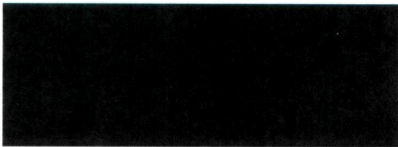


Le 9 juin 2016

Stella Leney
Directrice principale – Environnement
et affaires corporatives
20^e étage
75, boulevard René-Lévesque Ouest
Montréal (Québec) H2Z 1A 4

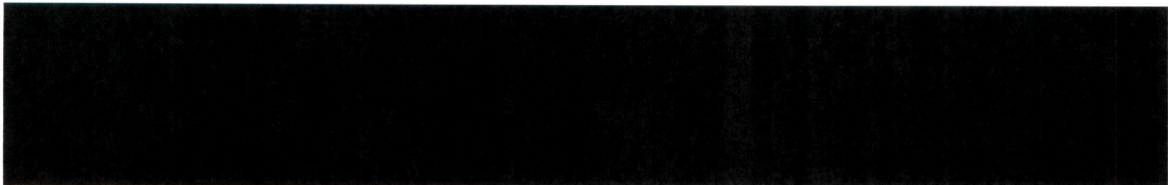


N/Référence : C-5215

Objet : Demande en vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, c. A-2.1) (ci-après Loi sur l'accès)

Monsieur

Nous donnons suite à votre courriel du 26 mai 2016, reçu à nos bureaux le 27 mai 2016, dans lequel vous nous demandez de l'information à propos de cas de surfacturation de consommation d'électricité lors des 8 dernières années, et des plaintes reçues de la clientèle en lien avec les compteurs intelligents depuis les 6 dernières années.



En ce qui concerne les plaintes reçues de la clientèle en lien avec les compteurs de nouvelle génération, vous trouverez ci-joint le document *Suivi du projet lecture à distance au 31 mars 2016*. Nous vous référons au tableau 12 (page 15) de ce document qui indique le nombre de plaintes de client par type de motif. Vous y trouverez les données des années 2013 à 2015 ainsi que celles du premier trimestre de 2016.

Ce suivi est remis trimestriellement à la Régie de l'énergie et est accessible sur son site Web à l'adresse suivante :

http://www.regie-energie.gc.ca/audiences/Suivis/Suivi_HQ/D-2012-127.html

Pour les années 2011 et 2012, nous vous transmettons le bilan des plaintes des clients reçues par Hydro-Québec Distribution déposé à la Régie de l'énergie. Les plaintes concernant les compteurs de nouvelle génération sont sous l'intitulé « Projet IMA » pour lequel seul le nombre global est disponible. Le bilan des plaintes est déposé chaque année à la Régie de l'énergie dans le cadre du rapport annuel du Distributeur que vous trouverez à l'adresse suivante :

http://www.regie-energie.gc.ca/audiences/RapportsAnnuels_DistribTransp.html

Si vous croyez ne pas avoir obtenu satisfaction ou si le délai prescrit n'est pas respecté, vous aurez droit de recours devant la Commission d'accès à l'information, conformément à l'article 135 de la Loi sur l'accès. Vous trouverez en annexe une note explicative sur l'exercice de ce recours.

Nous vous prions d'agréer, Monsieur, nos salutations distinguées.

La responsable de l'accès aux documents
et de la protection des renseignements personnels,



Stella Loney

p j