

**SUIVI DU PROJET LECTURE À DISTANCE
AU 31 MARS 2015**

Table des matières

1. COMPTEURS DE NOUVELLE GÉNÉRATION INSTALLÉS	6
2. COÛTS PRÉVUS ET RÉELS DU PROJET LAD	8
2.1. COÛTS TOTAUX AUTORISÉS	8
2.2. COÛTS TOTAUX PRÉVUS	8
2.3. COÛTS TOTAUX PAR PHASES	9
2.4. COÛTS RÉELS ET PRÉVUS POUR 2015.....	11
3. GAINS D'EFFICIENCE	13
4. CLIENTS SE PRÉVALANT DE L'OPTION DE RETRAIT	14
5. PLAINTES DE CLIENTS REÇUES	15

Annexe

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

Tableaux

Tableau 1 : Nombre cumulatif de compteurs installés au 31 mars 2015 (en k)	6
Tableau 2 : Nombre de compteurs installés et prévus par année (en k).....	6
Tableau 3 : Nombre prévu de compteurs à installer par trimestre (en k)	7
Tableau 4 : Coûts totaux autorisés du projet LAD (en M\$)	8
Tableau 5 : Coûts totaux prévus du projet LAD (en M\$)	9
Tableau 6 : Coûts totaux prévus de la phase 1 (en M\$).....	9
Tableau 7 : Coûts totaux prévus des phases 2 et 3 (en M\$).....	10
Tableau 8 : Coûts du projet LAD – année 2015 (en M\$).....	11
Tableau 9 : Coûts de la phase 1 – année 2015 (en M\$)	12
Tableau 10 : Coûts des phases 2 et 3 – année 2015 (en M\$)	12
Tableau 11 : Nombre de compteurs non communicants installés.....	14
Tableau 12 : Nombre de plaintes de clients par types de motif.....	15

Lexique

CEM	Centre d'exploitation du mesurage
CII	Commercial, institutionnel et industriel
CNC	compteur non communicant
CNG	compteur de nouvelle génération
k	millier(s)
M	million(s)
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

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

1 Dans sa décision D-2014-101¹ concernant la demande d'autorisation pour réaliser les
2 phases 2 et 3 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
7 « [187] La Régie reprend donc ici la liste des informations indiquées à sa décision
8 D-2012-127 que doit lui transmettre le Distributeur, selon la périodicité prévue ci-
9 après, en distinguant, à moins d'avis contraire, les informations relatives à la
10 phase 1 de celles propres aux phases 2 et 3 réunies. Le Distributeur notera que la
11 Régie bonifie cette liste de la manière suivante :

12 • Sur une base trimestrielle :

- 13 ○ nombre de CNG et de CNC prévus être installés et réellement installés par
14 trimestre, en ventilant entre compteurs résidentiels et commerciaux ;
- 15 ○ coûts prévus et réels de chacune des phases par trimestre ;
- 16 ○ coûts prévus et réels du projet LAD par trimestre ;
- 17 ○ statut de la matérialisation des gains d'efficience annoncés ;
- 18 ○ nombre de cas avérés et potentiels de mises en conformité ainsi qu'un estimé
19 des revenus récupérés ;
- 20 ○ explication des écarts de coûts, de gains d'efficience et d'échéancier et
21 nouvelles prévisions, le cas échéant ;
- 22 ○ nombre de clients se prévalant de l'option de retrait par trimestre et
23 acceptabilité de la clientèle ;
- 24 ○ nombre de plaintes de clients reçues par trimestre, classées selon le type de
25 motifs.

26 [...] »

27 Le Distributeur dépose le suivi trimestriel au 31 mars 2015 de l'avancement des coûts et de
28 l'échéancier du projet LAD, incluant les explications d'écarts, le cas échéant.

¹ D-2014-101, décision finale concernant la *Demande relative à l'autorisation du projet Lecture à distance – Phases 2 et 3*, 13 juin 2014.

1. COMPTEURS DE NOUVELLE GÉNÉRATION INSTALLÉS

1 Au 31 mars 2015, le Distributeur a procédé à l'installation de près de 2,9 M de compteurs à
 2 l'intérieur de l'enveloppe financière prévue. L'installation des compteurs visant les clientèles
 3 d'affaires (compteurs CII) a débuté tel que prévu au cours du 4^e trimestre 2014 et se
 4 poursuivra tout au long du déploiement. Depuis le 1^{er} juillet 2014, début des phases 2 et 3, le
 5 Distributeur attribue tous les compteurs résidentiels installés aux phases 2 et 3 du projet.
 6 Toutefois, les compteurs CII font l'objet d'un suivi spécifique.

7 Le tableau 1 fournit, par phase, le nombre de compteurs de nouvelle génération installés au
 8 31 mars 2015. Le nombre de compteurs de nouvelle génération installés et lus par le CEM
 9 est de 2 864 k au 31 mars 2015. Le nombre total de compteurs installés, incluant les
 10 compteurs non communicants, totalise 2 887 k.

TABLEAU 1 : NOMBRE CUMULATIF DE COMPTEURS INSTALLÉS AU 31 MARS 2015 (EN K)

	Travaux préparatoires	2013	2014			2015	Total
	Phase 1	Phase 1	Phase 1	Phases 2 et 3	Total	Phases 2 et 3	
						T1	
Prévision	20	999	671	846	1 517	321	2 857
Compteurs CNG résidentiels	20	1 017	649	829	1 478	329	2 844
Compteurs CNG CII	0	0	0	6	6	14	20
Compteurs CNC	0	4	4	9	13	7	24
Total compteurs	20	1 020	653	844	1 497	350	2 887
Écart		22	(18)	(2)	(20)	29	31

11 Le tableau 2 fait état de la planification la plus récente du déploiement du projet LAD d'ici la
 12 fin de l'année 2016 et le tableau 3 en présente la répartition par trimestre pour les années
 13 2015 et 2016.

TABLEAU 2 : NOMBRE DE COMPTEURS INSTALLÉS ET PRÉVUS PAR ANNÉE (EN K)

	Travaux préparatoires	2013	2014	2015	2016	Total
		Réel	Réel	Réel/Prévu	Prévu	
Compteurs CNG résidentiels	20	1 017	1 478	920	219	3 653
Compteurs CNG CII	0	0	6	73	110	189
Compteurs CNC	0	4	13	7		24
Total compteurs	20	1 020	1 497	1 000	329	3 866

TABLEAU 3 : NOMBRE DE COMPTEURS PRÉVUS ET INSTALLÉS PAR TRIMESTRE (EN K)

	2015				Total
	T1 Réel	T2	T3	T4	
Compteurs CNG résidentiels	329	332	237	22	920
Compteurs CNG CII	14	12	3	44	73
Compteurs CNC	7				7
Écart	350	344	240	66	1 000

	2016				Total
	T1	T2	T3	T4	
Compteurs CNG résidentiels	60	60	60	39	219
Compteurs CNG CII	28	28	28	24	110
Compteurs CNC					
Écart	89	89	89	63	329

- 1 Le Distributeur rappelle que les prévisions étant réalisées globalement sur une base
- 2 annuelle, l'analyse de la prévision sur une base trimestrielle doit être faite avec prudence, et
- 3 ce, d'autant plus pour les trimestres qui s'éloignent de l'année opérationnelle.

2. COÛTS PRÉVUS ET RÉELS DU PROJET LAD

2.1. Coûts totaux autorisés

- 1 Le tableau 4 présente la somme des coûts totaux autorisés du projet LAD dans le cadre des
- 2 dossiers R-3770-2011 (phase 1) et R-3863-2013 (phases 2 et 3).

TABLEAU 4 : COÛTS TOTAUX AUTORISÉS DU PROJET LAD (EN M\$)

	R-3770-2011	R-3863-2013*	Total
Investissements	396,3	439,5	835,8
Infrastructure technologique d'information	72,1	-	72,1
Bureau de projet	10,2	-	10,2
Sous-total	314,0	439,5	753,5
Compteurs achat et installation	250,8	342,3	593,1
Équipements de télécommunication	46,2	73,4	119,6
Bureau de projet	8,3	21,4	29,7
Frais d'emprunt à capitaliser	2,3	2,4	4,7
Autres	6,3	-	6,3
Charges d'exploitation	44,2	118,1	162,3
Relocalisation des ressources	7,1	23,9	30,9
Technologies d'information	19,4	45,6	64,9
Télécommunications	2,9	18,2	21,1
Charges diverses	14,8	30,5	45,3
Total	440,5	557,6	998,1

*: Voir le tableau 1 de la pièce HQD-2, document 1 (B-0023), de la demande de renseignements de la Régie dans le dossier R-3863-2013

2.2. Coûts totaux prévus

- 3 Le Distributeur prévoit toujours un écart favorable de 13,8 M\$ par rapport aux coûts totaux
- 4 autorisés pour l'ensemble du projet. Ce dernier se compose d'un écart favorable de 33,6 M\$
- 5 en charges d'exploitation et d'un écart défavorable de 19,7 M\$ en investissements.
- 6 Le tableau 5 présente par année l'ensemble des coûts prévus du projet. Le total de 984,2 M\$
- 7 inclut tous les coûts cumulatifs réels au 31 mars 2015 ainsi que les coûts prévus jusqu'à
- 8 l'année 2017.

TABLEAU 5 : COÛTS TOTAUX PRÉVUS DU PROJET LAD (EN M\$)

	2010-2013 réel cumulatif	2014 réel	2015 prévu	2016 prévu	2017 prévu	Total	Coûts totaux autorisés	Écart
Investissements	254,5	275,0	232,8	93,2	-	855,5	835,8	19,7
Infrastructure technologique d'information	44,3	17,7	1,5	-	-	63,5	72,1	(8,6)
Bureau de projet	10,9	-	-	-	-	10,9	10,2	0,7
Sous-total	199,3	257,3	231,3	93,2	-	781,1	753,5	27,6
Compteurs achat et installation	142,8	208,2	181,1	88,0	-	620,2	593,1	27,1
Équipements de télécommunication	32,8	41,8	43,8	-	-	118,4	119,6	(1,2)
Bureau de projet	12,5	4,1	4,9	3,6	-	25,1	29,7	(4,6)
Frais d'emprunt à capitaliser	7,1	3,1	1,5	1,6	-	13,3	4,7	8,6
Autres	4,1	-	-	-	-	4,1	6,3	(2,2)
Charges d'exploitation	22,6	20,2	29,0	31,9	25,1	128,7	162,3	(33,6)
Relocalisation des ressources	-	-	4,1	11,8	11,1	27,1	30,9	(3,9)
Technologies de l'information	11,9	9,4	10,0	10,0	10,0	51,3	64,9	(13,7)
Télécommunications	4,2	3,2	4,0	4,0	4,0	19,4	21,1	(1,7)
Charges diverses	6,4	7,6	10,9	6,1	-	31,0	45,3	(14,4)
Total	277,1	295,2	261,8	125,1	25,1	984,2	998,1	(13,8)

2.3. Coûts totaux par phases

- 1 Les tableaux 6 et 7 présentent respectivement les coûts du projet de la phase 1 et ceux des
- 2 phases 2 et 3.

TABLEAU 6 : COÛTS TOTAUX PRÉVUS DE LA PHASE 1 (EN M\$)

	Travaux préparatoires	2012 réel	2013 réel	2014 réel	2015 Prévu	Total Prévu	R-3770-2011	Écart Prévu / R-3770-2011
Investissements	38,8	41,2	173,4	117,7	1,5	372,6	396,3	(23,7)
Infrastructure technologique d'information	20,3	13,7	10,3	17,7	1,5	63,5	72,1	(8,6)
Bureau de projet	7,1	3,8	-	-	-	10,9	10,2	0,7
Sous-total	11,4	23,7	163,1	100,0	-	298,2	314,0	(15,8)
Compteurs achat et installation	4,4	3,2	135,2	88,5	-	231,3	250,8	(19,5)
Équipements de télécommunication	3,0	11,3	17,4	6,5	-	38,2	46,2	(8,0)
Bureau de projet	-	6,1	6,4	2,7	-	15,1	8,3	6,8
Frais d'emprunt à capitaliser	-	3,0	4,1	2,3	-	9,4	2,3	7,1
Autres	4,0	0,1	0,0	-	-	4,1	6,3	(2,2)
Charges d'exploitation	3,9	5,1	13,5	9,7	-	32,2	44,2	(11,9)
Relocalisation des ressources	-	-	-	-	-	-	7,1	(7,1)
Technologies d'information	-	4,5	7,4	5,4	-	17,3	19,4	(2,0)
Télécommunications	1,8	0,2	2,3	1,8	-	6,0	2,9	3,1
Charges diverses	2,1	0,4	3,9	2,6	-	9,0	14,8	(5,9)
Total	42,7	46,4	186,9	127,4	1,5	404,9	440,5	(35,6)

- 3 L'écart favorable de 35,6 M\$ s'explique principalement par les éléments suivants :
 - 4 • 10,4 M\$ favorables provenant des 80 k compteurs CII de la phase 1 dorénavant
 - 5 considérés dans les coûts des phases 2 et 3 ;
 - 6 • 9,1 M\$ favorables en raison d'un coût unitaire d'achat et d'installation des
 - 7 compteurs plus faible que celui initialement prévu au dossier R-3770-2011, et ce,
 - 8 particulièrement lorsque l'installation est effectuée par des installateurs du
 - 9 Distributeur. Cet écart inclut également une révision à la baisse du nombre prévu
 - 10 d'interventions requises d'un maître-électricien dans les cas où les installateurs

- 1 constatent que l'embase est endommagée et présente un problème de sécurité de
 2 l'installation électrique ;
- 3 • 8,6 M\$ favorables associés aux coûts moindres que prévus pour le déploiement
 4 de l'infrastructure technologique d'information ;
 - 5 • 7,1 M\$ favorables découlant de la relocalisation des ressources en relèvement de
 6 compteurs, les employés permanents ayant été réaffectés, au fur et à mesure du
 7 déploiement de la phase 1, à des routes de relèvement non visées par un déploiement.

TABLEAU 7 : COÛTS TOTAUX PRÉVUS DES PHASES 2 ET 3 (EN M\$)

	2013 réel	2014 réel	2015 Prévu	2016 Prévu	2017 Prévu	Total Prévu	R-3863-2013	Écart Prévu / R-3863-2013
Investissements	1,1	157,3	231,3	93,2	-	482,9	439,5	43,4
Infrastructure technologique d'information	-	-	-	-	-	-	-	-
Bureau de projet	-	-	-	-	-	-	-	-
Sous-total	1,1	157,3	231,3	93,2	-	482,9	439,5	43,4
Compteurs achat et installation	-	119,7	181,1	88,0	-	388,8	342,3	46,5
Équipements de télécommunication	1,1	35,3	43,8	-	-	80,2	73,4	6,8
Bureau de projet	-	1,4	4,9	3,6	-	10,0	21,4	(11,4)
Frais d'emprunt à capitaliser	-	0,8	1,5	1,6	-	3,9	2,4	1,5
Autres	-	-	-	-	-	-	-	-
Charges d'exploitation	-	10,4	29,0	31,9	25,1	96,4	118,1	(21,7)
Relocalisation des ressources	-	-	4,1	11,8	11,1	27,1	23,9	3,2
Technologies d'information	-	4,0	10,0	10,0	10,0	34,0	45,6	(11,6)
Télécommunications	-	1,5	4,0	4,0	4,0	13,4	18,2	(4,8)
Charges diverses	-	5,0	10,9	6,1	-	22,0	30,5	(8,5)
Total	1,1	167,8	260,3	125,1	25,1	579,3	557,6	21,7

8 L'écart défavorable de 21,7 M\$ pour les phases 2 et 3 s'explique notamment par les
 9 éléments suivants :

- 10 • 10,4 M\$ défavorables provenant des 80 k compteurs CII de la phase 1
 11 dorénavant considérés dans les coûts des phases 2 et 3 ;
- 12 • 36,1 M\$ défavorables découlant de la variation du taux de change sur le prix des
 13 compteurs, de l'augmentation du coût unitaire des compteurs installés et des
 14 coûts d'accessoires² non prévus ;
- 15 • 11,4 M\$ favorables au niveau du Bureau de projet suite au devancement de la fin
 16 du déploiement ;
- 17 • 11,6 M\$ favorables en technologies de l'information et attribuables aux frais de
 18 licences annuelles, de maintenance et d'exploitation moindres que prévus.

² Anneaux d'attache et adaptateurs.

2.4. Coûts réels et prévus pour 2015

- 1 Le Distributeur présente au tableau 8 les coûts réels du premier trimestre de 2015 et ceux
 2 prévus pour les trois prochains trimestres de 2015. Le Distributeur prévoit 232,8 M\$ en
 3 investissements dont près de 78 % attribuables à l'achat et l'installation des compteurs et
 4 29,0 M\$ en charges d'exploitation.

TABLEAU 8 : COÛTS DU PROJET LAD – ANNÉE 2015 (EN M\$)

	2015				
	T1 Réel	T2	T3	T4	Total
Investissements	67,7	89,9	54,4	20,8	232,8
Infrastructure technologique d'information	0,7	0,8	-	-	1,5
Bureau de projet	-	-	-	-	-
Sous-total	67,0	89,1	54,4	20,8	231,3
Compteurs achat et installation	53,4	61,7	47,3	18,7	181,1
Équipements de télécommunications	12,1	25,6	5,5	0,6	43,8
Bureau de projet	0,7	1,4	1,4	1,4	4,9
Frais d'emprunt à capitaliser	0,8	0,4	0,2	0,1	1,5
Autres	-	-	-	-	-
Charges d'exploitation	5,5	7,6	7,8	8,1	29,0
Relocalisation des ressources	-	1,0	1,3	1,8	4,1
Technologies de l'information	2,5	2,5	2,6	2,4	10,0
Télécommunications	1,0	1,0	1,0	1,0	4,0
Charges diverses	2,0	3,1	2,9	2,9	10,9
Total	73,2	97,5	62,2	28,9	261,8

- 5 Les coûts de 2015 se caractérisent principalement par les éléments suivants :
- 6 • 181,1 M\$ en achat et installation de compteurs ;
- 7 • 43,8 M\$ prévus pour compléter le déploiement de la télécommunication. Le
- 8 Distributeur continue de profiter de la disponibilité de ses équipes pour préparer le
- 9 déploiement dans l'ensemble des zones.

- 1 Les tableaux 9 et 10 présentent respectivement, par trimestre pour l'année 2015, les coûts
- 2 du projet pour la phase 1 et ceux des phases 2 et 3.

TABLEAU 9 : COÛTS DE LA PHASE 1 – ANNÉE 2015 (EN M\$)

	2015				
	T1 Réel	T2	T3	T4	Total
Investissements	0,7	0,8	-	-	1,5
Infrastructure technologique d'information	0,7	0,8	-	-	1,5
Bureau de projet	-	-	-	-	-
Sous-total	-	-	-	-	-
Compteurs achat et installation	-	-	-	-	-
Équipements de télécommunications	-	-	-	-	-
Bureau de projet	-	-	-	-	-
Frais d'emprunt à capitaliser	-	-	-	-	-
Autres	-	-	-	-	-
Charges d'exploitation	-	-	-	-	-
Relocalisation des ressources	-	-	-	-	-
Technologies de l'information	-	-	-	-	-
Télécommunications	-	-	-	-	-
Charges diverses	-	-	-	-	-
Total	0,7	0,8	-	-	1,5

TABLEAU 10 : COÛTS DES PHASES 2 ET 3 – ANNÉE 2015 (EN M\$)

	2015				
	T1 Réel	T2	T3	T4	Total
Investissements	67,0	89,1	54,4	20,8	231,3
Infrastructure technologique d'information	-	-	-	-	-
Bureau de projet	-	-	-	-	-
Sous-total	67,0	89,1	54,4	20,8	231,3
Compteurs achat et installation	53,4	61,7	47,3	18,7	181,1
Équipements de télécommunications	12,1	25,6	5,5	0,6	43,8
Bureau de projet	0,7	1,4	1,4	1,4	4,9
Frais d'emprunt à capitaliser	0,8	0,4	0,2	0,1	1,5
Autres	-	-	-	-	-
Charges d'exploitation	5,5	7,6	7,8	8,1	29,0
Relocalisation des ressources	-	1,0	1,3	1,8	4,1
Technologies de l'information	2,5	2,5	2,6	2,4	10,0
Télécommunications	1,0	1,0	1,0	1,0	4,0
Charges diverses	2,0	3,1	2,9	2,9	10,9
Total	72,5	96,7	62,2	28,9	260,3

3. GAINS D'EFFICIENCE

1 Pour l'ensemble du déploiement, l'impact du projet LAD sur les ressources humaines est
2 estimé à 726 postes abolis³.

3 Les gains d'efficacité liés à l'abolition des routes de relève continuent de se réaliser. Pour le
4 premier trimestre, ce sont 61 postes qui se sont ajoutés aux 244 réalisés au 31 décembre
5 2014, portant ainsi à 305 le total de postes abolis au 31 mars 2015.

6 Quant aux gains liés à l'activité d'interruption et de remise en service associée au processus
7 de recouvrement, le nombre de postes abolis est de 63 en date du 31 mars 2015, soit 2 de
8 plus qu'au 31 décembre 2014.

9 Enfin, les gains liés aux représentants du service à la clientèle s'étant entièrement
10 concrétisés en 2014, le Distributeur maintient à 21 le nombre de postes abolis au 31 mars
11 2015.

12 Par ailleurs, le Distributeur fait également état, au 31 mars 2015, de 557 cas avérés de mise
13 en conformité de l'installation électrique suite à une détection d'anomalies dans l'installation
14 électrique du client pouvant affecter la mesure de l'électricité. Il analyse présentement
15 78 nouveaux cas potentiels de mise en conformité détectés au 31 mars 2015.

16 Le Distributeur rappelle que les gains de mise en conformité attribuables au projet LAD
17 visent seulement les revenus supplémentaires d'électricité à la suite de la mise en conformité
18 de l'installation électrique du client. Le Distributeur estime à 2,7 M\$ les revenus futurs
19 récupérés par les opérations de mise en conformité pour l'année 2015. Cependant, il tient à
20 souligner que la mise en conformité des installations électriques par les clients eux-mêmes
21 avant l'installation du compteur et les modifications des habitudes de consommation après le
22 remplacement du compteur sont des facteurs qui peuvent avoir un impact sur l'estimation de
23 ces revenus et leur évaluation finale.

³ Section 7.1 de la pièce HQD-1, document 1 (B-0004), page 32 du dossier R-3863-2013.

4. CLIENTS SE PRÉVALANT DE L'OPTION DE RETRAIT

- 1 Au 31 mars 2015, un compteur non communicant a été installé à 23 816 clients qui se sont
- 2 prévalus de l'option de retrait. Ceci représente environ 0,83 % de l'ensemble des compteurs
- 3 installés (compteurs de nouvelle génération et compteurs non communicants).
- 4 Le tableau 11 présente le nombre de compteurs non communicants installés au 31 mars
- 5 2015.

TABLEAU 11 : NOMBRE DE COMPTEURS NON COMMUNICANTS INSTALLÉS

	2013	2014	2015	Total
			T1	
CNC installés	3 577	13 226	7 013	23 816

5. PLAINTES DE CLIENTS REÇUES

1 Une plainte concerne l'insatisfaction vécue par un client à l'égard du service rendu par le
2 Distributeur suite à une première démarche du client auprès des services à la clientèle. C'est
3 pourquoi le Distributeur calcule un taux de plaintes sur la base du nombre de compteurs
4 installés.

5 Ainsi, au 31 mars 2015, le Distributeur et le prestataire de services ont reçu un total de
6 1 554 plaintes, ce qui représente un taux de 0,05 % de plaintes par rapport au nombre de
7 compteurs installés.

8 Le tableau 12 fait état des plaintes reçues selon les types de motif, lesquels sont définis à
9 l'annexe A.

TABLEAU 12 : NOMBRE DE PLAINTES DE CLIENTS PAR TYPES DE MOTIF

Motif	2013	2014	2015	Total
			T1	
Conditions de service	33	127	50	210
Facturation	21	154	103	278
Interférence	47	243	134	424
Préoccupations/Refus	28	93	38	159
Prestation de service	191	214	78	483
Total	320	831	403	1554

10 Par ailleurs, les résultats du sondage de satisfaction de la clientèle démontrent un taux de
11 satisfaction à l'égard de l'installation du compteur de 9,1 en mars 2015.

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 condition
2 de service d'électricité. Par exemple, des plaintes liées aux modalités de l'option de retrait
3 (avis écrits de 30 jours, frais initiaux d'installation ou frais mensuels exigés, critères
4 d'éligibilité et autres) sont inscrites sous ce motif.

Facturation

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

Interférence

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

Préoccupations / Refus

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

Prestation de service

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