

**SUIVI DU PROJET LECTURE À DISTANCE
AU 31 DÉCEMBRE 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 2016	11
3. GAINS D'EFFICIENCE.....	13
4. CLIENTS SE PRÉVALANT DE L'OPTION DE RETRAIT	14
5. PLAINTES DE CLIENTS REÇUES.....	15
ANNEXE A : DÉFINITION DES TYPES DE PLAINTÉ	17

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 : Nombre cumulatif de compteurs installés au 31 décembre 2016	6
Tableau 2 : Coûts totaux autorisés du projet LAD	7
Tableau 3 : Coûts totaux prévus du projet LAD.....	8
Tableau 4 : Coûts totaux finaux de la phase 1	9
Tableau 5 : Coûts totaux prévus des phases 2 et 3	10
Tableau 6 : Coûts du projet LAD – année 2016	11
Tableau 7 : Coûts de la phase 1 – année 2016.....	12
Tableau 8 : Coûts des phases 2 et 3 – année 2016.....	12
Tableau 9 : Nombre de compteurs non communicants qui ont été installés.....	14
Tableau 10 : 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 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 Comme demandé dans la décision D-2017-022², le Distributeur dépose le dernier suivi
26 trimestriel, soit celui au 31 décembre 2016, de l'état des coûts, incluant, le cas échéant, les
27 explications d'écarts ainsi que les charges d'exploitation prévues en 2017.

28 Pour l'année 2017, le Distributeur déposera uniquement le suivi du projet LAD dans le cadre
29 du Rapport annuel du Distributeur.

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.

² D-2017-022, décision concernant la *Demande relative à l'établissement des tarifs d'électricité de l'année tarifaire 2017-2018*, paragraphe 516.

1. COMPTEURS DE NOUVELLE GÉNÉRATION INSTALLÉS

- 1 Au 31 décembre 2016, le Distributeur a complété, tel que prévu au projet, l'installation des
- 2 3,825 M compteurs, incluant les compteurs non communicants, et ce, à l'intérieur de
- 3 l'enveloppe financière prévue. Le tableau 1 fournit, par phase et par type de compteurs, le
- 4 nombre de compteurs installés au 31 décembre 2016.

**TABLEAU 1 :
NOMBRE CUMULATIF DE COMPTEURS INSTALLÉS AU 31 DÉCEMBRE 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	T4	Total		
Prévision	20	999	671	846	1 517	1 044	32	46	35	27	140	3 720	
Compteurs CNG résidentiels	20	1 017	649	829	1 478	1 025	9	2	5	3	19	3 559	
Compteurs CNG CII	0	0	0	6	6	75	24	35	24	24	107	188	
Compteurs CNC	0	4	4	9	13	58	3	1	0	0	4	78	
Total compteurs	20	1 020	653	844	1 497	1 158	36	38	29	27	130	3 825	
Écart		22	(18)	(2)	(20)	114	4	(8)	(6)	0	(10)	105	

2. COÛTS PRÉVUS ET RÉELS DU PROJET LAD

2.1. Coûts totaux autorisés

- 1 Le tableau 2 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 2 :
 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 déploiement du projet LAD étant terminé, le Distributeur constate un écart favorable de
 4 57,0 M\$, soit 5,7 % par rapport aux coûts totaux autorisés pour l'ensemble du projet de
 5 998,1 M\$. L'écart favorable de 57,0 M\$, composé d'un écart favorable de 40,1 M\$ en
 6 charges d'exploitation et d'un écart favorable de 16,9 M\$ en investissements, s'explique
 7 principalement par les éléments suivants :

- 8 • 24,8 M\$ favorables aux charges en technologies de l'information, en
 9 télécommunications et en charges diverses découlant principalement du
 10 devancement de la fin du projet en décembre 2016 plutôt qu'en juin 2018, comme
 11 prévu initialement ;

- 1 • 15,3 M\$ favorables en frais de relocalisation des ressources grâce à une saine
- 2 gestion de celles-ci effectuée par le Distributeur ;
- 3 • 15,3 M\$ favorables associés aux équipements de télécommunication,
- 4 principalement dû à des modifications moins importantes que prévu aux
- 5 équipements en lien avec les télécommunications.

6 Le Distributeur tient à souligner que l'écart favorable de 57,0 M\$ dépasse les montants de
 7 contingence prévus au projet de 21,3 M\$ aux investissements et de 8,1 M\$ aux charges,
 8 pour un total de 29,4 M\$³. Ainsi, l'écart favorable de 57,0 M\$ démontre la bonne gestion du
 9 Distributeur quant à son projet.

10 Le tableau 3 présente par année l'ensemble des coûts du projet. Le total de 941,1 M\$ inclut
 11 les coûts cumulatifs réels au 31 décembre 2016 ainsi que les charges d'exploitation prévues
 12 de 26,3 M\$ pour l'année 2017.

**TABLEAU 3 :
COÛTS TOTAUX PRÉVUS DU PROJET LAD (M\$)**

	2010-2013 Réel cumulatif	2014 Réel	2015 Réel	2016 Réel	2017 Prévu	Total	Coûts totaux autorisés	Écart
Investissements	254,5	275,0	227,8	61,6	-	818,9	835,8	(16,9)
Infrastructure technologique d'information	44,3	17,7	2,8	0,2	-	65,0	72,1	(7,1)
Bureau de projet	10,9	-	-	-	-	10,9	10,2	0,7
Sous-total	199,3	257,3	225,0	61,4	-	743,0	753,5	(10,5)
Compteurs achat et installation	142,8	208,2	194,4	55,2	-	600,6	593,1	7,5
Équipements de télécommunication	32,8	41,8	25,4	4,3	-	104,3	119,6	(15,3)
Bureau de projet	12,5	4,1	2,6	1,8	-	21,0	29,7	(8,7)
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	25,6	26,3	122,2	162,3	(40,1)
Relocalisation des ressources	-	-	3,5	6,1	6,0	15,6	30,9	(15,3)
Technologies de l'information	11,9	9,4	10,0	11,4	12,0	54,7	64,9	(10,2)
Télécommunications	4,2	3,2	4,2	3,3	4,1	19,0	21,1	(2,1)
Charges diverses	6,4	7,6	9,8	4,8	4,2	32,8	45,3	(12,5)
Total	277,1	295,2	255,3	87,2	26,3	941,1	998,1	(57,0)

2.3. Coûts totaux par phases

13 Les tableaux 4 et 5 présentent respectivement les coûts du projet de la phase 1 et ceux des
 14 phases 2 et 3.

³ Voir le tableau R-9.3 de la réponse à la question 9.3 de la demande de renseignements n° 1 de la Régie à la pièce HQD-2, document 1 (B-0016), dossier R-3770-2011.

**TABLEAU 4 :
COÛTS TOTAUX FINAUX DE LA PHASE 1 (M\$)**

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

1 L'écart favorable de 22,2 M\$ relatif aux investissements de la phase 1 s'explique
2 principalement par le coût d'achat et d'installation des compteurs :

- 3
- 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, tout en incluant les coûts d'accessoires non prévus. Cet écart inclut
10 également une révision à la baisse du nombre prévu d'interventions requises d'un
11 maître-électricien dans les cas où les installateurs constatent que l'embase est
endommagée et présente un problème de sécurité de l'installation électrique.

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

- 14
- 15 • 7,1 M\$ favorables découlant de la relocalisation des ressources en relève de
16 compteurs, les employés permanents ayant été réaffectés, au fur et à mesure du
17 déploiement de la phase 1, à des routes de relève non visées par un
déploiement ;
 - 18 • 5,9 M\$ favorables en charges diverses principalement dans les activités de
19 formation et de communication par l'utilisation d'outils de formation développés
20 pour les activités de base et par la révision à la baisse du nombre de ressources
21 supplémentaires requises dans les activités de communication.

**TABLEAU 5 :
COÛTS TOTAUX PRÉVUS DES PHASES 2 ET 3 (M\$)**

	2013 Réel	2014 Réel	2015 Réel	2016 Réel	2017 Prévu	Total Prévu	R-3863-2013	Écart Prévu / R-3863-2013
Investissements	1,1	157,3	225,0	61,4	-	444,8	439,5	5,3
Infrastructure technologique d'information	-	-	-	-	-	-	-	-
Bureau de projet	-	-	-	-	-	-	-	-
Sous-total	1,1	157,3	225,0	61,4	-	444,8	439,5	5,3
Compteurs achat et installation	-	119,7	194,4	55,2	-	369,3	342,3	27,0
Équipements de télécommunication	1,1	35,3	25,4	4,3	-	66,1	73,4	(7,3)
Bureau de projet	-	1,4	2,6	1,8	-	5,8	21,4	(15,6)
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	25,6	26,3	89,9	118,1	(28,2)
Relocalisation des ressources	-	-	3,5	6,1	6,0	15,6	23,9	(8,3)
Technologies de l'information	-	4,0	10,0	11,4	12,0	37,4	45,6	(8,2)
Télécommunications	-	1,5	4,2	3,3	4,1	13,1	18,2	(5,1)
Charges diverses	-	5,0	9,8	4,8	4,2	23,8	30,5	(6,7)
Total	1,1	167,8	252,5	87,0	26,3	534,7	557,6	(22,9)

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

- 3 • 27,0 M\$ défavorables associés à l'achat et l'installation des compteurs dont :
 - 4 ○ 10,4 M\$ défavorables provenant des 80 k compteurs CII de la phase 1
 - 5 dorénavant considérés dans les coûts des phases 2 et 3 ;
 - 6 ○ 16,6 M\$ défavorables découlant de la variation du taux de change sur le prix
 - 7 des compteurs, de l'augmentation du coût unitaire des compteurs installés et
 - 8 des coûts d'accessoires non prévus ;
- 9 • 15,6 M\$ favorables associés au Bureau de projet à la suite du devancement de la
- 10 fin du déploiement;
- 11 • 7,3 M\$ favorables associés aux équipements de télécommunications,
- 12 principalement dû à des modifications moins importantes que prévu aux
- 13 équipements en lien avec les télécommunications.

14 L'écart favorable de 28,2 M\$ relatif aux charges d'exploitation des phases 2 et 3 découle
15 principalement du devancement de la fin du projet en décembre 2016 plutôt qu'en juin 2018,
16 comme prévu initialement. Cette révision a un impact à la baisse sur les charges en
17 technologies de l'information, en télécommunications et les charges diverses. De plus, une
18 saine gestion des ressources par le Distributeur a permis de dégager un écart favorable de
19 8,3 M\$ en frais de relocalisation.

2.4. Coûts réels 2016

- 1 Le Distributeur présente au tableau 6 les coûts réels de l'année 2016. Le Distributeur a
- 2 encouru 61,6 M\$ en investissements dont près de 90 % attribuables à l'achat et l'installation
- 3 des compteurs et 25,6 M\$ en charges d'exploitation.

**TABLEAU 6 :
COÛTS DU PROJET LAD – ANNÉE 2016 (M\$)**

	2016				Total
	T1 Réel	T2 Réel	T3 Réel	T4 Réel	
Investissements	17,2	17,2	11,4	15,8	61,6
Infrastructure technologique d'information	-	-	0,1	0,1	0,2
Bureau de projet	-	-	-	-	-
Sous-total	17,2	17,2	11,3	15,7	61,4
Compteurs achat et installation	15,1	16,0	10,7	13,4	55,2
Équipements de télécommunications	1,6	0,7	0,1	1,9	4,3
Bureau de projet	0,5	0,5	0,4	0,4	1,8
Frais d'emprunt à capitaliser	-	-	0,1	-	0,1
Autres	-	-	-	-	-
Charges d'exploitation	7,6	5,9	5,9	6,2	25,6
Relocalisation des ressources	1,9	1,2	1,3	1,7	6,1
Technologies de l'information	3,0	2,9	2,7	2,8	11,4
Télécommunications	1,1	0,8	0,8	0,6	3,3
Charges diverses	1,6	1,0	1,1	1,1	4,8
Total	24,7	23,1	17,3	22,0	87,2

- 4 Les coûts de 2016 se caractérisent principalement par les éléments suivants :
- 5 • 55,2 M\$ en achat et installation de compteurs ;
- 6 • 11,4 M\$ en charges d'exploitation pour les technologies de l'information.
- 7 Les tableaux 7 et 8 distinguent respectivement, par trimestre pour l'année 2016, les coûts du
- 8 projet pour la phase 1 et ceux des phases 2 et 3.

**TABLEAU 7 :
COÛTS DE LA PHASE 1 – ANNÉE 2016 (M\$)**

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

**TABLEAU 8 :
COÛTS DES PHASES 2 ET 3 – ANNÉE 2016 (M\$)**

	2016				
	T1 Réel	T2 Réel	T3 Réel	T4 Réel	Total
Investissements	17,2	17,2	11,3	15,7	61,4
Infrastructure technologique d'information	-	-	-	-	-
Bureau de projet	-	-	-	-	-
Sous-total	17,2	17,2	11,3	15,7	61,4
Compteurs achat et installation	15,1	16,0	10,7	13,4	55,2
Équipements de télécommunications	1,6	0,7	0,1	1,9	4,3
Bureau de projet	0,5	0,5	0,4	0,4	1,8
Frais d'emprunt à capitaliser	-	-	0,1	-	0,1
Autres	-	-	-	-	-
Charges d'exploitation	7,6	5,9	5,9	6,2	25,6
Relocalisation des ressources	1,9	1,2	1,3	1,7	6,1
Technologies de l'information	3,0	2,9	2,7	2,8	11,4
Télécommunications	1,1	0,8	0,8	0,6	3,3
Charges diverses	1,6	1,0	1,1	1,1	4,8
Total	24,7	23,1	17,2	21,9	87,0

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 abolis⁴. Au 31 décembre 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 sont entièrement réalisés
5 pour un total de 603 postes abolis au 31 décembre 2016.

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 102 en date du 31 décembre 2016, soit
8 la totalité des postes à abolir pour cette activité.

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
11 31 décembre 2016.

12 Par ailleurs, le Distributeur fait également état, au 31 décembre 2016, de 780 cas avérés de
13 mise en conformité de l'installation électrique à la suite d'une détection d'anomalies dans
14 l'installation électrique du client pouvant affecter la mesure de l'électricité. Il analyse
15 présentement 41 cas potentiels de mise en conformité détectés au 31 décembre 2016.

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 2,9 M\$ les revenus futurs
19 récupérés par les opérations de mise en conformité pour l'année 2016. 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.

⁴ 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 décembre 2016, un compteur non communicant a été installé à 78 017 clients qui se
- 2 sont prévalus de l'option de retrait. Ceci représente 2,04 % de l'ensemble des compteurs
- 3 installés (compteurs de nouvelle génération et compteurs non communicants).
- 4 Le tableau 9 présente le nombre de compteurs non communicants qui ont été installés au
- 5 31 décembre 2016.

**TABLEAU 9 :
NOMBRE DE COMPTEURS NON COMMUNICANTS QUI ONT ÉTÉ INSTALLÉS**

	2013	2014	2015	2016				Total	
				T1	T2	T3	T4		Total
CNC installés	3 577	13 226	57 751	2 551	582	184	146	3 463	78 017

- 6 Le Distributeur souligne qu'à la demande de certains clients, il a procédé au remplacement
- 7 du compteur non communicant par un compteur de nouvelle génération. Les coûts de ce
- 8 remplacement ne font toutefois pas partie du projet LAD et sont plutôt considérés dans les
- 9 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 31 décembre 2016, le Distributeur et le prestataire de services ont reçu un total de
 6 2 472 plaintes, ce qui représente un taux de 0,06 % de plaintes par rapport au nombre de
 7 compteurs installés. En 2016, le Distributeur a reçu un total de 241 plaintes.
- 8 Le tableau 10 fait état des plaintes reçues selon les types de motif, lesquels sont définis à
 9 l'annexe A.

**TABLEAU 10 :
 NOMBRE DE PLAINTES DE CLIENTS PAR TYPES DE MOTIF**

Motif	2013	2014	2015	2016				Total	
				T1	T2	T3	T4		
Conditions de service	33	127	169	16	10	7	18	51	380
Facturation	21	154	196	38	17	20	10	85	456
Interférence	47	243	439	18	11	35	2	66	795
Préoccupations/Refus	28	93	75	3	3	3	9	18	214
Prestation de service	191	214	201	10	3	5	3	21	627
Total	320	831	1080	85	44	70	42	241	2472

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.