

Braccio, Nadia

De: Bernard Leblond [leblond.bernard@gmail.com]
Envoyé: 16 janvier 2014 13:24
A: Greffe
Objet: A verser au dossier R 3863-2013 (observations)
Pièces jointes: ABONNÉ HQ lettre 2, 16-01-2014.doc

Bonjour Mme Louise Pelletier,

Nous vous envoyons notre témoignage concernant l'installation du nouveau compteur intelligent.
Pas besoin de vous dire que nous sommes en furie et déçu du comportement H-Q et de Capgemini dans cette situation.

Nous aimerions recevoir de votre part, un avis de réception et nous indiquer s'il est préférable de vous envoyer cette lettre par courrier recommandé.

Nous vous remercions à l'avance pour vos bons services

France Levesque
Bernard Leblond

Montréal, le 15 janvier 2014

Abonnée H-Q : France Levesque
9375 d'Iberville
Montréal, Québec
H1Z 2R5

Voici les faits relatifs à l'attitude de Hydro-Québec et CAPGEMINI lors de l'installation des nouveaux compteurs de dernière génération en janvier 2014.

Un compteur de dernière génération (compteur intelligent) a été installé à mon domicile, le 2 janvier 2014 entre 15 et 16 heures, en remplacement d'un compteur électromécanique (à roulettes), et ce malgré les faits suivants :

-L'envoi d'un avis de « *non consentement* » à Monsieur Daniel Richard Président H-Q Distribution, le 26 novembre 2013, sous pli recommandé (Poste Canada no : RW 781 643 695 CA) .

-La présence d'une affiche plastifiée « *de non consentement* » très explicite montrée par la propriétaire à l'employé de Capgemini avant l'installation compteur.

-La non autorisation du propriétaire de l'immeuble de donner droit à l'installation de ce compteur, sans mon consentement, à titre d'abonné au service H-Q. (Les compteurs sont situés dans le garage du propriétaire, donc H-Q n'y a pas accès.)

À notre arrivée, l'employé de CAPGEMINI venait à l'instant même de terminer l'installation du nouveau compteur (compteur intelligent).

Nous : Pourquoi, malgré *l'affiche de non-consentement*, avez-vous installé ce nouveau compteur ? :

Capgemini : Par ce qu'il n'y avait pas *d'affiche de non consentement*.

Nous : Nous avons envoyé, à M. Daniel Richard Président H-Q Distribution, un avis *de non consentement* par courrier recommandé, le 26 novembre 2013. Comment se fait-il que vous n'avez-vous pas reçu de mémo H-Q, d'un avis de *non consentement de notre part*.

Capgemini : « Je n'ai reçu aucun mémo d'un avis de *non consentement* H-Q vous concernant et que votre demande est trop récente.

Nous : Voici la lettre que nous avons envoyé à H-Q et le sceau du bureau de poste, du 26 novembre 2013. Cela fait plus de 5 semaines et je pense H-Q a eu largement le temps de vous envoyer un mémo. Pourriez-vous ré-installer l'ancien compteur.

Capgemini : Non! Je n'ai pas le droit de le faire car H-Q a déjà reçu l'enregistrement de votre nouveau compteur intelligent. Concernant votre refus du nouveau compteur H-Q ne nous communique pas toujours le *non-consentement* des abonnés. Vous n'avez qu'à faire une demande à H-Q pour qu'il change ce compteur intelligent pour un compteur numérique non communiquant.

Quelques jours plus tard, nous avons rencontré la propriétaire et son fils.

Nous : Pourquoi n'avez-vous pas montré l'affiche plastifiée de *non-consentement* à l'installateur de Capgemini?

La Propriétaire et son fils : Nous lui avons montré l'affiche plastifiée et lui avons dit : « Le locataire ne veut pas avoir le nouveau compteur »

Capgemini : aurait répondu d'un ton direct : *L'installation des nouveaux compteurs est obligatoire!* Et enlever moi cette affiche, je vais faire comme si je ne l'avais pas vue! Une fois l'installation terminée, le fils du propriétaire a téléphoné au service à la clientèle des abonnés H-Q.

H-Q : Pour la ré-installation d'un autre compteur il y a des frais de 136 \$ et de 17 \$ par mois pour la lecture manuelle du compteur, par un employé.

La propriétaire et son fils ont donc permis à Capgemini de remplacer les compteurs à roulettes existants - le sien et le nôtre - pour des compteurs intelligents. Nous rappelons que nous n'avons pas donné notre autorisation au propriétaire pour ce faire.

France Lévesque
Bernard Leblond

OPINION PERSONNELLE

Il est évident que H.-Q. ne tient pas compte de l'Avis de non-consentement envoyé par l'abonné. Dans son 1^{er} rapport trimestriel sur le suivi du déploiement, H-Q ne comptabilise que les Plaintes, alors que, en date du 18 juillet 2012, 1329 Avis de non-consentement sont parvenus à H.-Q. par courrier recommandé. (confirmation officielle obtenue par une demande d'accès à l'information) Les élus locaux de même que la Ministre Mme Martine Ouellet peuvent témoigner avoir reçu plusieurs copies conformes de ces avis de non-consentement. Il y a donc ici Omission volontaire par H.-Q. de reconnaître les faits et de respecter la demande de l'abonné.

Pour H-Q., il n'y a que 2 possibilités : le Compteur intelligent communiquant OU l'Option de retrait coûteuse et inapplicable car ne protège pas l'abonné de l'effet des RF adjacents et communicants du voisinage. Aucuns frais ne devraient être imposés à l'abonné pour un compteur non communiquant car certains de ces compteurs ont été installés depuis 2004, sans frais, dans de nouvelles résidences et autres projets de rénovation domiciliaire.