

De: claire deau [clairdeau@yahoo.ca]
Envoyé: 14 janvier 2014 06:33
À: Greffe
Objet: à verser au dossier R 3863-2013

À l'attention de Mesdame Louise Pelletier et Sophie Giner,

Mesdames,

Un employé d'Hydro-Québec est venu remplacer mon compteur mécanique par un compteur ITRON CISR en mon absence durant le mois de mars 2012. Je me suis aperçue du changement quand j'ai commencé à éprouver des malaises (maux de tête, picotements dans la nuque et nausées).

J'ai alors téléphoné à Hydro-Québec pour savoir pourquoi ils avaient changé mon compteur **sans me prévenir et sans autorisation de ma part**. Je me suis fait répondre que mon compteur avait une durée de vie déterminée et qu'il fallait le changer (bien qu'il fonctionnait encore très bien). Je leur ai expliqué les symptômes que j'éprouve depuis et leur ai demandé de le remplacer dans les plus brefs délais. L'employé m'a répondu que le dossier était devant la Régie de l'Énergie et que tant qu'aucune décision n'avait été prise, Hydro-Québec ne pouvait rien faire. J'ai donc déposé une plainte verbale le 17 avril 2012 (confirmation écrite d'Hydro-Québec en date du 8 mai 2012, N/Réf. 62413).

J'ai appelé par la suite à plusieurs reprises pour faire un suivi. Hydro-Québec m'a finalement envoyé une réponse le 7 Février 2013 (soit 10 mois plus tard!) me signalant qu'ils ont bien reçu ma demande de remplacement pour un compteur non-communicant et que des frais de 98\$ seront appliqués pour l'installation de l'appareil, ainsi que des frais mensuels de relève totalisant 206\$ annuellement, en me demandant de m'inscrire au 1 800-569-2577 si je désire toujours faire remplacer mon compteur. Étant à

l'extérieur pour soigner ma maman, et malgré de nombreux essais téléphoniques, j'étais dans l'incapacité de parler à un employé, je leur ai donc envoyé une lettre recommandée en date du 25 février 2013. Lettre qui est restée sans réponse de leur part.

À mon retour au Québec j'ai finalement réussi à parler avec un employé le 29 mai 2013 pour faire valoir mon droit de retrait. On m'a répondu que mon compteur serait effectivement remplacé dans les 3 mois suivant cet appel et selon la disponibilité des employés dans ma région.

En date d'aujourd'hui et malgré mes appels téléphoniques, je suis toujours sans nouvelle de la part d'Hydro-Québec et mon compteur n'a pas été remplacé. Je tiens à spécifier que je souffre de malaises depuis qu'un compteur ITRON CISR a été installé à mon insu à mon domicile à Val-david il y a bientôt 2 ans de cela. Je suis d'ailleurs surprise qu'Hydro-Québec installe de nouveaux compteurs partout dans la région (Val-David et Val-Morin) depuis plus d'un mois, mais qu'il ne trouve pas le temps de tenir leur engagement de remplacer mon compteur...

Par ailleurs je trouve déplorable que dans notre Province, les citoyens se fassent imposer des infrastructures (compteurs intelligents) qui mettent leur bien-être et leur santé en danger, (sans qu'ils en soient avertis et sans leur consentement), mais surtout que nous soyons laissés à nous-mêmes, sans recours et sans aide.

Je vous demande donc de déposer ce témoignage au dossier R 3863-2013 afin que la Régie de l'Énergie sache comment Hydro-Québec traite sa clientèle.

En espérant le tout conforme, veuillez agréer, Mesdames, mes
meilleures salutations

Claire d. tastavi