

Pourquoi devrais-je faire remplacer mon compteur si mon vieux modèle fonctionne toujours bien ?

Bien qu'ils soient toujours fiables, près de la moitié des compteurs du parc d'Hydro-Québec ont plus de 25 ans et l'entreprise doit les remplacer avant qu'ils atteignent la fin de leur durée de vie utile. Dans cinq ans, ce sera le deux tiers du parc de compteurs qui aura atteint la fin de sa vie utile.

Les compteurs électromécaniques, que l'on reconnaît à leur disque qui tourne et à leurs cadrans, ne sont plus fabriqués en Amérique du Nord depuis 2010.

La décision de les remplacer n'est donc pas un choix, mais une nécessité.

L'entreprise a choisi de mettre en œuvre une infrastructure de mesurage avancée avec relève automatisée et d'installer des compteurs de nouvelle génération chez tous ses clients.

Mesures Canada impose aux entreprises des règles strictes qui visent à garantir la précision des systèmes de mesure qu'elles utilisent. Hydro-Québec est donc tenue d'installer des compteurs qui lui permettent de respecter ces règles.

Fiables et sécuritaires, les compteurs de nouvelle génération enregistrent et transmettent automatiquement à Hydro-Québec les données de consommation des clients. Aucune visite d'un employé d'Hydro-Québec n'est donc requise pour faire la relève de la consommation d'électricité qu'affiche le compteur.

Plus de 125 millions de ces compteurs ont déjà été déployés dans le monde. Le remplacement des compteurs d'Hydro-Québec s'inscrit donc dans cette tendance mondiale. Cette technologie de pointe intègre des fonctionnalités qui permettront d'améliorer le service offert aux clients. Parmi celles-ci, mentionnons la détection plus rapide des pannes, ce qui facilitera le rétablissement du service, de même que, dès 2015, la possibilité pour le client de mieux suivre sa consommation par le biais de sa page personnelle sur le site Web d'Hydro-Québec.

Pour ces mêmes raisons, Hydro-Québec remplace également les compteurs des clients qui choisissent l'option de retrait.

[Pourquoi doit-on remplacer les compteurs s'ils fonctionnent toujours bien ? ■](#)

Pourquoi doit-on remplacer les compteurs s'ils fonctionnent toujours bien ?

Durée : 00 min. 49 sec.

[Fermer la fenêtre](#)

Je dispose d'une alimentation de secours pour des raisons médicales ou autres afin d'éviter toute interruption de courant. Le remplacement du compteur pourrait-il nuire à son fonctionnement ?

Non. Le remplacement du compteur ne nuira pas au fonctionnement de votre alimentation de secours. Votre équipement pourra vous fournir du courant au moment où l'installateur retirera l'ancien compteur et mettra le nouveau en place. Cette opération ne dure que quelques minutes. Nous vous recommandons toutefois de vérifier votre alimentation de secours pour vous assurer que votre équipement fonctionne correctement.

[L'installation de compteurs de nouvelle génération](#) ■

L'installation de compteurs de nouvelle génération

L'installation de compteurs de nouvelle génération.

Durée : 01 min. 45 sec.

[Fermer la fenêtre](#)

L'installation de compteurs de nouvelle génération.

Est-ce qu'Hydro-Québec va remplacer mon compteur si je signe un avis de non-consentement et que j'appose un autocollant sur mon appareil ?

Oui, Hydro-Québec va remplacer votre compteur. L'envoi d'un avis de non-consentement, le fait d'apposer une note sur le compteur ou toute autre action de ce genre ne constitue pas un refus valide.

Le compteur de nouvelle génération représente désormais l'offre de base dûment autorisée par la Régie de l'énergie. Cet organisme a également autorisé l'option de retrait pour ceux qui ne souhaitent pas un compteur de nouvelle génération. L'option de retrait, disponible en tout temps, consiste dans l'installation d'un compteur non communicant qui exige une relève manuelle. L'appareil non communicant, avec le paiement des frais associés, est la seule solution de rechange au compteur de nouvelle génération.

Je vis en copropriété ou dans un appartement locatif et je ne veux pas qu'Hydro-Québec installe un compteur de nouvelle génération chez moi. Puis-je demander l'option de retrait et obliger mes voisins à s'en prévaloir également ?

Pour demander l'option de retrait pour la copropriété ou l'appartement où vous habitez, vous devez être la personne responsable du compte d'électricité à cette adresse. Le remplacement d'un compteur par un appareil non communicant entraîne des frais initiaux d'installation et des frais mensuels pour la relève manuelle.

En ce qui a trait à votre voisin, si le compte d'électricité est à son nom, la décision de souscrire ou non à l'option de retrait lui appartient.

Les relations entre copropriétaires ou entre locataires et propriétaires ne relèvent pas de la compétence d'Hydro-Québec. Comme le conclut la Régie de l'énergie dans sa décision, « les Conditions de services ne peuvent pas régir les relations contractuelles entre un propriétaire et ses locataires ou entre copropriétaires. La solution à ce problème relève du droit privé et non des Conditions de service ».

Quel type de compteur installerez-vous chez moi si je choisis l'option de retrait ?

Si vous faites le choix de vous prévaloir de l'option de retrait, Hydro-Québec installera chez vous un compteur électronique non communicant qui exige une relève manuelle. Conformément à l'option de retrait approuvée par la Régie de l'énergie, des frais initiaux d'installation ainsi que des frais mensuels de relève vous seront alors facturés.

Le compteur non communicant se distingue du compteur de nouvelle génération par le fait qu'il ne possède pas la carte de communication nécessaire à la transmission des données de consommation et par conséquent, n'émet pas de radiofréquences.

[Quel type de compteur installerez-vous chez moi si je choisis l'option de retrait?](#)



Quel type de compteur installerez-vous chez moi si je choisis l'option de retrait?

Durée : 00 min. 44 sec.

[Fermer la fenêtre](#)

Pourquoi devrais-je payer des frais si je choisis de me prévaloir de l'option de retrait ?

Contrairement au compteur de nouvelle génération, qui permet à Hydro-Québec d'obtenir vos données de consommation à distance afin d'émettre votre facture, le compteur non communicant exige une relève manuelle. Cette relève est dorénavant maintenue uniquement pour les clients ayant choisi l'option de retrait.

L'option de retrait repose sur le principe du demandeur-payeur : il serait inéquitable d'imputer ces frais à l'ensemble de la clientèle d'Hydro-Québec.

Il est important de noter qu'en tout temps un client peut décider de revenir gratuitement à l'offre de base, soit le compteur de nouvelle génération.

[Pourquoi devrais-je payer des frais si je choisis de me prévaloir de l'option de retrait?](#)



Pourquoi devrais-je payer des frais si je choisis de me prévaloir de l'option de retrait?

Durée : 00 min. 48 sec.

[Fermer la fenêtre](#)

L'action de remplacer un compteur peut-elle causer de la surtension, ce qui risque d'endommager des appareils électriques ? Qui est responsable, le cas échéant ?

Le fait de brancher ou de débrancher un compteur ne cause pas de surtension. On ne fait qu'interrompre le courant très brièvement pour remplacer le compteur en toute sécurité. L'opération est simple et équivaut à allumer ou à éteindre une lampe, par exemple.

Cependant, un bris pourrait survenir dans deux rares circonstances indépendantes des activités d'Hydro-Québec : s'il y a un problème existant dans l'installation électrique du client ou si des appareils électriques sont plus sensibles ou présentent déjà une faiblesse au moment du remplacement du compteur.

En novembre 2013, la corporation des maîtres électriciens a effectué un rappel quant à l'importance de faire vérifier l'embase électrique de façon régulière.

Est-ce que beaucoup de clients se prévalent de l'option de retrait ?

Non. L'installation des compteurs de nouvelle génération se déroule très bien et suit son cours en vue du renouvellement du parc de compteurs d'ici 2018. Le nombre de demandes pour l'installation d'un compteur non communicant exigeant une relève manuelle est inférieur à 1 %.

Cette proportion négligeable est comparable à celle qui a été enregistrée par les autres entreprises de services publics qui sont passées aux compteurs de nouvelle génération.

Le compteur actuellement installé chez moi est conçu pour les systèmes biénergie. Est-ce que mon compteur de nouvelle génération fonctionnera différemment ?

Non. Le mode de fonctionnement du compteur de nouvelle génération pour les systèmes biénergie qu'Hydro-Québec installera en remplacement du compteur actuel est le même. La seule différence est que le nouveau compteur intégrera une technologie permettant de transmettre vos données de consommation directement à Hydro-Québec, ce que votre compteur actuel n'est pas en mesure de faire.

Il n'y aura pas de changement de tarification.

Je ne veux pas payer les frais liés à l'option de retrait pour qu'un compteur non communicant soit installé chez moi. Que dois-je faire ?

Si vous optez pour l'installation d'un compteur non communicant, vous devrez payer les frais initiaux d'installation ainsi que les frais mensuels pour la relève manuelle. L'option de retrait, assortie de ces frais, est la seule solution de rechange au compteur de nouvelle génération.

La Régie de l'énergie a statué qu'il était juste et équitable que ces frais soient imputés au client selon le principe du demandeur-payeur, puisqu'il s'agit d'un choix personnel. En l'occurrence, ces frais ne peuvent être assumés par l'ensemble de la clientèle d'Hydro-Québec par le biais des tarifs d'électricité.

Puis-je conserver mon compteur actuel et vous transmettre moi-même mes données de consommation ?

Non, le compteur actuellement installé à votre domicile devra être remplacé.

Bien qu'ils soient toujours fiables, près de la moitié des compteurs du parc d'Hydro-Québec ont plus de 25 ans et l'entreprise doit les remplacer avant qu'ils atteignent la fin de leur durée de vie utile. Dans cinq ans, ce sera le deux tiers du parc de compteurs qui aura atteint la fin de sa vie utile.

Les compteurs électromécaniques, que l'on reconnaît à leur disque qui tourne et à leurs cadrans, ne sont plus fabriqués en Amérique du Nord depuis 2010.

La décision de les remplacer n'est donc pas un choix, mais une nécessité.

L'entreprise a choisi de mettre en œuvre une infrastructure de mesurage avancée avec relève automatisée et d'installer des compteurs de nouvelle génération chez tous ses clients. Vous n'aurez donc pas à fournir vos données de consommation, car Hydro-Québec les recevra automatiquement.

L'auto-relève était jusqu'à présent un moyen palliatif parfois utilisé afin qu'un client puisse bénéficier d'une facturation basée sur une consommation réelle plutôt qu'estimée, mais il ne peut représenter une relève au sens propre du terme (Conditions de service d'électricité).

[L'installation de compteurs de nouvelle génération](#) ■

L'installation de compteurs de nouvelle génération

L'installation de compteurs de nouvelle génération.

Durée : 01 min. 45 sec.

[Fermer la fenêtre](#)

L'installation de compteurs de nouvelle génération.

[Est-ce que je peux garder l'ancien compteur installé à ma résidence?](#)

■

Est-ce que je peux garder l'ancien compteur installé à ma résidence?

Durée : 00 min. 47 sec.

[Fermer la fenêtre](#)

Est-ce vrai que les installateurs d'Hydro-Québec m'imposeront le nouveau compteur, même si je m'y oppose ?

Hydro-Québec ne vous imposera pas le compteur de nouvelle génération dans la mesure où vous optez pour l'option de retrait.

Le compteur de nouvelle génération représente désormais l'offre de base dûment approuvée par la Régie de l'énergie. Cet organisme a également autorisé l'option de retrait pour ceux qui ne souhaitent pas qu'un compteur de nouvelle génération soit installé. L'option, disponible en tout temps, consiste en l'installation d'un compteur non communicant qui exige une relève manuelle. L'appareil non communicant est la seule solution de rechange au compteur de nouvelle génération.

Lorsqu'Hydro-Québec est prête à remplacer les compteurs dans un secteur, elle envoie une lettre aux clients pour les en informer. Si un client signale son intention de se prévaloir de l'option de retrait dans les 30 jours suivant la date qui est inscrite dans la lettre, Hydro-Québec procédera à l'installation d'un compteur non communicant, moyennant des frais d'installation de 15 \$. Si le client signale son intention après le délai de 30 jours, Hydro-Québec installera un compteur non communicant, mais les frais d'installations seront alors de 85 \$.

J'ai entendu dire que des voleurs prennent l'identité des installateurs de compteurs pour commettre leurs méfaits. Est-ce vrai ?

Il importe de préciser que les installateurs de compteurs d'Hydro-Québec, de même que ceux de son mandataire Capgemini, sont clairement identifiés comme représentants Hydro-Québec (porte-noms, outils de communication à l'effigie d'Hydro-Québec, véhicules, uniformes, équipements, etc.).

Selon la procédure, ils doivent se présenter à la porte de la résidence du client pour informer celui-ci que le compteur sera remplacé, conformément à la lettre qu'il a reçue au moins 30 jours auparavant.

Comment puis-je me prévaloir de l'option de retrait?

La Régie de l'énergie a autorisé une option de retrait. Ainsi, un client peut demander l'installation d'un compteur non communicant qui exige une relève manuelle, de visu, et qui ne contient pas de carte de communication. Si un client souhaite se prévaloir de l'option de retrait, il doit en informer Hydro-Québec le plus tôt possible en composant le numéro de téléphone figurant dans la lettre qui lui a été envoyée.

Si la demande est faite dans un délai de 30 jours, les frais initiaux d'installation de 15 \$* s'appliquent, en plus des frais mensuels de relève de 5\$. Seul le responsable du compte d'électricité peut en faire la demande.

Rappelons que le nombre de demandes d'installation d'un compteur non communicant exigeant une relève manuelle est inférieur à 1 %.

*Après le délai de 30 jours, les frais initiaux d'installation s'élèvent à 85 \$ au lieu de 15 \$.