

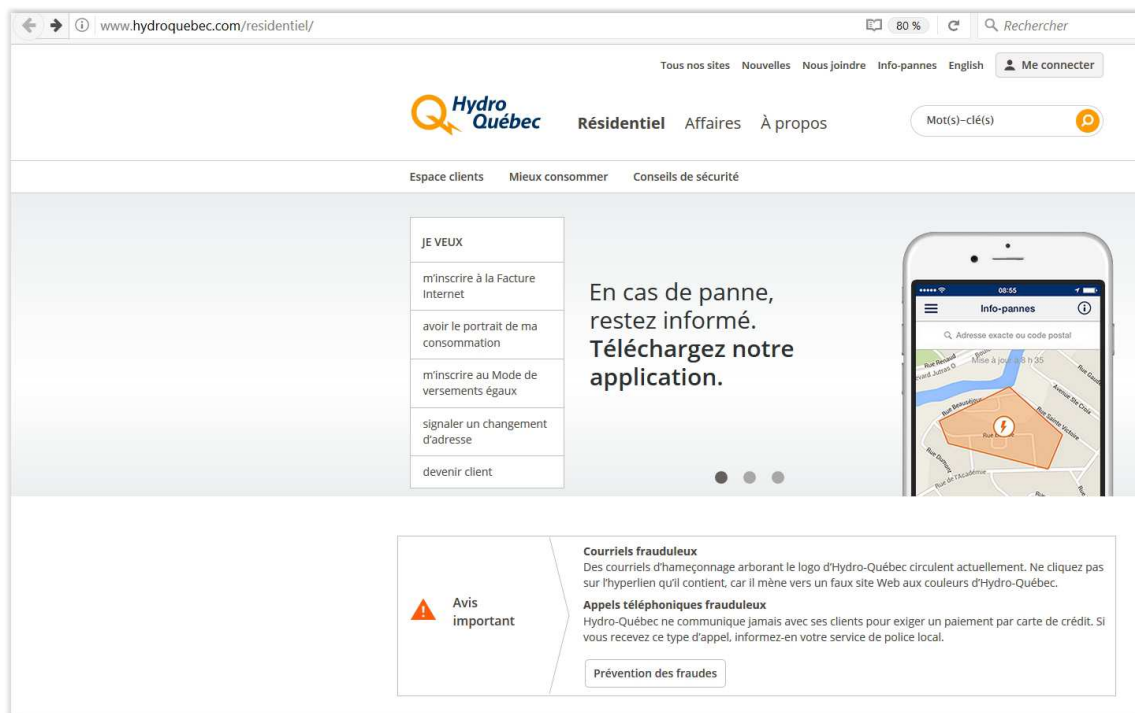
Procédure pour trouver le numéro de téléphone pour demander le compteur non communicant (CNC) qui est offert en option de retrait du projet LAD (Lecture à distance).

Vous pouvez en tout temps demander à Hydro-Québec de vous installer un compteur non communicant qui n'émet pas de radiofréquences.

Vous devez obligatoirement faire cette demande par téléphone.

Puisqu'Hydro-Québec se spécialise dans l'art de rendre facile l'accès à l'information pour sa clientèle, voici ce que nous avons trouvé le 25 février 2017 sur le site web d'Hydro-Québec:

Si vous vous rendez sur le [site web principal d'Hydro-Québec pour client résidentiel](http://www.hydroquebec.com/residentiel/)



Des services en ligne sans file d'attente



Options en cas de difficultés de paiement

Votre budget est serré en ce moment et vous ne pensez pas pouvoir payer votre facture à temps ? Nous pouvons trouver une solution.



Suivi d'une demande de travaux

Votre demande est-elle en cours, terminée ou en attente ? Suivez son état d'avancement en tout temps, du bout des doigts.



Info-pannes

Il y a une panne dans votre secteur ? Info-pannes vous informe sur l'heure prévue de rétablissement du service et sur l'ampleur de la panne.

VOIR TOUS LES SERVICES

vous ne trouverez pas d'information sur le compteur non communicant.

Mais si, à partir du site principal pour client résidentiel, vous cliquez sous l'onglet «[Nous joindre](#)» vous obtiendrez pour 7 des 9 sujets le numéro (principal) du service à la clientèle

www.hydroquebec.com/nous-joindre/contact.html

Nous joindre

Pannes Clients résidentiels Clients d'affaires

Comment pouvons-nous vous aider ?

Nous vous indiquerons le numéro de téléphone et le temps d'attente en ligne. Vous ne pouvez pas attendre ? Voyez les services et ressources Web ou prenez un rendez-vous téléphonique.

Veuillez choisir un sujet

Facture et consommation

Services à la clientèle résidentielle – Facture et consommation
514 385-7252 ou 1 888 385-7252

✓ Ouverts aujourd'hui jusqu'à 17 h 00.
> [Heures d'ouverture](#)

⌚ Moins de 2 minutes d'attente.
Vous pouvez aussi
> [Prendre un rendez-vous téléphonique](#)
Mis à jour à 14 h 00.

Services et ressources Web

- > [Comprendre ma facture et mon tarif](#)
- > [Voir le Portrait de ma consommation](#)
- > [Consulter l'historique de mes factures et paiements](#)
- > [M'inscrire au Mode de versements égaux](#)
- > [Consultez la foire aux questions](#)

mais vous ne trouverez pas «Compteur non communicant» dans la liste des sujets.

www.hydroquebec.com/nous-joindre/contact.html

Nous joindre

Pannes Clients résidentiels Clients d'affaires

Comment pouvons-nous vous aider ?

Nous vous indiquerons le numéro de téléphone et le temps d'attente en ligne. Vous ne pouvez pas attendre ? Voyez les services et ressources Web ou prenez un rendez-vous téléphonique.

Veuillez choisir un sujet

Facture et consommation

Facture et consommation
Déménagement
Élagage ou travaux près d'une ligne
Demande de travaux
Économies d'énergie
Interruption pour non-paiement
Avis d'interruption pour non-paiement
Retard et difficultés de paiement
Soutien technique – Web ou app

Services et ressources Web

- > [Comprendre ma facture et mon tarif](#)
- > [Voir le Portrait de ma consommation](#)
- > [Consulter l'historique de mes factures et paiements](#)
- > [M'inscrire au Mode de versements égaux](#)
- > [Consultez la foire aux questions](#)

⌚ Moins de 2 minutes d'attente.
Vous pouvez aussi
> [Prendre un rendez-vous téléphonique](#)
Mis à jour à 14 h 00.

Si, à partir du site principal pour client résidentiel, vous cliquez sous l'onglet «[Tous nos sites](#)»

Liste des sites spécialisés d'Hydro-Québec

Emplois

Voyez les postes vacants à Hydro-Québec et découvrez comment vous réaliser dans une des plus grandes entreprises d'hydroélectricité du monde.

> [Emplois](#)

Publications d'Hydro-Québec

Plan stratégique, rapport annuel, profil financier, organigrammes, codes d'éthique, plans d'action etc.

> [Publications d'Hydro-Québec](#)

Publics spécialisés

> [Affaires municipales et régionales](#)

> [Investisseurs](#)

> [Maîtres électriciens \(CMEQ\)](#)

> [Promoteurs immobiliers et entrepreneurs en construction](#)

> [Professeurs](#)

Développement durable

> [Développement durable](#)

> [Fondation Hydro-Québec pour l'environnement](#)

Projets de construction à l'étude et en cours

> [Projet de la Romaine](#)

> [Projets de construction – Transport d'électricité](#)

Services aux employés et aux employées

> [Carrière et développement](#)

> [Hydro-Presse](#)

> [Centraide](#)

Salle des nouvelles

La salle des nouvelles d'Hydro-Québec réunit les dernières actualités sur l'entreprise, les communiqués de presse et de grands dossiers.

> [Salle des nouvelles](#)

Faire affaire avec Hydro-Québec

> [Fournisseurs](#)

> [Achats d'électricité – Marché québécois](#)

> [Autoproduction d'électricité](#)

> [Biens excédentaires \(surplus d'actifs\)](#)

> [Centres de données](#)

Technologies d'avenir

> [Innovation technologique](#)

> [Électrification des transports](#)

> [Compteurs nouvelle génération](#)

Histoire et visites des installations

> [Histoire de l'électricité au Québec](#)

> [Visites des installations](#)

Divisions d'Hydro-Québec

> [Hydro-Québec Production](#)

> [Hydro-Québec TransÉnergie](#)

> [Hydro-Québec Distribution](#)

> [Hydro-Québec Équipement et services partagés](#)

Sous la rubrique [Technologies d'avenir](#) cliquez sur «[Compteurs nouvelle génération](#)»

compteurs.hydroquebec.com

80 %

Rechercher

Hydro Québec

Site spécialisé
COMPTEURS NOUVELLE GÉNÉRATION

Nos autres sites

Rechercher

Le projet

La technologie

L'installation

Vidéos

Foire aux questions



COMPTEURS DE NOUVELLE GÉNÉRATION

Une technologie qui répond aux besoins d'aujourd'hui et de demain



00:00 02:55

Un réseau évolutif (Durée : 2 min 55 s)

LES COMPTEURS DE NOUVELLE GÉNÉRATION – UNE SOLUTION D'AVENIR

Hydro-Québec doit remplacer son parc de compteurs. Elle a opté pour une technologie de pointe qui offre plusieurs avantages à ses clients.

[En savoir plus](#)

Vous avez des questions ? Nous avons les réponses.

[Voir l'infographie](#)

INFOGRAPHIE



LES NOUVEAUX COMPTEURS ET MA FACTURE

[En savoir plus](#)

VOUS AVEZ DES QUESTIONS ? NOUS AVONS LES RÉPONSES.

Rechercher par mot-clé :

Recherche

Exemples : santé, confidentialité des données

Afficher par catégorie :

Toutes

Projet


Installation

Radiofréquences

Confidentialité

Facture


Technologie



UNE MODERNISATION NÉCESSAIRE

Le parc de 3,8 millions de compteurs appartenant à Hydro-Québec est principalement constitué d'appareils électromécaniques, que l'on reconnaît à leur disque qui tourne et à leurs cadrans. Ces compteurs ne sont plus fabriqués en Amérique du Nord depuis 2010.


[En savoir plus](#)



UNE TECHNOLOGIE DE POINTE SÉCURITAIRE ET CERTIFIÉE

Les nouveaux compteurs respectent les normes établies par différents organismes responsables dans ce domaine, dont Santé Canada et Mesures Canada. De plus, Hydro-Québec a mis en place des mécanismes parmi les plus sécuritaires, comparables à ceux du système bancaire, afin de préserver la confidentialité des données.

[En savoir plus](#)




L'INSTALLATION

Avant l'installation et le jour du remplacement du compteur, Hydro-Québec informe ses clients et fournit les renseignements pertinents sur le compteur.

[En savoir plus](#)

Cliquez sur l'onglet «[Installation](#)»




Site spécialisé
COMPTEURS NOUVELLE GÉNÉRATION

Nos autres sites

Rechercher

Le projetLa technologieL'InstallationVidéosFoire aux questions



L'INSTALLATION

Un remplacement simple, rapide et sans frais


INFORMATION POUR NOS CLIENTS

Avant l'installation

Nos clients reçoivent une lettre qui les informe de l'installation sans frais du compteur de nouvelle génération ainsi que de la marche à suivre et des conditions pour se prévaloir de l'option de retrait, si le client le désire.

Le jour du remplacement du compteur

Une affichette de porte et un dépliant d'information sont remis à chaque client.



Le remplacement occasionnera une courte interruption de courant

Le courant sera coupé pendant une très courte durée, le temps de retirer l'ancien compteur et d'installer le nouveau. À la suite de cette courte interruption, vous devrez ajuster l'heure de vos différents appareils électriques.

Si vous avez des équipements qui requièrent le courant en continu, par exemple des équipements médicaux ou informatiques, Hydro-Québec suggère de vérifier si votre alimentation de secours fonctionne adéquatement avant que l'installateur se présente pour remplacer votre compteur.

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 et pour lequel il y a des frais mensuels.
- 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 d'avis d'installation qui lui a été envoyée.
- Ce client doit signaler son refus dans un délai de 30 jours, soit au plus tard à la date indiquée dans la lettre d'avis d'installation, pour que les frais initiaux d'installation soient de 15 \$. Après cette date, ils seront de 85 \$.
- Des frais de relève de 5 \$ par mois s'appliqueront.
- Seul le responsable du compte d'électricité peut demander à se prévaloir de l'option de retrait.
- À noter que l'option de retrait autorisée par la Régie de l'énergie ne s'applique pas pour les compteurs de nouvelle génération qui mesurent la puissance (200 ampères et +) comme c'est souvent le cas pour de très grandes résidences, des usines, des industries, des manufactures, etc.).

En tout temps

- Les clients peuvent se prévaloir de l'option de retrait (des frais et certaines conditions s'appliquent).
- Les clients qui se sont prévalus de l'option de retrait et qui ne souhaitent plus en bénéficier peuvent demander l'installation sans frais d'un compteur de nouvelle génération.

Sous la rubrique Option de retrait

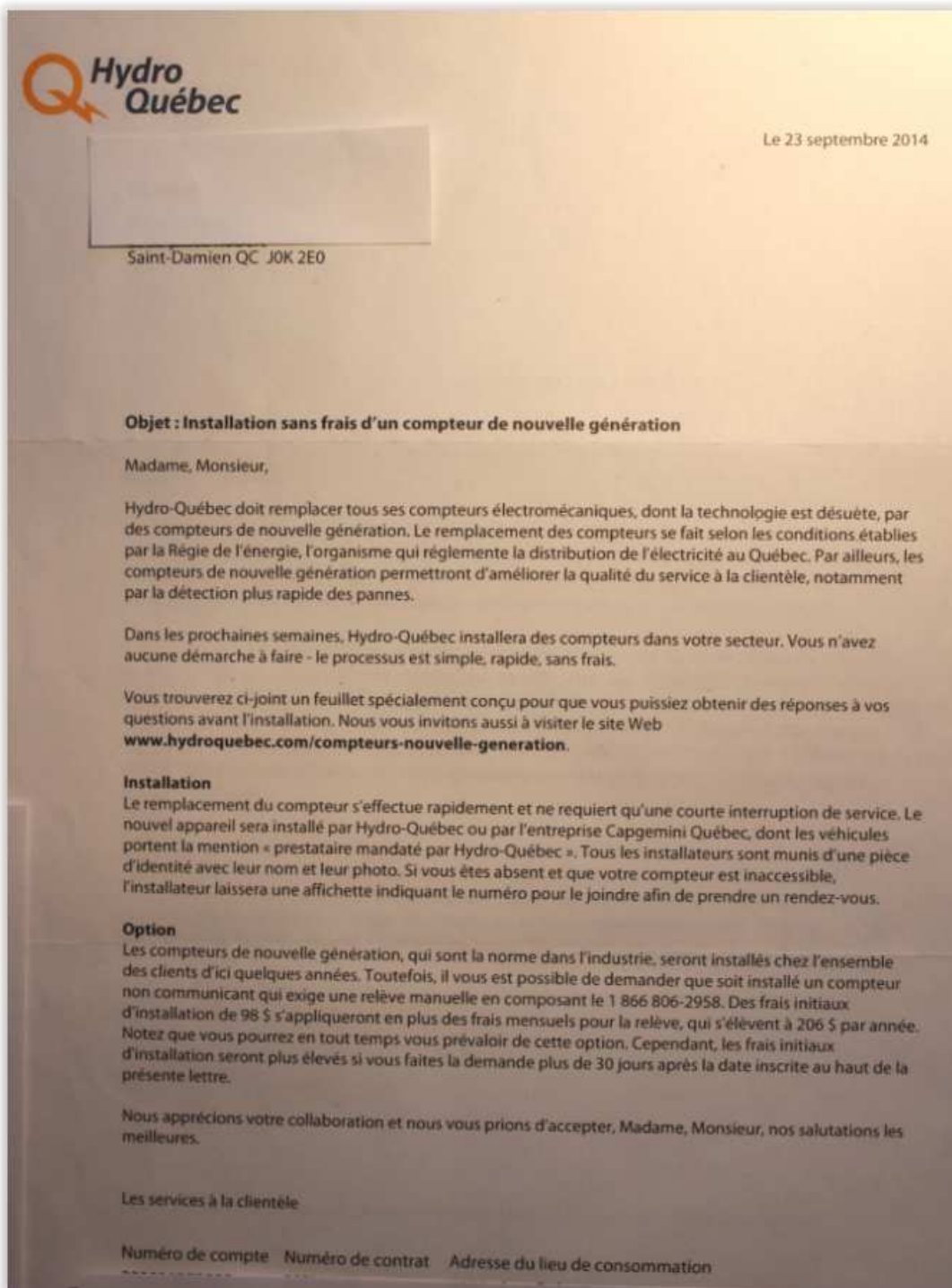
Au 5e paragraphe vous avez bien lu que

«Seul le responsable du compte d'électricité peut demander à se prévaloir de l'option de retrait»

et au 2e paragraphe que

«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 d'avis d'installation qui lui a été envoyée**»

Si vous avez égaré cette lettre, voici une copie de celle, datée du 23 septembre 2014 que nous avons reçue.



Au paragraphe Option, nous avons retrouvé le numéro suivant à composer: **1 866 806-2958**.

Il s'agit du numéro de téléphone de «Capgemini Québec» le prestataire mandaté pour l'installation des compteurs de nouvelle génération (CNG).

Lorsque nous avons fait une recherche à l'automne 2014 voici ce que nous avons trouvé:

Capgemini Québec

Mandataire d'Hydro-Québec pour l'installation des compteurs CNG

1 866 332-6779 (Lettre Saint-Calixte)

1 866 806-2958 (Lettre Saint-Damien)

Lundi au vendredi 8h00 à 20h00

Samedi 10h00 à 16h00

Message téléphonique: Capgemini reçoit un fort volume d'appels.

Si vous appelez parce que avez reçu une lettre vous informant de la révision des frais pour l'installation du compteur CNC.

La réduction des frais s'applique à l'installation seulement. Faux, il y a aussi une réduction des frais de relève.

Capgemini prend les appels pour la demande de l'installation du Compteur CNC de l'option de retrait.

L'information est transmise à Hydro-Québec.

Hydro-Québec envoie une lettre dans les 10 jours ouvrables

(Pour s'assurer que le client veut vraiment recevoir le compteur CNC ou pour confirmer ???)

C'est Hydro-Québec et non Capgemini qui installe le compteur CNC

En février 2017 Capgemini Québec a terminé son mandat puisque tous les compteurs de nouvelle génération ont été installés.

Si vous êtes un «**client récalcitrant**» qui a refusé l'accès au compteur d'Hydro-Québec, le numéro de téléphone qui est fourni sur les avis qui sont émis depuis le mois de janvier 2017 est **1 855 462-1029**.