

**1. Nombre annuel de clients dont le service fut interrompu pour non-paiement (clientèle résidentielle)**

<b>Année</b>	<b>Nombre total de clients résidentiels avec interruption de service</b>
<b>2012</b>	39 621
<b>2013</b>	35 361
<b>2014</b>	58 178
<b>2015</b>	56 065
<b>2016</b>	48 884
<b>2017</b>	46 668

2. Nombre annuel de clients dont le service fut interrompu pour non-paiement (clientèle résidentielle) par type de compteur (communiquant – non communiquant)

Année	Nombre de clients résidentiels avec compteurs communicants et service interrompu	Nombre de clients résidentiels avec compteurs non communicants et service interrompu *
2012		39621
2013		35361
2014	35866	22742
2015	50145	6253
2016	46191	2789
2017	43465	3373

**\* À noter qu'un même client peut avoir subi une interruption de service dans la même année sur un compteur non communicant et sur un compteur communicant.**

*Il en résulte que le nombre total de clients résidentiels avec interruption de service peut être inférieur à la somme des sous-groupes (compteurs communicants et compteurs non communicants).*

**3. et 5. Nombre de clients d'Hydro Québec ayant encore les anciens compteurs électromécaniques et les échéances de remplacement**

Malgré la fin du projet « Lecture à distance » au 31 décembre 2016, certains anciens compteurs sont demeurés inaccessibles pour différentes raisons (ci-après appelés « compteurs difficile d'accès »). Ainsi, tel que déposé à la Régie de l'énergie, au début de l'année 2018 il y avait 67 000 compteurs à remplacer. Hydro-Québec prévoit avoir complété ces remplacements d'ici la fin de l'année 2019.

**4. Quels sont les moyens ou stratégies utilisés par Hydro Québec pour convaincre ces clients d'opter pour un compteur nouvelle génération, communiquant ou non-communicant**

Hydro-Québec effectue un minimum de 3 tentatives de communications auprès des clients dont le compteur est jugé difficile d'accès. Pour les clients qui omettraient de donner accès ou de réaliser les travaux préalables au remplacement du compteur, Hydro-Québec peut se voir dans l'obligation d'appliquer les mesures prévues aux conditions de service ; l'application des frais d'inaccessibilité de 85\$ ainsi que les frais mensuels de relève de 5 \$ (2,50 \$ à compter du 1er avril 2018) ou, dans certains cas, l'interruption du service.

**6. Le jour de la semaine où il y a le plus d'interruption de service pour non-paiement**

Près de 90 % des interruptions de service sont effectuées du lundi au jeudi. C'est le mercredi que le nombre d'interruptions de service est le plus élevé. Les interruptions sont moins nombreuses le vendredi matin et ne sont pas planifiées les fins de semaine. De plus, avec les heures étendues des services à la clientèle, il est possible pour un client d'obtenir le rétablissement de service les soirs et la fin de semaine. Le libre-service de confirmation de paiement, permet pour sa part des rétablissements en mode 24/7.

**7. et 8. Le nombre d'interruptions de service qui ont eu lieu la veille d'un jour férié ou lors d'un jour férié à chaque année depuis 2010, dont le 30 juin et le 1er juillet**

Depuis 2015, il n'y a eu aucune interruption de service résidentielle pour non-paiement un jour férié. Les années antérieures présentent un nombre négligeable d'interruptions de service effectuées un jour férié (cas exceptionnels).

<b>Nombre d'interruptions de service effectuées un jour férié</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
TOTAL	2	5	3	3	12	0	0	0
Vendredi Saint		2						
Journée des patriotes	1							
Fête nationale		2		1				
Fête du Canada	1		1	2	12			
Fête du travail			1					
Action de Grâce		1	1					

<b>Nombre d'interruptions de service effectuées la veille d'un jour férié</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
Total de veilles de jour férié	697	447	44	1	587	1215	141	188
Veille du Vendredi Saint	5	306	41	1	34		7	3
Veille de la Journée des patriotes			1					
Veille de la Fête nationale	337	100			476	784	130	100
Veille de la Fête du Canada*	354	41			76	431	4	85
Veille de la Fête du travail			2					
Veille de l'Action de Grâce	1				1			

\* À noter que les services à la clientèle sont ouverts le 1<sup>er</sup> juillet (période de déménagement) depuis 2016.