

Régie de l'énergie - Dossier R-3863-2013

Autorisation d'investissements - Projet Lecture à Distance (LAD) Phases 2 et 3 d'Hydro-Québec Distribution

CANADA

PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

DOSSIER R-3863-2013

RÉGIE DE L'ÉNERGIE

AUTORISATION D'INVESTISSEMENTS
RELATIFS AU
PROJET LECTURE À DISTANCE (LAD)
PHASES 2 ET 3
D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION

HYDRO-QUÉBEC
En sa qualité de Distributeur

Demanderesse

-et-

STRATÉGIES ÉNERGÉTIQUES (S.É.)

ASSOCIATION QUÉBÉCOISE DE LUTTE
CONTRE LA POLLUTION ATMOSPHÉRIQUE
(AQLPA)

Demandereses en Intervention

PIÈCE SÉ-AQLPA-1 - DOCUMENT 1

HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION

Suivi du dossier R-3770-2011 de la Régie de l'énergie
(suivi de la Décision D-2012-127 - Projet Lecture à distance)

Suivi du projet lecture à distance - phase 1 - Période du 1^{er} janvier au 30 juin 2013

Le 15 juillet 2013

http://www.regie-energie.qc.ca/audiences/Suivis/SuiviD-2012-127/HQD_SuiviD-2012-127_15juillet2013.pdf

Déposée par :

Stratégies Énergétiques (S.É.)

Association québécoise de lutte contre la pollution atmosphérique (AQLPA)

Le 22 novembre 2013

Pièce SÉ-AQLPA-1 - Document 1

HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION

Suivi du projet lecture à distance - phase 1 - Période du 1^{er} janvier au 30 juin 2013

Déposée par Stratégies Énergétiques (S.É.) et l'AQLPA

Régie de l'énergie - Dossier R-3863-2013

Autorisation d'investissements - Projet Lecture à Distance (LAD) Phases 2 et 3 d'Hydro-Québec Distribution

**SUIVI DU PROJET LECTURE À DISTANCE - PHASE 1
PÉRIODE DU 1^{ER} JANVIER AU 30 JUIN 2013**

Table des matières

1. MISE EN CONTEXTE.....	6
2. COMPTEURS DE NOUVELLE GÉNÉRATION INSTALLÉS EN PHASE 1	7
3. COÛTS PRÉVUS ET RÉELS DE LA PHASE 1.....	9
3.1. COÛTS TOTAUX PRÉVUS DE LA PHASE 1.....	9
3.2. COÛTS RÉELS ET PRÉVUS POUR LES ANNÉES 2012 ET 2013.....	11
4. GAINS D'EFFICIENCE.....	13
5. CLIENTS SE PRÉVALANT DE L'OPTION DE RETRAIT	14
6. PLAINTES DE CLIENTS REÇUES.....	15

Annexe

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

Tableaux

Tableau 1 : Nombre de compteurs de nouvelle génération pour la phase 1 installés et prévus par trimestre (en k).....	7
Tableau 2 : Coûts totaux prévus de la phase 1 du projet LAD (en M\$)	9
Tableau 3 : Coûts de la phase 1 du projet LAD – année 2013 (en M\$).....	12
Tableau 4 : Nombre de compteurs non communicants installés	14
Tableau 5 : Nombre de plaintes de clients par type de motifs	15

Figure

Figure 1 : Nombre de compteurs de nouvelle génération installés par semaine	8
---	---

Lexique

CEM	Centre d'exploitation du mesurage
CNC	compteur non communicant
CNG	compteur de nouvelle génération
IMA	Infrastructure de mesurage avancée
k	millier(s)
M\$	million(s) de dollars
Option de retrait	Tarifs et conditions de distribution d'électricité relative à une option d'installation d'un compteur n'émettant pas de radiofréquences
projet LAD	projet Lecture à distance
ss	suivant(e)s
vs	versus

Note : Les totaux pour l'ensemble des tableaux du document sont calculés à partir de données non arrondies.

1 Dans sa décision D-2012-127¹ concernant la demande d'autorisation pour réaliser la
2 phase 1 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 « [532] Conséquemment, la Régie demande au Distributeur de lui transmettre,
7 selon la périodicité prévue ci-dessous, les informations suivantes :

- 8 • D'ici un an, un bilan du plan de communication destiné à répondre aux
9 questions et préoccupations de ses clients, les données sur le nombre
10 de clients ayant exercé l'Option de retrait et leur impact sur le
11 déploiement et les coûts du Projet ;
- 12 • Sur une base trimestrielle, un suivi de l'avancement des coûts et de
13 l'échéancier du Projet, incluant les informations suivantes :
 - 14 ○ une planification de l'installation des CNG par trimestre pour toute la
15 phase 1 ; [section 2]
 - 16 ○ le nombre de CNG réellement installés par trimestre ; [section 2]
 - 17 ○ le nombre de clients qui se prévalent de l'Option de retrait par
18 trimestre ; [section 5]
 - 19 ○ les coûts prévus de la phase 1 du Projet par trimestre ; [section 3]
 - 20 ○ les coûts réels de la phase 1 par trimestre ; [section 3]
 - 21 ○ l'explication des écarts de coûts et d'échéancier et les nouvelles
22 prévisions, le cas échéant ; [sections 2 et 3]
 - 23 ○ un statut de la matérialisation des gains d'efficacité annoncés ;
24 [section 4]
 - 25 ○ le nombre de plaintes de clients reçues par trimestre, classées selon
26 le type de motifs. [section 6]

27 [...] »

28 Le Distributeur dépose son premier suivi détaillé de l'avancement des coûts et de
29 l'échéancier du projet incluant les explications d'écarts, le cas échéant. Tel qu'il a été
30 mentionné dans la correspondance du Distributeur de juin 2013², ce document vise
31 principalement les résultats des deux premiers trimestres de 2013. De même, pour les
32 prochains trimestres, le Distributeur s'est formellement engagé auprès de la Régie à
33 déposer, systématiquement et en temps opportun, les suivis exigés dans la décision
34 D-2012-127. En plus du suivi trimestriel, le Distributeur déposera, d'ici le début d'octobre
35 2013, le bilan du plan de communication et les résultats de l'analyse de l'impact du
36 nombre de clients ayant exercé l'option de retrait sur le projet LAD.

¹ D-2012-127, décision finale relative à la *Demande relative à l'autorisation du projet Lecture à distance – Phase 1*, 5 octobre 2012.

² Lettre du Distributeur à la Régie du 17 juin 2013 sur le Suivi de la décision D-2012-127 et lettre de la Régie en réponse au Distributeur du 21 juin 2013.

1. MISE EN CONTEXTE

1 D'entrée de jeu, le Distributeur informe la Régie que le déploiement de la phase 1 du
2 projet LAD se fait conformément aux attentes élevées du Distributeur au niveau
3 technique et selon l'enveloppe financière prévue. Le Distributeur est confiant d'atteindre
4 les objectifs qu'il s'est fixé pour le déploiement des compteurs de nouvelle génération à
5 la fin de la phase 1.

6 Il est à noter que dans le dossier R-3770-2011³, le Distributeur prévoyait le début du
7 déploiement massif dès le deuxième trimestre de 2012 ; les coûts et les gains annuels
8 annoncés dans la demande d'autorisation reflétaient le rythme de déploiement prévu à
9 ce moment. En octobre 2012, la Régie approuvait les tarifs et les conditions de
10 distribution d'électricité relatifs à une option d'installation d'un compteur n'émettant pas
11 de radiofréquences (« option de retrait »)⁴. Compte tenu de la date d'entrée en vigueur
12 de l'option de retrait fixée au 1^{er} décembre 2012⁵ et de la période des fêtes de fin
13 d'année, les premiers avis écrits, informant du remplacement des compteurs, ont été
14 transmis aux clients le 7 janvier 2013.

15 Les nouvelles prévisions, annoncées dans le dossier tarifaire 2013-2014⁶, découlent
16 principalement du report du début du déploiement massif et de la révision du calendrier
17 de déploiement de la phase 1 du projet LAD⁷.

³ Dossier R-3770-2011, *Demande relative à l'autorisation du projet Lecture à distance – Phase 1*.

⁴ D-2012-128, décision finale relative à la *Demande de fixation des tarifs et conditions de distribution d'électricité relative à une option d'installation d'un compteur n'émettant pas de radiofréquences*, 5 octobre 2012.

⁵ D-2012-145, décision finale relative aux *Conditions de service d'électricité et aux Tarifs et conditions du Distributeur applicables à compter du 1^{er} décembre 2012*, 2 novembre 2012.

⁶ Dossier R-3814-2012, *Demande relative à l'établissement des tarifs d'électricité de l'année tarifaire 2013-2014*.

⁷ Voir les réponses aux questions 16.2 et 42.3 de la demande de renseignements n° 1 de la Régie à la pièce B-0082, HQD-13, document 1 du dossier R-3814-2012 qui font état d'un début du déploiement massif à compter de janvier 2013.

2. COMPTEURS DE NOUVELLE GÉNÉRATION INSTALLÉS EN PHASE 1

1 Le Distributeur a débuté l'installation des compteurs de nouvelle génération le 7 février
2 2013, soit 30 jours après la transmission des premiers avis écrits informant les clients du
3 remplacement des compteurs. Tel qu'il a été prévu dans le dossier tarifaire 2013-2014,
4 l'installation de 1,7 million de compteurs se terminera à la fin du deuxième trimestre de
5 2014.

6 Le tableau 1 fournit, par trimestre, le détail des compteurs installés au 30 juin 2013, ainsi
7 que la prévision de l'installation des compteurs à venir, en s'appuyant sur les
8 informations déjà fournies dans le dossier tarifaire 2013-2014. Environ 250 k⁸ compteurs
9 de nouvelle génération sont installés et lus par le CEM au 30 juin 2013.

**TABLEAU 1 : NOMBRE DE COMPTEURS DE NOUVELLE GÉNÉRATION POUR LA PHASE 1
INSTALLÉS ET PRÉVUS PAR TRIMESTRE (EN K)**

	Travaux préparatoires réel	2013				2014		Total prévu
		T1 réel	T2 réel	T3 prévu	T4 prévu	T1 prévu	T2 prévu	
R-3814-2012 ¹	20	68	262	334	334	334	337	1 690
Nouvelle prévision	20	20	208	383	388	334	337	1 690
Écart R-3814-2012 vs Nouvelle prévision	0	(48)	(55)	49	54	0	0	0

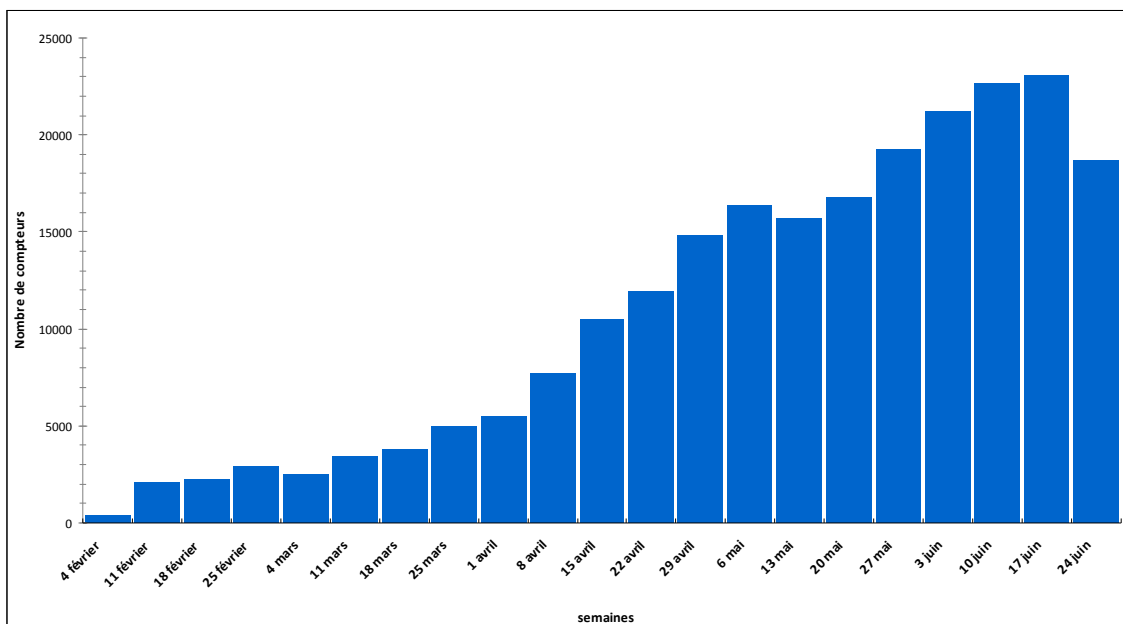
Note 1 : Tableau R-42.4 de la pièce B-0082, HQD-13, document 1 du dossier R-3814-2012 pour les données de T1 à T4 2013.

10 L'écart constaté pour les compteurs installés au 30 juin 2013 s'explique par le décalage
11 du début des installations au 7 février plutôt qu'au 1^{er} janvier tel qu'il a été indiqué au
12 dossier tarifaire 2013-2014. De plus, le Distributeur n'a pu accroître le rythme
13 d'installation des compteurs aussi rapidement que planifié, puisque les travaux liés à la
14 relance des activités se sont avérés plus importants que ceux anticipés. En effet, compte
15 tenu des délais entre la fin des installations des compteurs des projets pilotes et le début
16 du déploiement massif, certaines composantes de l'organisation des activités ont dû être
17 abandonnées par souci de minimiser les coûts. Par exemple, le prestataire de services a
18 dû recomposer ses équipes de travail.

⁸ Nombre incluant les compteurs installés dans le cadre des travaux préparatoires lors du projet pilote de la ville de Boucherville et de la MRC de Memphrémagog, de même que celui du quartier Villeray à Montréal.

1 Depuis le début du déploiement massif, le nombre des installations s'accroît de façon
2 significative semaine après semaine (voir la figure 1) et le Distributeur engage les
3 ressources nécessaires afin de continuer à augmenter encore davantage le rythme
4 d'installation. Il est ainsi confiant de dépasser le rythme moyen d'installations prévu de
5 5 k compteurs par jour⁹, ce qui lui permettra d'atteindre l'objectif de 1,7 million de
6 compteurs installés à la fin de la phase 1 du projet LAD dans la grande région de
7 Montréal.

**FIGURE 1 : NOMBRE DE COMPTEURS DE NOUVELLE GÉNÉRATION INSTALLÉS
PAR SEMAINE**



Note 1 : La semaine du 24 juin comporte 4 jours ouvrables.

⁹ Voir notamment la pièce A-0152, notes sténographiques de l'audience du 22 mai 2012, volume 18, du dossier R-3770-2011, aux pages 84 à 94.

3. COÛTS PRÉVUS ET RÉELS DE LA PHASE 1

3.1. Coûts totaux prévus de la phase 1

- 1 Le Distributeur prévoit que la phase 1 du projet LAD se réalisera à l'intérieur des coûts
 2 prévus de 440 M\$ au dossier R-3770-2011.
- 3 Le tableau 2 présente les coûts réels au 30 juin 2013 et ceux prévus jusqu'à la fin de la
 4 phase 1, et les compare aux coûts prévus au dossier R-3770-2011. Pour les fins
 5 d'analyse des coûts de la phase 1 du projet LAD, le Distributeur présente ses données
 6 sur une base annuelle plutôt que trimestrielle telle que demandée par la Régie. En effet,
 7 le Distributeur porte à l'attention de la Régie qu'il effectue ses prévisions et détermine
 8 ses objectifs sur une base annuelle aux fins de la gestion du projet. Il informe également
 9 la Régie qu'un découpage des coûts prévus par trimestres n'ajouterait pas de précision
 10 additionnelle compte tenu du fait que le rythme de déploiement demeure relativement
 11 stable dans le temps.

TABLEAU 2 : COÛTS TOTAUX PRÉVUS DE LA PHASE 1 DU PROJET LAD (EN M\$)

	Travaux préparatoires ¹	2012 réel	2013 prévu	2014 et ss prévu	Total prévu	R-3770-2011 ¹	Écart prévu / R-3770-2011
Investissements	38,8	41,2	176,9	143,4	400,4	396,3	4,1
Infrastructure technologique d'information	20,3	13,7	10,3	27,1	71,4	72,1	(0,7)
Bureau de projet	7,1	3,8	-	-	10,9	10,2	0,7
Sous-total	11,4	23,7	166,6	116,3	318,1	314,0	4,1
Compteurs achat et installation	4,4	3,2	134,3	101,0	243,0	250,8	(7,8)
Équipements de télécommunications	3,0	11,3	22,7	9,8	46,8	46,2	0,5
Bureau de projet	-	6,1	6,1	3,6	15,7	8,3	7,4
Frais d'emprunt à capitaliser	-	3,0	3,4	1,4	7,9	2,3	5,6
Autres	4,0	0,1	0,0	0,6	4,7	6,3	(1,6)
Charges d'exploitation	3,9	5,1	20,5	10,6	40,1	44,2	(4,1)
Relocalisation des ressources	-	-	-	-	-	7,1	(7,1)
Technologies d'informations	-	4,5	8,5	5,3	18,3	19,4	(1,0)
Télécommunications	1,8	0,2	2,3	1,7	6,0	2,9	3,0
Charges diverses	2,1	0,4	9,7	3,5	15,8	14,8	1,0
Total	42,7	46,4	197,3	154,0	440,5	440,5	0,0

Note 1 : Les résultats des travaux préparatoires (tableau R-10.1-A de la pièce B-0129, HQD-13, document 1.2 du dossier R-3814-2012) et les données du dossier R-3770-2011 (tableau 11 de la pièce B-0006, HQD-1, document 1 du dossier R-3770-2011) ont été reclassés à des fins de comparaison avec le réel de l'année 2012 et les prévisions des années 2013 et suivantes.

1 Au chapitre des investissements, l'écart défavorable prévu de 4,1 M\$ s'explique par les
2 éléments suivants :

- 3 • Écart favorable de 7,8 M\$ au niveau de l'achat et l'installation de compteurs dû au
4 coût unitaire plus faible que prévu initialement au dossier¹⁰ ;
- 5 • Écart défavorable d'environ 4,3 M\$ suite à la capitalisation au niveau du Bureau
6 de projet des coûts liés à la mise en place du CEM ;
- 7 • Écart défavorable de 8,7 M\$ dû à la prolongation des travaux de la phase 1 du
8 projet LAD jusqu'en juin 2014 compte tenu du report du début du déploiement
9 massif et de la révision du calendrier de déploiement. Cette prolongation entraîne
10 un impact au niveau du Bureau de projet (3,1 M\$) et des frais d'emprunt à
11 capitaliser (5,6 M\$).

12 Le Distributeur est confiant que le coût de la rubrique Bureau de projet ne dépassera
13 pas les coûts initialement prévus pour le projet LAD dans son ensemble.

14 Au chapitre des charges d'exploitation, l'écart favorable prévu de 4,1 M\$ s'explique par
15 les éléments suivants :

- 16 • Écart favorable de 7,1 M\$ pour la relocalisation des ressources ; compte tenu du
17 nombre croissant d'employés temporaires occupant les postes visés par le
18 projet LAD, le Distributeur ne prévoit plus de frais de relocalisation pour la
19 phase 1 du projet LAD ;
- 20 • Écart défavorable de 3,0 M\$ au niveau des coûts de télécommunications dû à la
21 prolongation de la période des travaux de la phase 1 du projet LAD nécessitant le
22 maintien des équipes d'exploitation.

¹⁰ Les coûts du projet LAD au dossier R-3770-2011 incluaient les prix non négociés pour les compteurs de nouvelle génération du fournisseur Elster et le taux de prestation estimé du prestataire de services.

3.2. Coûts réels et prévus pour les années 2012 et 2013

1 Le Distributeur présente les coûts réels de 2012 et compare les coûts prévus de 2013
2 avec la plus récente prévision des coûts, qui a été fournie dans le cadre du dossier
3 tarifaire 2013-2014 (dossier R-3814-2012).

Coûts de l'année 2012

4 L'année 2012 s'est caractérisée par la poursuite des travaux de mise en place de l'IMA
5 notamment :

- 6 • la conception du réseau de télécommunication (topologie) ;
- 7 • le développement des liens de communication avec le prestataire de services
8 chargé de l'installation des compteurs ;
- 9 • la mise en place du CEM ;
- 10 • l'intégration des technologies de l'information.

11 Les coûts de l'année 2012 sont de 46,4 M\$, dont 41,2 M\$ en investissements et 5,1 M\$
12 en charges d'exploitation. Les coûts réels de l'année 2012 sont inférieurs de 6,0 M\$ à
13 ceux prévus dans l'année de base du dossier tarifaire 2013-2014 principalement dû au
14 ralentissement de l'installation des équipements de télécommunications.

Coûts de l'année 2013

15 Le tableau 3 présente les coûts réels et prévus de la phase 1 du projet LAD pour l'année
16 2013. Le Distributeur prévoit des coûts de 197,3 M\$, dont 176,9 M\$ en investissements
17 et 20,5 M\$ en charges d'exploitation. La prévision actuelle se situe à l'intérieur du
18 montant de 202,9 M\$ présenté dans le dossier tarifaire 2013-2014.

TABEAU 3 : COÛTS DE LA PHASE 1 DU PROJET LAD – ANNÉE 2013 (EN M\$)

	2013			Cumulatif 2013		
	T1 réel	T2 réel	T3 et T4 prévu	Total réel et prévu	R-3814-2012 ¹	Écart réel et prévu / R-3814-2012
Investissements	12,4	33,0	131,5	176,9	182,5	(5,6)
Infrastructure technologique d'information	1,9	1,2	7,2	10,3	10,7	(0,4)
Bureau de projet	-	-	-	-	-	-
Sous-total	10,5	31,8	124,3	166,6	171,7	(5,2)
Compteurs achat et installation	3,1	26,0	105,2	134,3	142,0	(7,7)
Équipements de télécommunications	4,5	4,0	14,3	22,7	20,6	2,1
Bureau de projet	1,8	1,0	3,3	6,1	6,2	(0,1)
Frais d'emprunt à capitaliser	1,1	0,8	1,6	3,4	1,4	2,1
Autres	0,0	-	-	0,0	1,6	(1,6)
Charges d'exploitation	2,7	3,4	14,3	20,5	20,5	0,0
Relocalisation des ressources	-	-	-	-	-	-
Technologies d'informations	2,1	2,1	4,3	8,5	7,8	0,7
Télécommunications	0,6	0,6	1,1	2,3	1,8	0,4
Charges diverses	0,0	0,7	8,9	9,7	10,8	(1,1)
Total	15,1	36,5	145,8	197,3	202,9	(5,6)

Note 1 : Données du tableau R-10.1-A de la pièce B-0129, HQD-13, document 1.2 du dossier R-3814-2012 reclassées.

1 Au chapitre des investissements, l'écart favorable prévu de 5,6 M\$ pour l'année 2013
 2 s'explique par les éléments suivants :

- 3 • Écart favorable de 7,7 M\$ pour l'achat et l'installation de compteurs tel qu'il a été
- 4 expliqué à la section 3.1 ;
- 5 • Écart défavorable de 2,1 M\$ lié au rattrapage des activités d'installation des
- 6 équipements de télécommunications non réalisées en 2012 ;
- 7 • Écart défavorable de 2,1 M\$ des frais d'emprunt à capitaliser découlant du report
- 8 du début du déploiement massif.

9 Globalement, il n'y a aucun écart prévu au chapitre des charges d'exploitation pour
 10 2013.

4. GAINS D'EFFICIENCE

1 Dans la demande d'autorisation de la phase 1 du projet LAD, le Distributeur estimait à
2 726 postes l'impact du projet LAD sur les ressources humaines pour l'ensemble du
3 déploiement¹¹.

4 En prévision du début du déploiement et compte tenu du fait que la situation était
5 temporaire, le Distributeur a effectué, dès 2012, une saine gestion des effectifs liés aux
6 processus de relève et de recouvrement, notamment en ne comblant pas certains
7 postes devenus vacants. Les gains d'efficacité, en lien avec l'abolition des routes de
8 relève, se matérialisent graduellement et représentent 42 postes pour le processus
9 relever au 30 juin 2013. Quant aux gains liés à l'activité d'interruption et de remise en
10 service associée au processus recouvrement, ils représentent 8 postes en date du
11 30 juin 2013. Les gains liés aux représentants du service à la clientèle se concrétiseront
12 ultérieurement.

13 Par ailleurs, le Distributeur fait également état, au 30 juin 2013, de 30 cas avérés de
14 mise en conformité de l'installation électrique à effectuer, suite à une détection lors de la
15 pose du compteur. Il analyse présentement 65 cas potentiels de mise en conformité
16 additionnels détectés au 30 juin 2013.

¹¹ Section 5.1 de la pièce B-0006, HQD-1, document 1 du dossier R-3770-2011, page 31.

5. CLIENTS SE PRÉVALANT DE L'OPTION DE RETRAIT

1 Au 30 juin 2013, 402 clients, qui se sont prévalus de l'option de retrait, ont un compteur
2 non communicant installé. Ceci représente environ 0,2 % des compteurs installés
3 (compteurs de nouvelle génération et compteurs non communicants), taux en deçà du
4 pourcentage de 1 % prévu dans le cadre du dossier R-3770-2011¹².

5 Le tableau 4 présente, par trimestre, le nombre de compteurs non communicants
6 installés au 30 juin 2013.

TABLEAU 4 : NOMBRE DE COMPTEURS NON COMMUNICANTS INSTALLÉS

	2013		
	T1	T2	Total
CNC installés	72	330	402

¹² Pièce B-0094, HQD-1, document 6 du dossier R-3770-2011, page 6.

6. PLAINTES DE CLIENTS REÇUES

1 Le Distributeur a segmenté les plaintes reçues en cinq types de motifs définis à
2 l'annexe A.

3 Le tableau 5 fait état, par trimestre, des plaintes reçues par le Distributeur et par son
4 prestataire de services selon le type de motifs. Au 30 juin 2013, le Distributeur avait reçu
5 99 plaintes, ce qui représente 0,04 % de plainte par rapport au nombre de compteurs
6 installés pour la même période.

7 Le Distributeur tient à souligner qu'il met tout en œuvre afin que la prestation de service
8 soit à la hauteur de ses attentes. Il s'assure notamment de la mise en place d'un
9 mécanisme de rétroaction auprès des équipes d'installation suite à l'application des
10 programmes d'assurance qualité et à l'analyse des plaintes liées à la prestation de
11 service, et ce, afin de réduire constamment le nombre de plaintes.

TABLEAU 5 : NOMBRE DE PLAINTES DE CLIENTS PAR TYPE DE MOTIFS

Motif	2013		
	T1	T2	Total
Conditions de service		10	10
Facturation	1	4	5
Interférence		0	0
Préoccupations / Refus	1	3	4
Prestation de service	1	79	80
Total	3	96	99

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

Facturation

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

Interférence

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

Préoccupations / Refus

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

Prestation de service

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