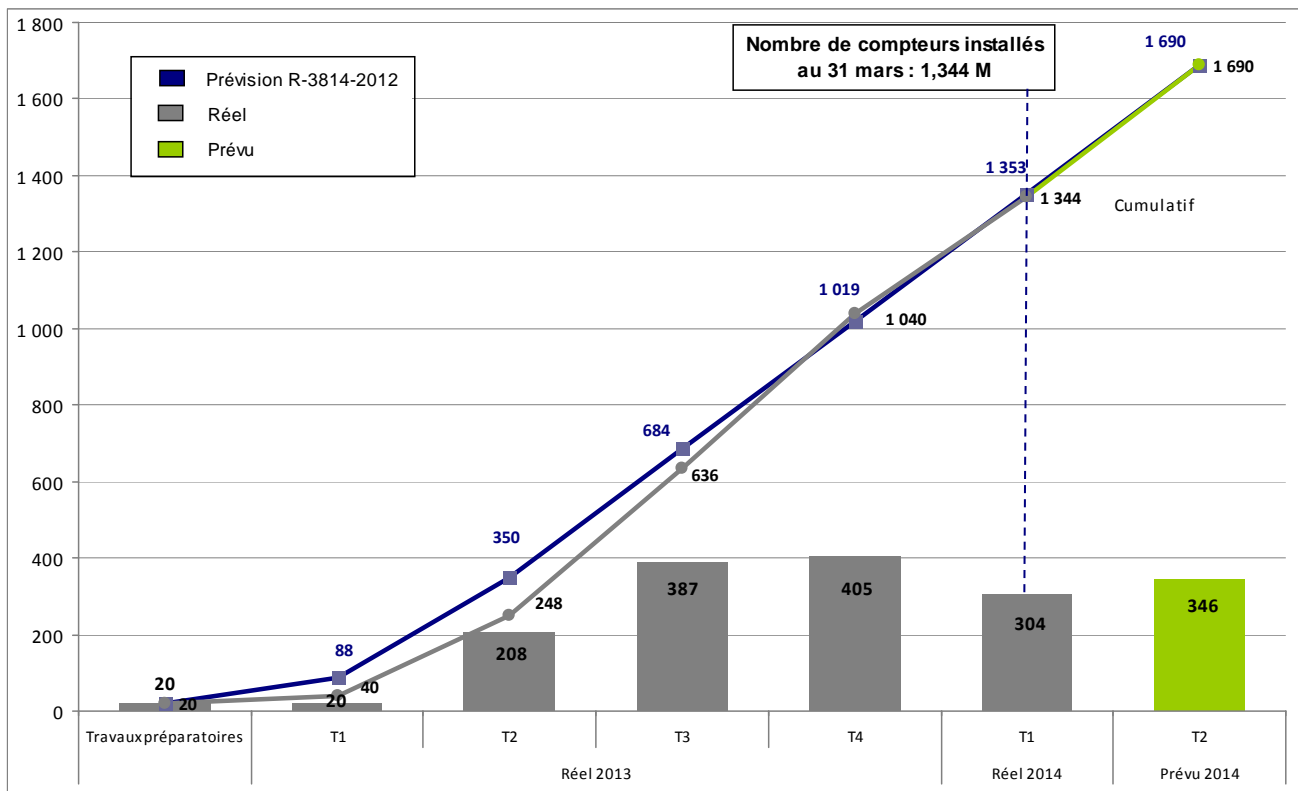
³ Voir la page 18 de la pièce HQD-3, document 1 (B-0026) du dossier R-3770-2011 où la zone visée par le déploiement de la phase 1 est illustrée.

⁴ Nombre incluant les compteurs installés dans le cadre des travaux préparatoires lors du projet pilote de la ville de Boucherville et de la MRC de Memphrémagog, de même que celui du quartier Villeray à Montréal.

⁵ Voir notamment les notes sténographiques de l'audience du 22 mai 2012, volume 18 (A-0152) du dossier R-3770-2011, aux pages 84 à 94.

1 Au premier trimestre 2014, le Distributeur a installé 30 k compteurs de moins que ce qui
 2 était planifié au dossier tarifaire 2013-2014 principalement en raison des conditions
 3 météorologiques défavorables. Le Distributeur demeure, tout de même, confiant quant à
 4 l'atteinte de l'objectif pour la phase 1, soit 1,7 M de compteurs installés, tel qu'il est illustré
 5 à la figure 1.

**FIGURE 1 : NOMBRE DE COMPTEURS DE LA PHASE 1
 INSTALLÉS ET PRÉVUS PAR TRIMESTRE (EN K)**



3. COÛTS PRÉVUS ET RÉELS DE LA PHASE 1

3.1. Coûts totaux prévus de la phase 1

1 Le tableau 2 présente les coûts réels au 28 février 2014 et ceux prévus jusqu'à la fin de la
 2 phase 1 en les comparant aux coûts prévus au dossier R-3770-2011. Les coûts réels pour
 3 2013 sont préliminaires compte tenu du fait que l'audit des états financiers consolidés
 4 d'Hydro-Québec au 31 décembre 2013 est en cours et que le rapport annuel
 5 d'Hydro-Québec n'est pas publié.

6 En conservant la rigueur actuelle quant à la gestion des coûts, le Distributeur anticipe
 7 actuellement que les coûts de la phase 1 seront inférieurs de 13,1 M\$ aux coûts prévus de
 8 440,5 M\$ au dossier R-3770-2011. Tout en demeurant prudent, compte tenu des travaux
 9 à réaliser d'ici la fin de la phase 1, le Distributeur estime que des écarts favorables
 10 totalisant 28,5 M\$ seront dégagés. Ces écarts favorables permettront de compenser les
 11 coûts du maintien des activités essentielles découlant du report du début du déploiement
 12 massif (8,8 M\$) et de la hausse des frais financiers imputés au projet (6,6 M\$). Le
 13 Distributeur prévoit donc dégager un écart favorable net de l'ordre de 13,1 M\$ pour une
 14 prévision de 427,4 M\$.

TABLEAU 2 : COÛTS TOTAUX PRÉVUS DE LA PHASE 1 DU PROJET LAD (EN M\$)

	Travaux préparatoires ¹	2012 réel	2013 réel	2014 et ss prévu	Total Prévu	R-3770-2011 ¹	Écart Prévu / R-3770-2011
Investissements	38,8	41,2	173,4	141,2	394,6	396,3	(1,7)
Infrastructure technologique d'information	20,3	13,7	10,3	26,0	70,3	72,1	(1,8)
Bureau de projet	7,1	3,8	-	-	10,9	10,2	0,7
Sous-total	11,4	23,7	163,1	115,2	313,4	314,0	(0,6)
Complexes achat et installation	4,4	3,2	135,2	97,9	240,8	250,8	(10,0)
Équipements de télécommunications	3,0	11,3	17,4	10,4	42,1	46,2	(4,1)
Bureau de projet	-	6,1	6,4	4,6	17,1	8,3	8,8
Frais d'emprunt à capitaliser	-	3,0	4,1	1,8	8,9	2,3	6,6
Autres	4,0	0,1	0,0	0,4	4,6	6,3	(1,7)
Charges d'exploitation	3,9	5,1	13,5	10,2	32,8	44,2	(11,4)
Relocalisation des ressources	-	-	-	-	-	7,1	(7,1)
Technologies d'information	-	4,5	7,4	4,4	16,3	19,4	(3,0)
Télécommunications	1,8	0,2	2,3	1,7	6,0	2,9	3,0
Charges diverses	2,1	0,4	3,9	4,1	10,5	14,8	(4,4)
Total	42,7	46,4	186,9	151,4	427,4	440,5	(13,1)

Note 1 : Les résultats des travaux préparatoires (tableau R-10.1-A de la pièce HQD-13, document 1.2 (B-0129) du dossier R-3814-2012) et les données du dossier R-3770-2011 (tableau 11 de la pièce HQD-1, document 1 (B-0006) du dossier R-3770-2011) ont été reclassés à des fins de comparaison avec le réel de l'année 2012 et les prévisions des années 2013 et suivantes.

1 Au chapitre des écarts favorables de 28,5 M\$, les principaux éléments au niveau des
2 investissements sont les suivants :

- 3 • 10,0 M\$ attribuables au coût unitaire plus faible que prévu initialement au dossier
4 R-3770-2011 pour l'achat des compteurs et leur installation, particulièrement
5 lorsque l'installation est effectuée par des installateurs du Distributeur⁶. Cet écart
6 inclut également une révision à la baisse du nombre prévu d'interventions requises
7 d'un maître-électricien dans les cas où les installateurs constatent que l'embase
8 est endommagée et présente un problème de sécurité de l'installation électrique ;
- 9 • 5,9 M\$ dégagés par des coûts moindres que prévus pour déployer l'infrastructure
10 technologique d'information (1,8 M\$) et les équipements de télécommunication
11 (4,1 M\$) nécessaires à la réalisation de la phase 1.

12 Les principaux éléments favorables au niveau des charges d'exploitation sont les
13 suivants :

- 14 • 7,1 M\$ au niveau de la relocalisation des ressources en relève de compteurs
15 compte tenu du fait que les employés permanents sont réaffectés, au fur et à
16 mesure, à des routes de relève non visées par un déploiement ;
- 17 • 3,3 M\$ dans les activités de formation et de communication (sous la rubrique
18 « charges diverses ») par l'utilisation d'outils de formation développés pour les
19 activités de base et par la révision à la baisse du nombre de ressources
20 supplémentaires requises dans les activités de communication.

21 Quant aux écarts défavorables de 15,4 M\$, les principaux éléments sont les suivants au
22 niveau des investissements :

- 23 • 8,8 M\$ provenant d'une part, du maintien des activités essentielles pendant la
24 période transitoire entre la fin des projets pilotes et le début du déploiement massif
25 et, d'autre part, de la révision du calendrier de déploiement ;
- 26 • 6,6 M\$ de frais d'emprunt à capitaliser.

⁶ Les coûts du projet LAD au dossier R-3770-2011 incluaient les prix non négociés pour les compteurs de nouvelle génération du fournisseur Elster et le taux de prestation estimé du prestataire de services.

1 Par ailleurs, au chapitre des charges d'exploitation, les coûts moindres que prévus pour
 2 l'exploitation de l'infrastructure technologique d'information (3,0 M\$) pallient une hausse
 3 des coûts dans les activités de télécommunication (3,0 M\$), due notamment à la
 4 prolongation de la période des travaux de la phase 1.

3.2. Coûts réels et prévus pour 2014

5 Au tableau 3, le Distributeur présente, d'une part, pour le premier trimestre, les coûts réels
 6 au 28 février et ceux prévus pour le mois de mars, et d'autre part, les coûts prévus des
 7 trois derniers trimestres de 2014. Pour la phase 1, les coûts totaux prévus⁷ sont de
 8 138,3 M\$, dont 128,1 M\$ en investissements et 10,2 M\$ en charges d'exploitation.

TABLEAU 3 : COÛTS DE LA PHASE 1 DU PROJET LAD – ANNÉE 2014⁸ (EN M\$)

	2014		Cumulatif 2014
	T1 Réel et Prévu	Prévu T2 à T4	Total Réel & Prévu
Investissements	51,7	76,4	128,1
Infrastructure technologique d'information	1,9	11,0	12,9
Bureau de projet	-	-	-
Sous-total	49,7	65,4	115,2
Compteurs achat et installation	42,6	55,3	97,9
Équipements de télécommunications	4,9	5,5	10,4
Bureau de projet	1,4	3,2	4,6
Frais d'emprunt à capitaliser	0,8	1,0	1,8
Autres	-	0,4	0,4
Charges d'exploitation	4,2	6,0	10,2
Relocalisation des ressources	-	-	-
Technologies d'information	2,7	1,7	4,4
Télécommunications	0,9	0,9	1,7
Charges diverses	0,7	3,4	4,1
Total	55,9	82,4	138,3

9 Les coûts de 2014 se caractérisent par les éléments suivants :

- 10 • 97,9 M\$ en achat et installation de compteurs. Cette somme représente 76 % de
- 11 tous les investissements de 2014 attribuables à la phase 1 ;

⁷ Dans le du dossier R-3854-2013 phase 1 (pièce HQD-8, document 5 [B-0035]), le Distributeur a présenté les coûts totaux de 2014 sans distinguer les coûts des phases 1 et 2, jugeant qu'aux fins du dossier tarifaire, l'ensemble des phases du projet LAD formait un projet unique.

⁸ Le tableau 3 présente les coûts réels au 28 février 2014 et ceux prévus jusqu'à la fin de 2014.

- 1 • 12,9 M\$ prévus pour compléter l'infrastructure technologique d'information.

4. GAINS D'EFFICIENCE

2 Dans la demande d'autorisation de la phase 1 du projet LAD, le Distributeur estimait à
3 726 postes abolis l'impact du projet LAD sur les ressources humaines pour l'ensemble du
4 déploiement⁹.

5 En prévision du déploiement prévu et compte tenu du fait que la situation était temporaire,
6 le Distributeur a effectué, tout au cours des années 2012 et 2013, une saine gestion des
7 effectifs liés aux processus de relève et de recouvrement, notamment en ne comblant pas
8 certains postes devenus vacants. Ainsi, le Distributeur a saisi toutes les opportunités afin
9 de concrétiser dès 2013 les réductions qui étaient prévues au cours des mois de janvier et
10 février 2014. Conséquemment, les gains d'efficience, en lien avec l'abolition des routes de
11 relève, se matérialisent graduellement et demeurent, au 28 février 2014, à 126 postes
12 pour le processus Relever. Quant aux gains liés à l'activité d'interruption et de remise en
13 service associée au processus de recouvrement, ils demeurent à 29 postes en date du
14 28 février 2014. Les gains liés aux représentants du service à la clientèle se concrétiseront
15 ultérieurement au fur et à mesure que l'installation des compteurs de nouvelle génération
16 permettra de réduire le nombre de factures produites sur la base d'une estimation.

17 Par ailleurs, le Distributeur fait également état, au 31 mars 2014, de 224 cas avérés de
18 mise en conformité de l'installation électrique suite à une détection d'anomalies dans
19 l'installation électrique du client pouvant affecter la mesure de l'électricité. Il analyse
20 présentement 643 cas potentiels de mise en conformité additionnels détectés au 31 mars
21 2014.

⁹ Section 5.1 (page 31) de la pièce HQD-1, document 1 (B-0006) du dossier R-3770-2011.

5. CLIENTS SE PRÉVALANT DE L'OPTION DE RETRAIT

1 Au 31 mars 2014, 5 398 clients se sont prévalus de l'option de retrait et un compteur non
 2 communicant leur a été installé. Ceci représente environ 0,4 % de l'ensemble des
 3 compteurs installés (compteurs de nouvelle génération et compteurs non communicants),
 4 taux en deçà du pourcentage de 1 % prévu dans le cadre du dossier R-3770-2011¹⁰.

5 Le Distributeur précise que ce taux serait du même ordre de grandeur, soit 0,4 %, s'il
 6 faisait le ratio entre le nombre de demandes d'adhésion des clients à l'option de retrait
 7 (5 875 demandes, nettes des clients ayant changé d'avis, au 31 mars 2014) et le nombre
 8 de lettres d'avis d'installation d'un nouveau compteur (1 564 000 lettres d'avis au 31 mars
 9 2014). Le Distributeur considère toutefois que le nombre de compteurs non communicants
 10 installés représente la donnée la plus fiable puisqu'il arrive parfois que les clients changent
 11 d'avis et décident d'opter pour un compteur de nouvelle génération après avoir fait la
 12 demande d'adhésion à l'option de retrait.

13 En date du 31 mars 2014, 568 clients avaient changé d'avis et opté pour un compteur de
 14 nouvelle génération. Ainsi, le taux d'abandon à l'égard de l'option de retrait représente
 15 environ 10 % des clients qui avaient complété le processus, soit par l'installation d'un
 16 compteur non communicant (5 398), soit en changeant d'avis et en optant plutôt pour
 17 l'installation d'un compteur de nouvelle génération (568).

18 Le tableau 4 présente, par trimestre, le nombre de compteurs non communicants installés
 19 au 31 mars 2014.

TABLEAU 4 : NOMBRE DE COMPTEURS NON COMMUNICANTS INSTALLÉS

	2013					2014	Total 2013-2014
	T1	T2	T3	T4	Total	T1	
CNC installés	72	330	1 559	1 616	3 577	1 821	5 398

¹⁰ Pièce HQD-1, document 6 (B-0094) du dossier R-3770-2011.

1 Le Distributeur rappelle que lorsqu'il prévoit remplacer les compteurs d'une région donnée
2 par des compteurs de nouvelle génération, les clients qui font la demande d'un compteur
3 non communicant dans les 30 jours de la lettre d'avis d'installation ont droit à un crédit
4 d'installation au montant fixé aux *Tarifs et conditions du Distributeur*. Ainsi, le délai de
5 30 jours accordé aux clients en vertu des CDSÉ ne sert que pour déterminer si les clients
6 ont droit ou non au crédit d'installation, considérant que ce choix peut être exercé par le
7 client en tout temps.

6. PLAINTES DE CLIENTS REÇUES

8 D'entrée de jeu, le Distributeur rappelle que les plaintes concernent l'insatisfaction vécue
9 par un client à l'égard de services rendus par le Distributeur suite à une première
10 démarche du client auprès des services à la clientèle. C'est pourquoi le Distributeur
11 calcule un taux de plaintes sur la base du nombre de compteurs installés.

12 Pour le trimestre se terminant le 31 mars 2014, le Distributeur et le prestataire de services
13 ont reçu un total de 208 plaintes, ce qui représente 0,07 % de plainte par rapport au
14 nombre de compteurs installés pour la même période. Toutefois, le taux de plaintes est
15 d'environ 0,04 % par rapport au nombre total de compteurs installés.

16 Le tableau 5 fait état des plaintes reçues en 2013 et au premier trimestre de 2014, selon
17 les types de motif, lesquels sont définis à l'annexe A.

TABLEAU 5 : NOMBRE DE PLAINTES DE CLIENTS PAR TYPES DE MOTIF

Motif	2013	2014	Total 2013-2014
	Total	T1	
Conditions de service	26	28	54
Facturation	18	37	55
Interférence	37	34	71
Préoccupations / Refus	25	28	53
Prestation de service	205	81	286
Total	311	208	519

1 Le Distributeur constate une hausse du nombre de plaintes relatives à la facturation,
2 attribuable aux températures sous les normales au cours du premier trimestre de 2014.

3 Bien que les autres types de demandes ne soient pas consignés dans un registre ou un
4 système de suivi, le Distributeur précise qu'il contacte chaque client par téléphone ou par
5 écrit, afin de répondre à toute interrogation de sa part et fournir les informations
6 demandées. Ces autres demandes ne sont toutefois pas considérées au suivi des
7 plaintes. Le Distributeur précise également que les autres types de demandes proviennent
8 de clients situés sur tout le territoire du Québec et non pas seulement des clients situés
9 dans les zones de déploiement.

10 Le Distributeur tient à souligner que la gestion des plaintes s'inscrit dans un processus
11 global dont l'objectif est de maximiser la satisfaction de chaque client. Ce processus
12 intègre tous les éléments requis permettant au Distributeur de réduire au minimum le
13 nombre de plaintes. Le Distributeur porte à l'attention de la Régie quelques unes des
14 composantes de ce processus global :

- 15 • Un plan de communication qui vise à répondre aux préoccupations individuelles de
16 chaque client (voir le bilan du plan de communication déposé le 7 octobre 2013) ;
- 17 • Des sondages effectués par une firme externe portant sur la satisfaction des
18 clients quant aux services d'installation des compteurs de nouvelle génération ;
- 19 • L'application d'un programme d'assurance qualité quant au processus d'installation
20 des compteurs de nouvelle génération ;
- 21 • Une clause de rémunération du prestataire de services tenant compte du nombre
22 de plaintes reçues ;
- 23 • Un processus rigoureux de suivi et d'analyse des plaintes en impliquant, lorsque la
24 situation l'exige, les intervenants à l'origine de la plainte, et une rétroaction auprès
25 de ces derniers.

26 Par ailleurs, les résultats du sondage de satisfaction de la clientèle démontrent un taux de
27 satisfaction à l'égard de l'installation du compteur de 8,6 en février 2014.

ANNEXE A : DÉFINITION DES TYPES DE PLAINTE

Conditions de service

1 Le motif « conditions de service » concerne les plaintes reliées à l'application d'une
2 condition de service d'électricité. Par exemple, des plaintes liées aux modalités de l'option
3 de retrait (avis écrits de 30 jours, frais initiaux d'installation ou frais mensuels exigés,
4 critères d'éligibilité et autres) sont inscrites sous ce motif.

Facturation

5 Le motif « facturation » concerne les plaintes liées à la première facture suivant
6 l'installation du nouveau compteur et aux factures subséquentes lorsque le client peut
7 comparer deux périodes équivalentes à la suite de l'installation. On y trouve notamment
8 les contestations suite à l'augmentation de la facturation, les contestations de la lecture de
9 l'ancien compteur au moment de sa dernière lecture ou du nouveau compteur lors du
10 remplacement.

Interférence

11 Le motif « interférence » vise les plaintes de clients alléguant que des équipements qu'ils
12 utilisent sont affectés par les ondes émises par les compteurs.

Préoccupations / Refus

13 Le motif « préoccupations / refus » vise les cas où le client refuse, par le biais d'une
14 plainte, l'installation d'un compteur de nouvelle génération ou fait valoir ses
15 préoccupations à l'égard du projet.

Prestation de service

16 Le motif « prestation de service » vise les plaintes portant sur le service reçu dans le cadre
17 de l'installation du compteur. Parmi les sujets pouvant faire l'objet d'une plainte, se
18 retrouvent entre autres la prise ou le respect du rendez-vous, le délai de réponse ou de
19 réalisation de l'installation, les explications fournies et le professionnalisme des employés
20 du Distributeur ou du prestataire de services.