

**RÉPONSE D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION
À L'ENGAGEMENT NUMÉRO 11**

Engagement n° 11 (demandé par la Régie)

Fournir le nombre de cas difficiles contactés en relation avec les compteurs électromécaniques.

Réponse à l'engagement n° 11:

1 En 2017, le Distributeur a remplacé 52 000 compteurs difficiles d'accès. Le
2 remplacement de 25 000 de ces compteurs a été fait suite à l'envoi de
3 correspondances (lettres et avis) à 33 000 clients, ce qui représente un taux de
4 résolution très satisfaisant de 75 %¹. Ainsi, un total de 40 000 lettres et avis ont
5 été transmises à ces clients afin de les inciter à prendre rendez-vous ou
6 d'effectuer les travaux requis pour permettre l'installation d'un nouveau
7 compteur. Ces lettres précisait qu'à défaut d'y donner suite, les frais prévus à
8 l'article 13.1.1 des Conditions de service pouvaient s'appliquer.

9 Les 27 000 autres compteurs remplacés en 2017 n'ont requis aucune intervention
10 par lettres et avis, le remplacement a été réalisé à la suite de l'analyse de cas, en
11 répondant aux appels de clients et en se présentant chez les clients.

¹ Soit 25 000 compteurs remplacés /33 000 clients contactés par lettre.