

## Lévesque, Claudette

---

**De:** Fatima et Alain [rocchia@videotron.ca]  
**Envoyé:** 13 mars 2014 11:27  
**À:** Greffe  
**Cc:** basses-laurentides-refuse@videotron.ca  
**Objet:** À verser aux dossiers R 3863-2013 (observations) et R-3854-,2013 ph. 2.  
**Pièces jointes:** Témoignage.pdf

Saint-Joseph-du-Lac, 13 mars 2014.

Régie de l'Énergie,  
À : [greffe@regie-energie.qc.ca](mailto:greffe@regie-energie.qc.ca) à l'attention de Madame Louise Pelletier.

OBJET : À verser aux dossiers R 3863-2013 (observations) et R-3854-2013 ph. 2.

En mars 2012, j'ai fait part au conseil municipal de Saint-Joseph-du-Lac de mes inquiétudes au sujet des compteurs et des réseaux des téléphones cellulaires. Peu de temps après, dans le même mois, un installateur anonyme est venu changer mon compteur. Même si je lui ai dit que je n'en voulais pas, il l'a installé quand même. J'ai appelé Hydro-Québec pour savoir quel genre de compteur c'était et pourquoi il avait été changé. On m'a dit que c'était un compteur non-communicant et que je ne devais pas m'inquiéter et qu'HQ viendrait faire la lecture à ma porte... ce que je doute fort car pendant plusieurs mois, je n'ai pas vu personne venir faire la lecture de mon compteur. J'ai envoyé une lettre de contestation à HQ, à la régie de l'énergie et à mon député car je voulais ravoir mon compteur original, sans résultat. Ensuite, j'ai reçu une lettre qui m'avisait qu'ils viendraient encore changer mon compteur pour un compteur "intelligent". J'ai téléphoné au numéro mentionné dans la lettre pour les informer que je ne voulais pas de ce compteur. Ils sont venus le changer quand même et je n'ai pas été capable d'arrêter les frais. Cela fait 3 mois (3 factures) que j'indique sur le chèque que je conteste cette facture. En plus, nous avons une augmentation d'environ 20% de notre consommation électrique aucunement justifiée car nous n'avons aucun changement dans nos habitudes de consommation. J'ai appelé au service à la clientèle quand j'ai reçu la facture avec les frais d'installation pour contester par téléphone et ils ne voulaient pas me parler; ça prenait une procuration de mon mari...cela fait juste 36 ans que c'est moi qui paie la factures d'HQ. J'ai finalement réussi à parler à quelqu'un pour demander le certificat d'homologation du compteur qui avait été installé chez moi. La dame n'était vraiment pas contente de la demande et disait qu'HQ était une compagnie sérieuse. Mais jamais elle ne m'a confirmé avoir une homologation de l'appareil qui avait été installé chez nous. Elle m'a dit que c'était confidentiel, que cela ne me regardait pas et que j'allais trop loin. Mais oui ça me regarde, comme consommateur, je consomme avec précaution et en plus je n'ai même pas demandé ce changement. Suite à cette intervention, ils m'ont envoyé un numéro de Certificat donné par Industrie Canada, qui ne fait référence à absolument rien et cette lettre n'était pas signée seulement indiqué en bas "Service à la clientèle". Si c'est pour des économies qu'Hydro fait tout cela, je doute de toute cette façon de faire pour contester la facture. Nous, nous sommes revenus à la facture papier par la poste et payée par chèque. Après plus d'un an et demi, j'ai finalement réussi à faire changer mon compteur par un compteur non-communicant. Depuis qu'il est changé, je dors beaucoup mieux et je n'entends plus de bruit dans le mur où il est installé. Par contre, comme j'anime des ateliers de formation personnelle et que je rencontre beaucoup de personnes de ma municipalité, les gens qui vivent juste à côté du "routeur" sont très fatigués, ils n'ont plus d'énergie. Cette baisse d'énergie correspond exactement à l'installation du routeur près de chez eux. Avant, ils avaient beaucoup

d'énergie et faisaient beaucoup d'activités qu'ils ne peuvent plus faire maintenant. Juste en passant près du poteau où le routeur est installé, on entend et sent les ondes.

Je suis très déçue du service d'une compagnie que se dit si respectueuse et que leur façon de faire est de mépriser les abonnés et qu'en plus c'est une société d'État!!!!

Je crois que la Commission Charbonneau devrait regarder s'il n'y aurait un gros ménage à faire aussi dans la gestion d'HQ. Il y a quelque chose qui ne tourne pas rond quand on pense que les compteurs étaient déjà achetés avant que le projet ne soit autorisé par la Régie de l'Énergie... Il y a bien des choses qui ont changé dans les 10 dernières années au niveau des services à la population. Il est temps de penser "service à la clientèle" et non "mépris de la clientèle."

Merci

Fatima et Alain Rocchia

2133 ch principal

Saint-Joseph-du -Lac

J0N 1M0

CC : Basses- Laurentides refuse [basses-laurentides-refuse@videotron.ca](mailto:basses-laurentides-refuse@videotron.ca)

Saint-Joseph-du-Lac, 13 mars 2014.

Régie de l'Énergie,

À : [greffe@regie-energie.qc.ca](mailto:greffe@regie-energie.qc.ca) à l'attention de Madame Louise Pelletier.

**OBJET : À verser aux dossiers R 3863-2013 (observations) et R-3854-2013 ph. 2.**

En mars 2012, j'ai fait part au conseil municipal de Saint-Joseph-du-Lac de mes inquiétudes au sujet des compteurs et des réseaux des téléphones cellulaires. Peu de temps après, dans le même mois, un installateur anonyme est venu changer mon compteur. Même si je lui ai dit que je n'en voulais pas, il l'a installé quand même. J'ai appelé Hydro-Québec pour savoir quel genre de compteur c'était et pourquoi il avait été changé.

On m'a dit que c'était un compteur non-communicant et que je ne devais pas m'inquiéter et qu'HQ viendrait faire la lecture à ma porte... ce que je doute fort car pendant plusieurs mois, je n'ai pas vu personne venir faire la lecture de mon compteur.

J'ai envoyé une lettre de contestation à HQ, à la régie de l'énergie et à mon député car je voulais ravoir mon compteur original, sans résultat.

Ensuite, j'ai reçu une lettre qui m'avisait qu'ils viendraient encore changer mon compteur pour un compteur "intelligent". J'ai téléphoné au numéro mentionné dans la lettre pour les informer que je ne voulais pas de ce compteur. Ils sont venus le changer quand même et je n'ai pas été capable d'arrêter les frais. Cela fait 3 mois (3 factures) que j'indique sur le chèque que je conteste cette facture. En plus, nous avons une augmentation d'environ 20% de notre consommation électrique aucunement justifiée car nous n'avons aucun changement dans nos habitudes de consommation.

J'ai appelé au service à la clientèle quand j'ai reçu la facture avec les frais d'installation pour contester par téléphone et ils ne voulaient pas me parler; ça prenait une procuration de mon mari...cela fait juste 36 ans que c'est moi qui paie la factures d'HQ.

J'ai finalement réussi à parler à quelqu'un pour demander le certificat d'homologation du compteur qui avait été installé chez moi. La dame n'était vraiment pas contente de la demande et disait qu'HQ était une compagnie sérieuse. Mais jamais elle ne m'a confirmé avoir une homologation de l'appareil qui avait été installé chez nous. Elle m'a dit que c'était confidentiel, que cela ne me regardait pas et que j'allais trop loin.

Mais oui ça me regarde, comme consommateur, je consomme avec précaution et en plus je n'ai même pas demandé ce changement. Suite à cette intervention, ils m'ont envoyé un numéro de Certificat donné par Industrie Canada, qui ne fait référence à absolument rien et cette lettre n'était pas signée seulement indiqué en bas " Service à la clientèle "

Si c'est pour des économies qu' Hydro fait tout cela, je doute de toute cette façon de faire pour contester la facture. Nous, nous sommes revenus à la facture papier par la poste et payée par chèque.

Après plus d'un an et demi, j'ai finalement réussi à faire changer mon compteur par un compteur non-communicant. Depuis qu'il est changé, je dors beaucoup mieux et je n'entends plus de bruit dans le mur où il est installé. Par contre, comme j'anime des ateliers de formation personnelle et que je rencontre beaucoup de personnes de ma municipalité, les gens qui vivent juste à côté du "routeur" sont très fatigués, ils n'ont plus d'énergie. Cette baisse d'énergie correspond exactement à l'installation du routeur près de chez eux. Avant, ils avaient beaucoup d'énergie et faisaient beaucoup d'activités qu'ils ne peuvent plus faire maintenant. Juste en passant près du poteau où le routeur est installé, on entend et sent les ondes.

Je suis très déçue du service d'une compagnie que se dit si respectueuse et que leur façon de faire est de mépriser les abonnés et qu'en plus c'est une société d'État!!!!

Je crois que la Commission Charbonneau devrait regarder s'il n'y aurait un gros ménage à faire aussi dans la gestion d'HQ. Il y a quelque chose qui ne tourne pas rond quand on pense que les compteurs étaient déjà achetés avant que le projet ne soit autorisé par la Régie de l'Énergie...

Il y a bien des choses qui ont changé dans les 10 dernières années au niveau des services à la population. Il est temps de penser "service à la clientèle" et non "mépris de la clientèle."

Merci

Fatima et Alain Rocchia  
2133 ch principal  
Saint-Joseph-du-Lac  
J0N 1M0

CC : Basses- Laurentides refuse [basses-laurentides-refuse@videotron.ca](mailto:basses-laurentides-refuse@videotron.ca)