

**SUIVI DU PROJET LECTURE À DISTANCE
AU 30 SEPTEMBRE 2016**

TABLE DES MATIÈRES

1. COMPTEURS DE NOUVELLE GÉNÉRATION INSTALLÉS	6
2. COÛTS PRÉVUS ET RÉELS DU PROJET LAD.....	7
2.1. Coûts totaux autorisés.....	7
2.2. Coûts totaux prévus	7
2.3. Coûts totaux par phases	8
2.4. Coûts réels et prévus pour 2016	10
3. GAINS D'EFFICIENCE.....	12
4. CLIENTS SE PRÉVALANT DE L'OPTION DE RETRAIT	13
5. PLAINTES DE CLIENTS REÇUES.....	14
ANNEXE A : DÉFINITION DES TYPES DE PLAINTÉ	15

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 : Nombre cumulatif de compteurs installés au 30 septembre 2016 (k)	6
Tableau 2 : Nombre de compteurs installés et prévus par année (k).....	6
Tableau 3 : Nombre de compteurs prévus et installés par trimestre (k).....	6
Tableau 4 : Coûts totaux autorisés du projet LAD (M\$)	7
Tableau 5 : Coûts totaux prévus du projet LAD (M\$)	8
Tableau 6 : Coûts totaux prévus de la phase 1 (M\$).....	8
Tableau 7 : Coûts totaux prévus des phases 2 et 3 (M\$).....	9
Tableau 8 : Coûts du projet LAD – année 2016 (M\$)	10
Tableau 9 : Coûts de la phase 1 – année 2016 (M\$)	11
Tableau 10 : Coûts des phases 2 et 3 – année 2016 (M\$)	11
Tableau 11 : Nombre de compteurs non communicants qui ont été installés.....	13
Tableau 12 : Nombre de plaintes de clients par types de motif.....	14

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 l'avancement
4 des coûts et de l'échéancier du projet. La demande de la Régie est ainsi formulée :

5 « [187] La Régie reprend donc ici la liste des informations indiquées à sa décision
6 D-2012-127 que doit lui transmettre le Distributeur, selon la périodicité prévue ci-
7 après, en distinguant, à moins d'avis contraire, les informations relatives à la
8 phase 1 de celles propres aux phases 2 et 3 réunies. Le Distributeur notera que la
9 Régie bonifie cette liste de la manière suivante :

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

25 Dans le présent document, le Distributeur dépose le suivi trimestriel au 30 septembre 2016
26 de l'avancement des coûts et de l'échéancier du projet LAD, incluant les explications
27 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 30 septembre 2016, le Distributeur a procédé à l'installation de 3,798 M compteurs,
- 2 incluant les compteurs non communicants, à l'intérieur de l'enveloppe financière prévue. Le
- 3 tableau 1 fournit, par phase, le nombre de compteurs installés au 30 septembre 2016.

**TABLEAU 1 :
NOMBRE CUMULATIF DE COMPTEURS INSTALLÉS AU 30 SEPTEMBRE 2016 (k)**

	Travaux préparatoires	2013		2014		2015	2016			Total
	Phase 1	Phase 1	Phase 1	Phases 2 et 3	Total	Phases 2 et 3	Phases 2 et 3			
							T1	T2	T3	
Prévision	20	999	671	846	1 517	1 044	32	46	35	3 693
Compteurs CNG résidentiels	20	1 017	649	829	1 478	1 025	9	2	5	3 556
Compteurs CNG CII	0	0	0	6	6	75	24	35	24	164
Compteurs CNC	0	4	4	9	13	58	3	1	0	78
Total compteurs	20	1 020	653	844	1 497	1 158	36	38	29	3 798
Écart		22	(18)	(2)	(20)	114	4	(8)	(6)	105

- 4 Le tableau 2 fait état de la planification la plus récente du déploiement du projet LAD d'ici la
- 5 fin de l'année 2016 et le tableau 3 en présente la répartition par trimestre pour l'année 2016.

**TABLEAU 2 :
NOMBRE DE COMPTEURS INSTALLÉS ET PRÉVUS PAR ANNÉE (k)**

	Travaux préparatoires	2013	2014	2015	2016	Total
	Réel	Réel	Réel	Réel	Réel/Prévu	
Compteurs CNG résidentiels	20	1 017	1 478	1 025	18	3 558
Compteurs CNG CII	0	0	6	75	108	189
Compteurs CNC	0	4	13	58	3	78
Total compteurs	20	1 020	1 497	1 158	130	3 825

**TABLEAU 3 :
NOMBRE DE COMPTEURS PRÉVUS ET INSTALLÉS PAR TRIMESTRE (k)**

	2016				Total
	T1 Réel	T2 Réel	T3 Réel	T4	
Compteurs CNG résidentiels	9	2	5	2	18
Compteurs CNG CII	24	35	24	25	108
Compteurs CNC	3	1	0		3
Total	36	38	29	27	130

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 (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 de l'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 un écart favorable de 59,1 M\$ par rapport aux coûts totaux autorisés
 4 pour l'ensemble du projet. Ce dernier se compose d'un écart favorable de 39,3 M\$ en
 5 charges d'exploitation et d'un écart favorable de 19,8 M\$ en investissements.
- 6 Le tableau 5 présente par année l'ensemble des coûts prévus du projet. Le total de 939,0 M\$
 7 inclut les coûts cumulatifs réels au 30 septembre 2016 ainsi que les coûts prévus jusqu'à
 8 l'année 2017.

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

	2010-2013 réel cumulatif	2014 réel	2015 réel	2016 prévu	2017 prévu	Total	Coûts totaux autorisés	Écart
Investissements	254,5	275,0	227,8	58,7	-	816,0	835,8	(19,8)
Infrastructure technologique d'information	44,3	17,7	2,8	0,3	-	65,1	72,1	(7,0)
Bureau de projet	10,9	-	-	-	-	10,9	10,2	0,7
Sous-total	199,3	257,3	225,0	58,4	-	740,0	753,5	(13,5)
Compteurs achat et installation	142,8	208,2	194,4	53,5	-	598,9	593,1	5,8
Équipements de télécommunication	32,8	41,8	25,4	2,9	-	102,9	119,6	(16,7)
Bureau de projet	12,5	4,1	2,6	1,9	-	21,1	29,7	(8,6)
Frais d'emprunt à capitaliser	7,1	3,1	2,6	0,1	-	12,9	4,7	8,2
Autres	4,1	-	-	-	-	4,1	6,3	(2,2)
Charges d'exploitation	22,6	20,2	27,5	26,4	26,3	123,0	162,3	(39,3)
Relocalisation des ressources	-	-	3,5	6,0	6,0	15,5	30,9	(15,4)
Technologies de l'information	11,9	9,4	10,0	11,3	12,0	54,6	64,9	(10,3)
Télécommunications	4,2	3,2	4,2	4,2	4,1	19,9	21,1	(1,2)
Charges diverses	6,4	7,6	9,8	4,9	4,2	32,9	45,3	(12,4)
Total	277,1	295,2	255,3	85,1	26,3	939,0	998,1	(59,1)

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 phases 2 et 3.
- 2

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

	Travaux préparatoires	2012 réel	2013 réel	2014 réel	2015 réel	2016 Prévu	Total Prévu	R-3770-2011	Écart Prévu / R-3770-2011
Investissements	38,8	41,2	173,4	117,7	2,8	0,3	374,2	396,3	(22,1)
Infrastructure technologique d'information	20,3	13,7	10,3	17,7	2,8	0,3	65,1	72,1	(7,0)
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	-	-	-	-	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 de l'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	2,8	0,3	406,5	440,5	(34,0)

- 3 L'écart favorable de 22,1 M\$ relatif aux investissements de la phase 1 s'explique
- 4 principalement par le coût d'achat et d'installation des compteurs :

- 5
 - 10,4 M\$ favorables provenant des 80 k compteurs CII de la phase 1 dorénavant
- 6 considérés dans les coûts des phases 2 et 3 ;
- 7
 - 9,1 M\$ favorables en raison d'un coût unitaire d'achat et d'installation des
- 8 compteurs plus faible que celui initialement prévu au dossier R-3770-2011, et ce,
- 9 particulièrement lorsque l'installation est effectuée par des installateurs du
- 10 Distributeur, tout en incluant les coûts d'accessoires non prévus. Cet écart inclut
- 11 également une révision à la baisse du nombre prévu d'interventions requises d'un

1 maître-électricien dans les cas où les installateurs constatent que l'embase est
2 endommagée et présente un problème de sécurité de l'installation électrique.

3 L'écart favorable de 11,9 M\$ relatif aux charges d'exploitation s'explique principalement par
4 les éléments suivants :

- 5 • 7,1 M\$ favorables découlant de la relocalisation des ressources en relève 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 relève non visées par un
8 déploiement ;
- 9 • 5,9 M\$ favorables en charges diverses principalement dans les activités de
10 formation et de communication par l'utilisation d'outils de formation développés
11 pour les activités de base et par la révision à la baisse du nombre de ressources
12 supplémentaires requises dans les activités de communication.

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

	2013 réel	2014 réel	2015 réel	2016 Prévu	2017 Prévu	Total Prévu	R-3863-2013	Écart Prévu / R-3863-2013
Investissements	1,1	157,3	225,0	58,4	-	441,8	439,5	2,3
Infrastructure technologique d'information	-	-	-	-	-	-	-	-
Bureau de projet	-	-	-	-	-	-	-	-
Sous-total	1,1	157,3	225,0	58,4	-	441,8	439,5	2,3
Compteurs achat et installation	-	119,7	194,4	53,5	-	367,6	342,3	25,3
Équipements de télécommunication	1,1	35,3	25,4	2,9	-	64,7	73,4	(8,7)
Bureau de projet	-	1,4	2,6	1,9	-	5,9	21,4	(15,5)
Frais d'emprunt à capitaliser	-	0,8	2,6	0,1	-	3,5	2,4	1,1
Autres	-	-	-	-	-	-	-	-
Charges d'exploitation	-	10,4	27,5	26,4	26,3	90,7	118,1	(27,4)
Relocalisation des ressources	-	-	3,5	6,0	6,0	15,5	23,9	(8,4)
Technologies de l'information	-	4,0	10,0	11,3	12,0	37,3	45,6	(8,3)
Télécommunications	-	1,5	4,2	4,2	4,1	14,0	18,2	(4,2)
Charges diverses	-	5,0	9,8	4,9	4,2	23,9	30,5	(6,6)
Total	1,1	167,8	252,5	84,8	26,3	532,5	557,6	(25,1)

13 L'écart défavorable de 2,3 M\$ relatif aux investissements des phases 2 et 3 s'explique
14 notamment par les éléments suivants :

- 15 • 25,3 M\$ défavorables associés à l'achat et l'installation des compteurs dont :
 - 16 ○ 10,4 M\$ défavorables provenant des 80 k compteurs CII de la phase 1
17 dorénavant considérés dans les coûts des phases 2 et 3 ;
 - 18 ○ 14,9 M\$ défavorables découlant de la variation du taux de change sur le prix
19 des compteurs, de l'augmentation du coût unitaire des compteurs installés et
20 des coûts d'accessoires non prévus ;
- 21 • 15,5 M\$ favorables associés au Bureau de projet à la suite du devancement de la
22 fin du déploiement;

- 1 • 8,7 M\$ favorables associés aux équipements de télécommunications,
 2 principalement dû à des modifications moins importantes que prévu aux
 3 équipements en lien avec les télécommunications.

4 L'écart favorable de 27,4 M\$ relatif aux charges d'exploitation des phases 2 et 3 découle
 5 principalement du devancement de la fin du projet en décembre 2016 plutôt qu'en juin 2018,
 6 comme prévu initialement. Cette révision a un impact à la baisse sur les charges en
 7 technologies de l'information, en télécommunications et les charges diverses. De plus, le
 8 Distributeur a ajusté la prévision des frais de relocalisation en début d'année 2016
 9 considérant que ces frais ont été moindres que prévus pour l'année 2015.

2.4. Coûts réels et prévus pour 2016

10 Le Distributeur présente au tableau 8 les coûts réels des trois premiers trimestres de 2016 et
 11 ceux prévus pour le dernier trimestre de 2016. Le Distributeur prévoit 58,7 M\$ en
 12 investissements dont plus de 91 % attribuables à l'achat et l'installation des compteurs et
 13 26,4 M\$ en charges d'exploitation.

**TABLEAU 8 :
 COÛTS DU PROJET LAD – ANNÉE 2016 (M\$)**

	2016				
	T1 Réel	T2 Réel	T3 Réel	T4	Total
Investissements	17,2	17,2	11,4	12,9	58,7
Infrastructure technologique d'information	-	-	0,1	0,2	0,3
Bureau de projet	-	-	-	-	-
Sous-total	17,2	17,2	11,3	12,7	58,4
Compteurs achat et installation	15,1	16,0	10,7	11,7	53,5
Équipements de télécommunications	1,6	0,7	0,1	0,5	2,9
Bureau de projet	0,5	0,5	0,4	0,5	1,9
Frais d'emprunt à capitaliser	-	-	0,1	-	0,1
Autres	-	-	-	-	-
Charges d'exploitation	7,6	5,9	5,9	7,0	26,4
Relocalisation des ressources	1,9	1,2	1,3	1,6	6,0
Technologies de l'information	3,0	2,9	2,7	2,7	11,3
Télécommunications	1,1	0,8	0,8	1,5	4,2
Charges diverses	1,6	1,0	1,1	1,2	4,9
Total	24,7	23,1	17,3	19,9	85,1

14 Les coûts prévus de 2016 se caractérisent principalement par les éléments suivants :

- 15 • 53,5 M\$ en achat et installation de compteurs ;
 16 • 2,9 M\$ pour le déploiement des équipements de télécommunications.

17

- 1 Les tableaux 9 et 10 distinguent respectivement, par trimestre pour l'année 2016, les coûts
- 2 du projet pour la phase 1 et ceux des phases 2 et 3.

**TABLEAU 9 :
COÛTS DE LA PHASE 1 – ANNÉE 2016 (M\$)**

	2016				
	T1 Réel	T2 Réel	T3 Réel	T4	Total
Investissements	-	-	0,1	0,2	0,3
Infrastructure technologique d'information	-	-	0,1	0,2	0,3
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	-	-	0,1	0,2	0,3

**TABLEAU 10 :
COÛTS DES PHASES 2 ET 3 – ANNÉE 2016 (M\$)**

	2016				
	T1 Réel	T2 Réel	T3 Réel	T4	Total
Investissements	17,2	17,2	11,3	12,7	58,4
Infrastructure technologique d'information	-	-	-	-	-
Bureau de projet	-	-	-	-	-
Sous-total	17,2	17,2	11,3	12,7	58,4
Compteurs achat et installation	15,1	16,0	10,7	11,7	53,5
Équipements de télécommunications	1,6	0,7	0,1	0,5	2,9
Bureau de projet	0,5	0,5	0,4	0,5	1,9
Frais d'emprunt à capitaliser	-	-	0,1	-	0,1
Autres	-	-	-	-	-
Charges d'exploitation	7,6	5,9	5,9	7,0	26,4
Relocalisation des ressources	1,9	1,2	1,3	1,6	6,0
Technologies de l'information	3,0	2,9	2,7	2,7	11,3
Télécommunications	1,1	0,8	0,8	1,5	4,2
Charges diverses	1,6	1,0	1,1	1,2	4,9
Total	24,7	23,1	17,2	19,7	84,8

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 abolis². Au 30 septembre 2016, l'ensemble des gains d'efficacité liés à
3 l'abolition de ces postes était concrétisé.

4 Ainsi, les gains d'efficacité liés à l'abolition des routes de relève se sont entièrement réalisés
5 au cours du dernier trimestre. En effet, 15 postes se sont ajoutés aux 588 déjà réalisés au
6 30 juin 2016, portant ainsi à 603 le total de postes abolis au 30 septembre 2016.

7 Quant aux gains liés à l'activité d'interruption et de remise en service associée au processus
8 de recouvrement, le nombre de postes abolis est de 102 en date du 30 septembre 2016, soit
9 5 de plus qu'au 30 juin 2016. Ceci représente donc la totalité des postes à abolir pour cette
10 activité.

11 Enfin, les gains liés aux représentants du service à la clientèle s'étant entièrement
12 concrétisés en 2014, le Distributeur maintient à 21 le nombre de postes abolis au
13 30 septembre 2016.

14 Par ailleurs, le Distributeur fait également état, au 30 septembre 2016, de 760 cas avérés de
15 mise en conformité de l'installation électrique à la suite d'une détection d'anomalies dans
16 l'installation électrique du client pouvant affecter la mesure de l'électricité. Il analyse
17 présentement 53 cas potentiels de mise en conformité détectés au 30 septembre 2016.

18 Le Distributeur rappelle que les gains de mise en conformité attribuables au projet LAD
19 visent seulement les revenus supplémentaires d'électricité à la suite de la mise en conformité
20 de l'installation électrique du client. Le Distributeur estime à 2,9 M\$ les revenus futurs
21 récupérés par les opérations de mise en conformité pour l'année 2016. Cependant, il tient à
22 souligner que la mise en conformité des installations électriques par les clients eux-mêmes
23 avant l'installation du compteur et les modifications des habitudes de consommation après le
24 remplacement du compteur sont des facteurs qui peuvent avoir un impact sur l'estimation de
25 ces revenus et leur évaluation finale.

² 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 30 septembre 2016, un compteur non communicant a été installé à 77 871 clients qui se
2 sont prévalus de l'option de retrait. Ceci représente 2,05 % 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 qui ont été installés au
5 30 septembre 2016.

**TABLEAU 11 :
NOMBRE DE COMPTEURS NON COMMUNICANTS QUI ONT ÉTÉ INSTALLÉS**

	2013	2014	2015	2016			Total
				T1	T2	T3	
CNC installés	3 577	13 226	57 751	2 551	582	184	77 871

- 6 Le Distributeur souligne qu'à la demande de certains clients, celui-ci a procédé au
7 remplacement du compteur non communicant par un compteur de nouvelle génération. Les
8 coûts de ce remplacement ne font toutefois pas partie du projet LAD et sont plutôt
9 considérés dans les investissements en activités de base.

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 à la suite d'une première démarche du client auprès des services à la clientèle.
 3 C'est pourquoi le Distributeur calcule un taux de plaintes sur la base du nombre de
 4 compteurs installés.
- 5 Ainsi, au 30 septembre 2016, le Distributeur et le prestataire de services ont reçu un total de
 6 2 430 plaintes, ce qui représente un taux de 0,06 % 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	2016			Total
				T1	T2	T3	
Conditions de service	33	127	169	16	10	7	362
Facturation	21	154	196	38	17	20	446
Interférence	47	243	439	18	11	35	793
Préoccupations/Refus	28	93	75	3	3	3	205
Prestation de service	191	214	201	10	3	5	624
Total	320	831	1080	85	44	70	2430

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.