

**SUIVI DU PROJET LECTURE À DISTANCE  
AU 31 MARS 2016**



## TABLE DES MATIÈRES

<b>1. COMPTEURS DE NOUVELLE GÉNÉRATION INSTALLÉS .....</b>	<b>6</b>
<b>2. COÛTS PRÉVUS ET RÉELS DU PROJET LAD.....</b>	<b>8</b>
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 2016 .....	11
<b>3. GAINS D'EFFICIENCE.....</b>	<b>13</b>
<b>4. CLIENTS SE PRÉVALANT DE L'OPTION DE RETRAIT .....</b>	<b>14</b>
<b>5. PLAINTES DE CLIENTS REÇUES.....</b>	<b>15</b>
<b>ANNEXE A : DÉFINITION DES TYPES DE PLAINTE .....</b>	<b>17</b>

## LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 : Nombre cumulatif de compteurs installés au 31 mars 2016.....	6
Tableau 2 : Nombre de compteurs installés et prévus par année .....	6
Tableau 3 : Nombre de compteurs prévus et installés par trimestre .....	7
Tableau 4 : Coûts totaux autorisés du projet LAD .....	8
Tableau 5 : Coûts totaux prévus du projet LAD.....	9
Tableau 6 : Coûts totaux prévus de la phase 1 .....	9
Tableau 7 : Coûts totaux prévus des phases 2 et 3 .....	10
Tableau 8 : Coûts du projet LAD – année 2016 .....	11
Tableau 9 : Coûts de la phase 1 – année 2016.....	12
Tableau 10 : Coûts des phases 2 et 3 – année 2016.....	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-2014-101<sup>1</sup> 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  
6 « [187] La Régie reprend donc ici la liste des informations indiquées à sa décision  
7 D-2012-127 que doit lui transmettre le Distributeur, selon la périodicité prévue ci-  
8 après, en distinguant, à moins d'avis contraire, les informations relatives à la  
9 phase 1 de celles propres aux phases 2 et 3 réunies. Le Distributeur notera que la  
10 Régie bonifie cette liste de la manière suivante :

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

25 [...] »

26 Dans le présent document, le Distributeur dépose le suivi trimestriel au 31 mars 2016 de  
27 l'avancement des coûts et de l'échéancier du projet LAD, incluant les explications d'écarts, le  
28 cas échéant.

---

<sup>1</sup> 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 2016, le Distributeur a procédé à l'installation de 3,731 M compteurs, incluant les
- 2 compteurs non communicants, à l'intérieur de l'enveloppe financière prévue. Le tableau 1
- 3 fournit, par phase, le nombre de compteurs installés au 31 mars 2016.

**TABLEAU 1 :  
NOMBRE CUMULATIF DE COMPTEURS INSTALLÉS AU 31 MARS 2016 (EN k)**

	Travaux préparatoires		2014			2015	2016	Total
	Phase 1	Phase 1	Phase 1	Phases 2 et 3	Total	Phases 2 et 3	Phases 2 et 3 T1	
Prévision	20	999	671	846	1 517	1 044	32	3 612
Compteurs CNG résidentiels	20	1 017	649	829	1 478	1 025	9	3 549
Compteurs CNG CII	0	0	0	6	6	75	24	105
Compteurs CNC	0	4	4	9	13	58	3	77
<b>Total compteurs</b>	<b>20</b>	<b>1 020</b>	<b>653</b>	<b>844</b>	<b>1 497</b>	<b>1 158</b>	<b>36</b>	<b>3 731</b>
Écart		22	(18)	(2)	(20)	114	4	119

- 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 (EN k)**

	Travaux préparatoires	2013	2014	2015	2016	Total
	Réel	Réel	Réel	Réel	Réel/Prévu	
Compteurs CNG résidentiels	20	1 017	1 478	1 025	19	3 559
Compteurs CNG CII	0	0	6	75	108	189
Compteurs CNC	0	4	13	58	3	77
<b>Total compteurs</b>	<b>20</b>	<b>1 020</b>	<b>1 497</b>	<b>1 158</b>	<b>130</b>	<b>3 825</b>

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

	2016				Total
	T1 Réel	T2	T3	T4	
Compteurs CNG résidentiels	9	5	4	1	19
Compteurs CNG CII	24	41	31	12	108
Compteurs CNC	3				3
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>46</b>	<b>35</b>	<b>13</b>	<b>130</b>

- 1 Le Distributeur rappelle que les prévisions étant réalisées globalement sur une base annuelle, l'analyse de la prévision sur une base trimestrielle doit être faite avec prudence.
- 2

## 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
<b>Investissements</b>	<b>396,3</b>	<b>439,5</b>	<b>835,8</b>
Infrastructure technologique d'information	72,1	-	72,1
Bureau de projet	10,2	-	10,2
<b>Sous-total</b>	<b>314,0</b>	<b>439,5</b>	<b>753,5</b>
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
<b>Charges d'exploitation</b>	<b>44,2</b>	<b>118,1</b>	<b>162,3</b>
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
<b>Total</b>	<b>440,5</b>	<b>557,6</b>	<b>998,1</b>

\*: 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 36,1 M\$ par rapport aux coûts totaux autorisés
- 4 pour l'ensemble du projet. Ce dernier se compose d'un écart favorable de 32,4 M\$ en
- 5 charges d'exploitation et d'un écart favorable de 3,7 M\$ en investissements.
- 6 Le tableau 5 présente par année l'ensemble des coûts prévus du projet. Le total de 962,0 M\$
- 7 inclut les coûts cumulatifs réels au 31 mars 2016 ainsi que les coûts prévus jusqu'à l'année
- 8 2017.



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

	2010-2013 réel cumulatif	2014 réel	2015 réel	2016 prévu	2017 prévu	Total	Coûts totaux autorisés	Écart
<b>Investissements</b>	254,5	275,0	227,8	74,9	-	832,2	835,8	(3,7)
Infrastructure technologique d'information	44,3	17,7	2,8	2,3	-	67,1	72,1	(5,0)
Bureau de projet	10,9	-	-	-	-	10,9	10,2	0,7
<b>Sous-total</b>	<b>199,3</b>	<b>257,3</b>	<b>225,0</b>	<b>72,6</b>	<b>-</b>	<b>754,2</b>	<b>753,5</b>	<b>0,7</b>
Compteurs achat et installation	142,8	208,2	194,4	57,7	-	603,2	593,1	10,1
Équipements de télécommunication	32,8	41,8	25,4	12,8	-	112,7	119,6	(6,9)
Bureau de projet	12,5	4,1	2,6	1,9	-	21,0	29,7	(8,7)
Frais d'emprunt à capitaliser	7,1	3,1	2,6	0,2	-	13,0	4,7	8,3
Autres	4,1	-	-	-	-	4,1	6,3	(2,2)
<b>Charges d'exploitation</b>	<b>22,6</b>	<b>20,2</b>	<b>27,5</b>	<b>34,5</b>	<b>25,0</b>	<b>129,7</b>	<b>162,3</b>	<b>(32,4)</b>
Relocalisation des ressources	-	-	3,5	10,7	5,3	19,5	30,9	(11,4)
Technologies de l'information	11,9	9,4	10,0	12,8	12,0	56,2	64,9	(8,7)
Télécommunications	4,2	3,2	4,2	4,0	4,0	19,6	21,1	(1,5)
Charges diverses	6,4	7,6	9,8	7,0	3,7	34,5	45,3	(10,8)
<b>Total</b>	<b>277,1</b>	<b>295,2</b>	<b>255,3</b>	<b>109,4</b>	<b>25,0</b>	<b>962,0</b>	<b>998,1</b>	<b>(36,1)</b>

### 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 réel	2016 Prévu	Total Prévu	R-3770-2011	Écart Prévu / R-3770-2011
<b>Investissements</b>	38,8	41,2	173,4	117,7	2,8	2,3	376,2	396,3	(20,1)
Infrastructure technologique d'information	20,3	13,7	10,3	17,7	2,8	2,3	67,1	72,1	(5,0)
Bureau de projet	7,1	3,8	-	-	-	-	10,9	10,2	0,7
<b>Sous-total</b>	<b>11,4</b>	<b>23,7</b>	<b>163,1</b>	<b>100,0</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>298,2</b>	<b>314,0</b>	<b>(15,8)</b>
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)
<b>Charges d'exploitation</b>	<b>3,9</b>	<b>5,1</b>	<b>13,5</b>	<b>9,7</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>32,2</b>	<b>44,2</b>	<b>(11,9)</b>
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)
<b>Total</b>	<b>42,7</b>	<b>46,4</b>	<b>186,9</b>	<b>127,4</b>	<b>2,8</b>	<b>2,3</b>	<b>408,5</b>	<b>440,5</b>	<b>(32,0)</b>

- 3 L'écart favorable de 20,1 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
  - 11 s'explique également par une révision à la baisse du nombre prévu
  - 12 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  
 2 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 (EN M\$)**

	2013 réel	2014 réel	2015 réel	2016 Prévu	2017 Prévu	Total Prévu	R-3863-2013	Écart Prévu / R-3863-2013
<b>Investissements</b>	1,1	157,3	225,0	72,6	-	456,0	439,5	16,5
Infrastructure technologique d'information	-	-	-	-	-	-	-	-
Bureau de projet	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Sous-total</b>	1,1	157,3	225,0	72,6	-	456,0	439,5	16,5
Compteurs achat et installation	-	119,7	194,4	57,7	-	371,8	342,3	29,5
Équipements de télécommunication	1,1	35,3	25,4	12,8	-	74,6	73,4	1,2
Bureau de projet	-	1,4	2,6	1,9	-	5,9	21,4	(15,5)
Frais d'emprunt à capitaliser	-	0,8	2,6	0,2	-	3,6	2,4	1,2
Autres	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Charges d'exploitation</b>	-	10,4	27,5	34,5	25,0	97,5	118,1	(20,6)
Relocalisation des ressources	-	-	3,5	10,7	5,3	19,5	23,9	(4,4)
Technologies de l'information	-	4,0	10,0	12,8	12,0	38,8	45,6	(6,8)
Télécommunications	-	1,5	4,2	4,0	4,0	13,7	18,2	(4,5)
Charges diverses	-	5,0	9,8	7,0	3,7	25,5	30,5	(5,0)
<b>Total</b>	1,1	167,8	252,5	107,1	25,0	553,5	557,6	(4,1)

13 L’écart défavorable de 16,5 M\$ relatif aux investissements des phases 2 et 3 s’explique  
 14 notamment par les éléments suivants :

- 15 • 29,5 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 ○ 19,1 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 L'écart favorable de 20,6 M\$ relatif aux charges d'exploitation des phases 2 et 3 découle  
 2 principalement du devancement de la fin du projet en décembre 2016 plutôt qu'en juin 2018,  
 3 comme prévu initialement. Cette révision a un impact à la baisse sur les charges en  
 4 technologies de l'information, en télécommunications et les charges diverses. De plus, le  
 5 Distributeur constate que les frais de relocalisation pour l'année 2015 ont été moindres que  
 6 prévus et ajuste ainsi la prévision.

#### 2.4. Coûts réels et prévus pour 2016

7 Le Distributeur présente au tableau 8 les coûts réels du premier trimestre de 2016 et ceux  
 8 prévus pour les trois derniers trimestres de 2016. Le Distributeur prévoit consacrer 74,9 M\$  
 9 en investissements dont plus de 77 % attribuables à l'achat et l'installation des compteurs et  
 10 34,5 M\$ en charges d'exploitation.

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

	2016				
	T1 Réel	T2	T3	T4	Total
<b>Investissements</b>	17,2	25,4	20,9	11,4	74,9
Infrastructure technologique d'information	-	0,1	1,1	1,1	2,3
Bureau de projet	-	-	-	-	-
<b>Sous-total</b>	17,2	25,3	19,8	10,3	72,6
Compteurs achat et installation	15,1	20,9	15,5	6,2	57,7
Équipements de télécommunications	1,6	3,9	3,7	3,6	12,8
Bureau de projet	0,5	0,5	0,5	0,5	1,9
Frais d'emprunt à capitaliser	0,0	0,1	0,0	0,1	0,2
Autres	-	-	-	-	-
<b>Charges d'exploitation</b>	7,6	9,0	9,0	9,0	34,5
Relocalisation des ressources	1,9	2,9	2,9	3,0	10,7
Technologies de l'information	3,0	3,3	3,3	3,2	12,8
Télécommunications	1,1	1,0	1,0	0,9	4,0
Charges diverses	1,6	1,8	1,8	1,9	7,0
<b>Total</b>	24,7	34,4	29,8	20,4	109,4

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

- 12 • 57,7 M\$ en achat et installation de compteurs ;
- 13 • 12,8 M\$ pour le déploiement de la télécommunication.

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

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

	2016				
	T1 Réel	T2	T3	T4	Total
<b>Investissements</b>	-	0,1	1,1	1,1	2,3
Infrastructure technologique d'information	-	0,1	1,1	1,1	2,3
Bureau de projet	-	-	-	-	-
<b>Sous-total</b>	-	-	-	-	-
Compteurs achat et installation	-	-	-	-	-
Équipements de télécommunications	-	-	-	-	-
Bureau de projet	-	-	-	-	-
Frais d'emprunt à capitaliser	-	-	-	-	-
Autres	-	-	-	-	-
<b>Charges d'exploitation</b>	-	-	-	-	-
Relocalisation des ressources	-	-	-	-	-
Technologies de l'information	-	-	-	-	-
Télécommunications	-	-	-	-	-
Charges diverses	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	-	0,1	1,1	1,1	2,3

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

	2016				
	T1 Réel	T2	T3	T4	Total
<b>Investissements</b>	17,2	25,3	19,8	10,3	72,6
Infrastructure technologique d'information	-	-	-	-	-
Bureau de projet	-	-	-	-	-
<b>Sous-total</b>	17,2	25,3	19,8	10,3	72,6
Compteurs achat et installation	15,1	20,9	15,5	6,2	57,7
Équipements de télécommunications	1,6	3,9	3,7	3,6	12,8
Bureau de projet	0,5	0,5	0,5	0,5	1,9
Frais d'emprunt à capitaliser	-	0,1	-	0,1	0,2
Autres	-	-	-	-	-
<b>Charges d'exploitation</b>	7,6	9,0	9,0	9,0	34,5
Relocalisation des ressources	1,9	2,9	2,9	3,0	10,7
Technologies de l'information	3,0	3,3	3,3	3,2	12,8
Télécommunications	1,1	1,0	1,0	0,9	4,0
Charges diverses	1,6	1,8	1,8	1,9	7,0
<b>Total</b>	24,7	34,3	28,7	19,3	107,1

### 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 abolis<sup>2</sup>.

3 Concernant les gains d'efficience liés à l'abolition des routes de relève, le nombre de postes  
4 abolis demeure à 537 en date du 31 mars 2016, comme présenté au 31 décembre 2015.

5 Quant aux gains liés à l'activité d'interruption et de remise en service associée au processus  
6 de recouvrement, le nombre de postes abolis est de 88 en date du 31 mars 2016, tel que  
7 présenté au 31 décembre 2015.

8 Enfin, les gains liés aux représentants du service à la clientèle s'étant entièrement  
9 concrétisés en 2014, le Distributeur maintient à 21 le nombre de postes abolis au 31 mars  
10 2016.

11 Par ailleurs, le Distributeur fait également état, au 31 mars 2016, de 739 cas avérés de mise  
12 en conformité de l'installation électrique à la suite d'une détection d'anomalies dans  
13 l'installation électrique du client pouvant affecter la mesure de l'électricité. Il analyse  
14 présentement 43 cas potentiels de mise en conformité détectés au 31 mars 2016.

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

---

<sup>2</sup> 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 2016, un compteur non communicant a été installé à 77 105 clients qui se sont
- 2 prévalus de l'option de retrait. Ceci représente 2,07 % de l'ensemble des compteurs installés
- 3 (compteurs de nouvelle génération et compteurs non communicants).
- 4 Le tableau 11 présente le nombre de compteurs non communicants installés au 31 mars
- 5 2016.

**TABLEAU 11 :  
NOMBRE DE COMPTEURS NON COMMUNICANTS INSTALLÉS**

	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016 T1</b>	<b>Total</b>
CNC installés	3 577	13 226	57 751	2 551	<b>77 105</b>

## 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 31 mars 2016, le Distributeur et le prestataire de services ont reçu un total de  
6 2 316 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**

<b>Motif</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016 T1</b>	<b>Total</b>
Conditions de service	33	127	169	16	<b>345</b>
Facturation	21	154	196	38	<b>409</b>
Interférence	47	243	439	18	<b>747</b>
Préoccupations/Refus	28	93	75	3	<b>199</b>
Prestation de service	191	214	201	10	<b>616</b>
<b>Total</b>	<b>320</b>	<b>831</b>	<b>1080</b>	<b>85</b>	<b>2316</b>





**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.