

Contexte et motifs

Voici les détails exacts sur la manière dont un employé d'Hydro-Québec a procédé au retrait de notre compteur électromécanique et à l'installation unilatérale d'un compteur LAD dit 'non communicant' le 13 décembre dernier, au 1200 Joseph à Prévost, vers 11 H 30 a.m., et ce, malgré toutes les lettres recommandées de refus concernant le retrait du compteur électromécanique, expédiées les 11 et 14 novembre, (la première reçue le 12-11 à 7h.24 sous signature M. Vienneau, la seconde reçue le 18-11 à 7h. 14, sous signature M LAM) dont une lettre du médecin qui déclarait qu'étant donné les conditions de santé des deux occupants, 'il serait essentiel d'éviter dans ces deux cas toute exposition à des compteurs émettant des radiofréquences et autres qu'électromécanique.', (Lettre expédiée le 10 décembre à H-Q et reçue à Montréal le 12 décembre à 7h. 15 sous la signature de M LAM – vérifications faites le 23 janvier 2014) :

Étant donné les problèmes cardiaques de mon mari, atteint de la maladie d'Alzheimer, et considérant les conditions de maintien de sa santé et de la mienne (qui doit constamment voir à organiser sa vie, compte tenu de ses pertes cognitives avérées, et à coordonner les services d'une dizaine d'organismes, institutions ou groupes , ce que je fais depuis plus de neuf ans), le principe de précaution doit s'appliquer : seul un compteur électromécanique est vraiment sécuritaire, puisqu'il ne nécessite aucune lecture à distance émettant des radiofréquences, peu souhaitables pour le rétablissement et le maintien normal de la pression cardiaque et de la tension artérielle, problématique que nous avons connue suite à son ACV en 2004 et qui ne s'est pas résorbée depuis; pour l'innocuité quant aux fonctions cérébrales, les radiofréquences aggravant les pertes de mémoire ainsi que provoquant la baisse de mélatonine essentielle au sommeil, (troubles qui sont apparus avec ma propre condition d'épuisement).

Par la manière coercitive dont s'est opérée le retrait du compteur électromécanique et son remplacement unilatéral procédant par imposition (décrite in extenso ci-après), la Société Hydro-Québec contrevient sous de nombreux aspects à la Charte des Droits et Libertés ainsi qu'à la Déclaration des Droits de l'homme, d'autant plus qu'elle vise pour ce faire dans ce cas particulier, une personne parmi les plus vulnérables de notre société, dont le nombre va grandissant : celle dont l'atteinte cognitive ne lui permet pas de s'opposer suffisamment rapidement ou avec suffisamment de force pour manifester son refus, bien qu'elle connaisse et partage notre position à ce sujet et toutes les démarches que nous avons faites à ce sujet.

Je n'insisterai pas plus avant sur l'abus d'un tel procédé dont le commun des mortels saisit toute l'injustice; je vous rappelle seulement que dans nos communications avec la Société Hydro-Québec, nous avons toujours refusé le retrait du compteur électromécanique et son remplacement par tout autre compteur, nous portons donc plainte à cet effet, et demandons la remise en place du compteur électromécanique dans les meilleurs délais.

Procédure de retrait du compteur électromécanique

13 décembre 2013

Une installation intempestive d'un nouveau compteur est effectuée à mon domicile, le 1200 Joseph, à Prévost. L'installateur n'a aucunement cherché à communiquer avec la seule personne de la maison sans atteintes cognitives, seule propriétaire, seule répondante des lettres recommandées (4 envois et 6 lettres) et la seule qui ait jamais communiqué avec les services d'Hydro-Québec depuis notre installation à cette adresse en mai 2004, soit près de dix ans.

Malgré l'envoi de la lettre du médecin (10 décembre 2013) et la connaissance de notre état de santé par vos services, (la lettre, je le rappelle, a été reçue à HQ le 12 décembre, à 7 h15 du matin, sous la signature M LAM – fait vérifié le 23 janvier 2014), l'installateur, au sortir du véhicule à l'effigie d'Hydro Québec cette fois, et non plus de Cap Gemini, le sous-traitant, (plus ou moins 10 jours avant le 13 décembre 2013, l'installateur de Cap Gemini, venu chez les voisins et qui avait stationné devant chez moi m'avait vue à la fenêtre, il n'est pas entré sur mon terrain – parenthèse actuelle ajoutée le 19 février 2014, pour dissiper toute ambiguïté) a annoncé de façon autoritaire à mon mari (en perte cognitive) qui pelletait à l'avant : «Votre épouse a demandé un changement de compteur (ce qui est totalement faux, j'y ai toujours opposé un refus) et nous sommes venus l'installer». Il a monté les marches du perron cuisine face auquel deux affiches de refus étaient clairement exposées dans deux portes françaises, tourné à gauche, pour accéder au compteur, à droite duquel une troisième affiche de refus était exposée; il a coupé le feuillard qui retenait la protection de bois ajouré et peint, porteuse de toutes nos lettres de refus, qui laissait parfaitement lire le compteur et n'était destinée qu'à signaler formellement notre refus d'un changement de compteur; il a écarté celle-ci, en déclarant haut et court: «On enlève cela à cause des risques d'incendie»; il a installé le nouveau compteur, et il est revenu sur-le-champ à son véhicule, qu'il a aussitôt mis en marche, le tout n'ayant pas duré plus de trois minutes. (Photos avant et après disponibles)

Un voisin qui a reçu sa visite quelques minutes plus tard, ayant vu et refusé l'installateur d'HQ a pu conserver son compteur électromécanique et le conserve encore à ce jour. (25-1-2014)

Démarches antérieures

Ce fait constitue l'aboutissement des démarches faites auprès d'Hydro-Québec, lesquelles m'ont mis aussi en contact verbal avec quelques personnes

- le 28 octobre 2013 avec la personne répondant au no. 1 866 332 6779 pour signifier mon refus du retrait de mon compteur électromécanique, laquelle affirme sur un ton péremptoire 'cette option n'existe pas, madame', de sorte qu'intimidée je ne peux plus expliquer in extenso les raisons médicales et le principe de précaution qui motivent ma demande.
- le 13 décembre, après le retrait-installation du compteur dit 'non communiquant', lorsque je vais valoir ma protestation et rappelle la lettre du médecin que le Service à la clientèle a reçue,

on me répond d'un ton tranchant : 'l'opinion d'un médecin n'a rien à voir avec la Loi de la Régie de l'énergie', (qui nous a autorisé à installer ces compteurs,) madame'. Même effet : il est inutile de tenter élaborer mes motifs, il y déjà une fin de non-recevoir.

- le 18 décembre, à 19h 30, lors de la tenue du kiosque d'information à Prévost, une employée qui m'accueille d'abord me déclare n'avoir aucun renseignement sur le lieu d'installation et le nombre de routeurs installés dans Prévost; mon mari s'étant avancé plus loin devant les compteurs exposés, j'allai le rejoindre dans l'intention de quitter le lieu d'exposition puisque ne peut se trouver réponse à mes questions. Mais un monsieur nous aborde, à qui j'explique notre arrivée tardive au lieu d'exposition du fait de notre journée passée à l'Urgence de l'Hôpital de Saint-Jérôme pour des raisons cardiaques, mon mari y étant amené en ambulance par l'intervenante de la Maison Aloys Alzheimer; j'ai alors fait remarquer que c'était par principe de précaution et pour des raisons médicales que nous refusions tout changement de compteur électromécanique. Après que ce monsieur à qui je parlais, m'informa qu'il y avait eu une plainte d'une dame de Prévost concernant un remplacement de compteur et que je me fus identifiée comme étant cette dame elle-même, qui avait envoyé une lettre de protestation à M. André Cloutier, chef des opérations d'efficiencia, après ces événements du 13 décembre, (Lettre expédiée le 15 décembre, livrée et reçue le 17 décembre 2013, à 7h 27, sous la signature de M LAM-vérification faite le 23 janvier 2014).

'C'est moi, M. André Cloutier', a-t-il alors déclaré. Sur sa demande ensuite: 'Que s'est-il passé au juste, ce jour-là madame? je lui fais alors une brève description de la procédure de remplacement du compteur. Sur ce, il ajouta: 'je n'ai pas reçu votre lettre' et me demanda 'À quelle adresse se sont passés ces événements?' Question à laquelle j'ai répondu: 'Vous le saurez, monsieur, quand vos services vous feront parvenir la lettre', étant déconcertée par ce qui me paraissait comme l'in vraisemblance de cette réponse. (Ceci a lieu 36 heures après réception de la lettre à Hydro-Québec.) C'est alors que nous avons quitté l'endroit, mon mari montrant des signes d'épuisement.

Remarques

Je fais remarquer la chose suivante : comment facilement croire ce qu'un responsable d'H-Q affirme, ou ce qu'Hydro-Québec nous dit sur les compteurs LAD, quand le compteur dit 'non communicant' est en fait communicant, puisqu'il amène une lecture faite à distance, avec forcément l'émission de radiofréquences –c'est ce que j'ai toujours mentionné dans mes lettres de refus; ou encore quand il a en fallu recourir à la loi d'accès à l'information pour connaître le nombre exact d'avis de non-consentement reçus par HQ (+ de 2000), comptabilisés dans ses rapports de suivi à Régie de l'Énergie seulement à titre de plainte formelle (15, pour 2013); et quand des citoyens de Ste-Anne-des-Lacs, en passant par Saint-Sauveur et jusqu'à Val-David, se sont fait remplacer leur compteur en leur absence tout en croyant que la phase 1 du déploiement recevait ses limites avec la ville de St-Jérôme et ne s'étendait pas au-delà. Il conviendrait par conséquent d'en clarifier officiellement les limites géographiques exactes avec les villes

nord, est et ouest mentionnées, de façon claire pour dissiper cette équivoque, car l'ambiguïté engendre la confusion et la confusion risque de compromettre la paix sociale.

Ces incertitudes ne servent pas la paix sociale, ni non plus la procédure mode imposition, qui semble avoir été approuvée par la Régie, puisque qu'elle entérine l'offre de deux compteurs seulement. Cela oblige beaucoup de personnes ne souhaitant pas d'autre compteur qu'électromécanique à barricader leur compteur ou à le surveiller sans cesse, (cela se voit un peu partout), car cette offre outrepassé au point de départ, la possibilité pour les personnes concernées de conserver le compteur électromécanique et ne permet l'option de retrait pour n'offrir que ces deux choix, pas plus acceptables l'un que l'autre pour certaines personnes. D'où la discorde sociale inhérente au déni des droits fondamentaux et au droit coutumier du consommateur de refuser une modification unilatérale des conditions du service qu'on lui offre. La Régie ne peut-elle faire son offre qu'après l'acceptation initiale du retrait du compteur électromécanique et avec l'engagement formel par la Société Hydro-Québec que soit respecté dans la procédure de déploiement sur le terrain le choix émis par le consommateur? Pourrait alors être délaissé le mode d'opposition ou de résistance défensivo-paranoïaque et la société entière en passer enfin à l'action constructive.

Par Agathe Martin, propriétaire à Prévost

proche aidante qui fait parvenir ce message d'un ordinateur branché avec WiFi éteint.

Plainte à Hydro-Québec distribution

Chef du Service à la clientèle, C.P. 11731
Centre ville, Montréal, QC, H3C 6R2

Prévost, 19 février 2014

Monsieur,

Je vous fais parvenir ci-annexée la version amendée du document 'Déclaration, Motifs et historique des événements et des gestes posés' où dans la partie 'historique des événements' vous trouverez, sous la journée au 13 décembre 2013, une précision mettant fin à toute ambiguïté sur le rôle des installateurs sous-contractant de Cap Gemini en ce qui me concerne, comme l'auraient laissé entendre la partie adverse, lors la présentation de mon cas par l'AQLPA à la Régie de l'Énergie (Dossier K3854-2013, article 18.1 des conditions de service) au mois de décembre dernier.

En effet, quelque dix jours avant le 13 décembre 2013, l'installateur de Cap Gemini ayant stationné leur véhicule devant ma maison, au 1200 Joseph, Prévost, pour aller installer un compteur chez le voisin d'en face, M. Heppell, au 1199 Joseph, à Prévost, au retour à son véhicule, m'a aperçue dans la fenêtre donnant sur la rue, a sans doute vu les affiches de refus et a passé délibérément outre mon adresse, n'est pas même venu sur mon terrain et s'est dirigé immédiatement chez mon voisin, M. Faguy, 1208 rue Joseph, Prévost, qui l'a refusé. Connaissant la décision de mon voisin, identique à la mienne, de refuser l'option de retrait, et de surcroît le fait que le chemin d'approche est peu visible par les occupants, c'est sur mon appel téléphonique pour l'en informer qu'il est sorti de la maison pour exercer son droit de refus.

Il n'y a donc eu aucune intervention de Cap Gemini à notre adresse, ni ce jour-là, ni aucun autre jour avant le 13 décembre 2013, jour où un installateur sortant d'un véhicule à l'effigie d'Hydro-Québec a procédé de la manière unilatérale décrite par moi dans le document ci-annexé, sans s'adresser du tout en quoi que ce soit à la seule propriétaire des lieux, la seule sans pertes cognitives et la seule personne qui ait jamais communiqué avec vous depuis 2004, réglé toutes les factures et expédié par envoi recommandé toutes ces lettres exerçant son droit de refus du retrait du compteur électromécanique; en fait, la 9^e, pour ce qui est de l'envoi actuel.

La version actuelle (du 19 février 2014, avec l'ajout identifié, daté et signé manuellement de la date d'aujourd'hui), remplace donc le précédent document 'déclaration, motifs et historique, à vous expédié le 29 janvier 2014 et reçu à Montréal, à 7h 46 sous la signature 'reçu SS', le 30 janvier 2014.

Veillez donc je vous prie, communiquer ces faits à qui de droit, comme toujours l'envoi recommandé sera assuré de son suivi, et recevoir ici mes salutations distinguées.

Agathe : famille de Martin PDG de AGATHE MARTIN

cc :AQLPA; Laval refuse; Basses-Laurentides refuse; Prévost refuse; Régie de l'énergie.

Plainte à Hydro-Québec Distribution

Prévost, 24 janvier 2014

Chef des Services à la clientèle, C .P . 11731 Centre ville, Montréal, QC, H3C 6R2

Monsieur,

Au 1200 Joseph, Prévost, nous vivons sans Wi-Fi actif, sans téléphone cellulaire, sans téléphone portable, sans lampe fluocompacte ou appareil émettant des radiofréquences et tous les appareils sont branchés sur le courant direct. Nous respectons activement une saine hygiène électromagnétique.

Étant donné les problèmes cardiaques de mon mari, atteint de la maladie d'Alzheimer, et considérant les conditions de maintien de sa santé et de la mienne (qui doit constamment voir à organiser sa vie, compte tenu de ses pertes cognitives avérées, et à coordonner les services d'une dizaine d'organismes , ce que je fais depuis plus de neuf ans), le principe de précaution doit s'appliquer : seul un compteur électromécanique est vraiment sécuritaire, puisqu'il ne nécessite aucune lecture à distance émettant des radiofréquences, peu souhaitables pour le rétablissement et le maintien normal de la pression cardiaque et de la tension artérielle, problématique que nous avons connue suite à son ACV en 2004 et qui ne s'est pas résorbée depuis; pour l'innocuité quant aux fonctions cérébrales, les radiofréquences aggravant les pertes de mémoire ainsi que provoquant la baisse de mélatonine essentielle au sommeil, (troubles qui sont apparus avec ma propre condition d'épuisement).

Par la manière coercitive dont s'est opérée le retrait du compteur électromécanique et son remplacement unilatéral procédant par imposition (décrite in extenso dans le document ci-annexé), la Société Hydro-Québec contrevient sous de nombreux aspects à la Charte des Droits et Libertés ainsi qu'à la Déclaration des Droits de l'homme, d'autant plus qu'elle vise pour ce faire dans ce cas particulier, une personne parmi les plus vulnérables de notre société, dont le nombre va grandissant : celle dont l'atteinte cognitive ne lui permet pas de s'opposer suffisamment rapidement ou avec suffisamment de force pour manifester son refus, bien qu'elle connaisse et partage notre position et toutes les démarches faites à ce sujet.

Je n'insisterai pas plus avant sur l'abus d'un tel procédé dont le commun des mortels saisit toute l'injustice; je vous rappelle seulement que dans nos communications avec votre Société, nous avons toujours refusé le retrait du compteur électromécanique et son remplacement par tout autre compteur, nous portons donc plainte à cet effet, et demandons sa remise en place dans les meilleurs délais.

De plus, nous constatons que sur l'état de compte au 15 janvier 2014 reçu ces derniers jours, -facture _____, no de contrat _____, no de client _____ no de compte _____ suite à la modification unilatérale de votre part des conditions de services et ce, malgré nos refus répétés, les frais initiaux d'installation au montant de 98.00\$ (frais initiaux d'installation de 137.00\$ moins crédit d'installation de 39.00) ainsi que des frais mensuels de relève (17.00\$) nous sont comptabilisés. Je fais donc une plainte à cet effet. Je n'ai

jamais demandé ce changement des conditions de services, il a été imposé et de surcroît exécuté par une procédure niant tout droit fondamental, en s'adressant à une personne inapte à s'opposer à cette intrusion, alors que vous étiez au courant de cette condition d'inaptitude. Je porte donc plainte à cet effet et demande qu'aucun frais autre que ceux reliés au compteur électromécanique nous soit comptabilisé. (*voir note bas de page)

Finalement, monsieur, je porte plainte à l'effet que pour que mon refus répété de tout autre compteur qu'électromécanique soit considéré reçu par votre Société et comptabilisé comme tel dans vos rapports de suivi à la Régie de l'Énergie, je sois forcée de porter formellement plainte auprès de vous pour faire connaître à la Régie mon refus, le chiffre des plus de 2000 lettres de refus ne lui étant pas communiqué séparément des plaintes formelles; cette façon de faire et ce manque de transparence imposant au consommateur tout le fardeau des démarches administratives, de nouveaux frais d'envois postaux recommandés (j'en suis avec le présent envoi à plus de 70.00\$) et l'obligation de consacrer une grande partie de son temps aux communications avec votre Société. Cet ajout de difficultés contribue évidemment à décourager un grand nombre de personnes à maintenir leur option de refus, et à mettre en place ce que d'aucuns pourraient considérer comme une pratique d'usure, (dont à la limite dans des cas aux aspects similaires, dont font état par exemple au moins deux émissions télévisées récentes de protection des droits des consommateurs, vues par nous, pourrait être considérée comme éventuellement questionnable tout au moins la convivialité de la procédure de règlement).

Sans oublier qu'aux yeux de ceux qui cherchent, ont toujours cherché et valorisent hautement la paix sociale, dont je suis, il apparaît extrêmement regrettable qu'à cause de tout ceci (en particulier le déni des droits fondamentaux) se construise une résistance sociale qui aurait pu être évitée sur la simple possibilité initiale offerte de refuser le retrait du compteur électromécanique (possibilité donc de le conserver), ce qu'à notre connaissance, au moins une autre compagnie de distribution d'électricité au Québec a jugé pertinent de faire. La Société Hydro-Québec ne pourrait-elle pas suivre cet exemple, qui contribue, dans le respect du droit des consommateurs à se prononcer sur un changement important des conditions de services, au maintien de saines relations d'affaires, d'autant plus que son bassin beaucoup plus élevé de clientèle augmente d'autant le risque possible de résistance-opposition.

Vous trouverez ci-annexés un document (comportant une déclaration, des considérations et un historique des faits et gestes), ainsi que la copie des 7 lettres que nous vous avons adressées jusqu'ici. En tout 9 documents, y incluant la présente lettre, la 8e.

Veillez agréer, monsieur, l'expression de mes sentiments distingués.

Agathe Martin, proche aidante, propriétaire à Prévost

*pour le compteur C1S installé par vous et modifiant les conditions de service unilatéralement de votre part, je demande qu'aucun frais, d'installation ou de relève me soit imputé.

Adressé depuis un ordinateur câblé, WiFi désactivé.