

**BILAN DES PLAINTES DES CLIENTS
REÇUES PAR
HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION
EN 2002**

TABLE DES MATIÈRES

FAITS SAILLANTS	5
VOLUME DE PLAINTES PAR NATURE* (VERBALES ET ÉCRITES)	6
VOLUME DE PLAINTES ÉCRITES PAR NATURE*	6
VOLUME DE PLAINTES EN APPEL*** PAR NATURE*	6
PLAINTES PAR NATURE PAR SEGMENTATION (VERBALES ET ÉCRITES) EN 2002.....	7
LES DOSSIERS EN APPEL À LA RÉGIE DE L'ÉNERGIE	8
NATURE DES DOSSIERS EN APPEL À LA RÉGIE	8
DÉCISIONS DE LA RÉGIE DE L'ÉNERGIE.....	8
ANNEXE 1	10
DÉFINITIONS DES NATURES DE PLAINTES	10

FAITS SAILLANTS

En 2002, l'entreprise a enregistré un total de **4 601 plaintes verbales et écrites** comparativement à 4 577 en 2001, ce qui constitue une **hausse de 0,5 %**.

Les six principales natures de plaintes (qui représentent 75 % du total des plaintes) sont :

- contestations de responsabilité (22 %);
- plaintes relatives aux modes de recouvrement (17 %);
- contestations de consommation (12 %);
- plaintes relatives à la facturation (9 %);
- tarification (8 %);
- environnement (7 %).

Les plaintes ayant connu la plus forte augmentation sont celles relatives à l'environnement qui sont passées de 189 dossiers en 2001 à 309 en 2002. (63 %). Les plaintes affichant la plus forte baisse sont celles portant sur les modes de recouvrement. En 2001, 1 093 dossiers de cette nature étaient enregistrées contre 802 en 2002; une baisse de 27 %.

En 2002, 207 plaintes ont été portées en appel à la Régie de l'énergie ou aux directeurs régionaux Services à la clientèle du Distributeur. De celles-ci, 149 ont été adressées à la Régie de l'énergie, dont 59% concernaient la responsabilité du service et la tarification d'électricité.

Volume de plaintes par nature* (verbales et écrites)

	2000	2001	2002	Variation**	Part 2002
Responsabilité	1 121	917	1 014	11%	22,0%
Recouvrement	2 924	1 093	802	-27%	17,4%
Réseau et entretien	817	604	619	2%	13,5%
Facturation	869	524	539	3%	11,7%
Consommation	796	517	539	4%	11,7%
Tarifs et Dépôts	375	501	513	2%	11,1%
Environnement	120	170	285	68%	6,2%
Autres	134	251	290	16%	6,3%
Total	7 156	4 577	4 601	-1%	100%

* Voir Annexe 1 : Définitions des natures de plaintes

** Variation entre 2001 et 2002

Volume de plaintes écrites par nature*

	2000	2001	2002	Variation**	Part 2002
Responsabilité	911	706	828	17%	29,1%
Consommation	652	417	446	7%	15,7%
Tarifs et Dépôts	309	420	441	5%	15,5%
Facturation	532	318	335	5%	11,8%
Réseau et entretien	482	341	326	-4%	11,5%
Recouvrement	564	211	179	-15%	6,3%
Environnement	58	86	125	45%	4,4%
Autres	52	152	167	9%	5,8%
Total	3 560	2 651	2 847	7%	100%

Volume de plaintes en appel*** par nature*

	2000	2001	2002	Variation**	Part 2002
Responsabilité	37	45	52	16%	25,1%
Tarifs et Dépôts	36	36	48	33%	23,2%
Recouvrement	139	40	32	-20%	15,5%
Consommation	48	41	30	-27%	14,5%
Réseau et entretien	9	16	23	44%	11,1%
Facturation	66	23	9	-61%	4,3%
Environnement	3	3	9	200%	4,3%
Autres	6	17	4	-76%	1,9%
Total	344	221	207	-6%	100%

*** à la Régie ou aux directeurs régionaux Services à la clientèle

Plaintes par nature par segmentation (verbales et écrites) en 2002

	C.I.I.	Résidentiel	Total	Part
<i>Responsabilité</i>	86	928	1014	22%
<i>Recouvrement</i>	65	737	802	17%
<i>Réseau et entretien</i>	88	531	619	14%
<i>Consommation</i>	69	470	539	12%
<i>Facturation</i>	37	502	539	12%
<i>Tarifs & Dépôts</i>	207	306	513	11%
<i>Environnement</i>	16	269	285	6%
<i>Autres</i>	8	282	290	6%
Total	576	4025	4601	100%

LES DOSSIERS EN APPEL À LA RÉGIE DE L'ÉNERGIE

En 2002, 149 dossiers ont été portés en appel à la Régie de l'énergie. Nous retrouvons, au tableau suivant, les natures de ces dossiers :

Nature des dossiers en appel à la Régie

Plaintes	
<i>Contestation de responsabilité</i>	51
<i>Tarification</i>	37
<i>Contestation de la consommation</i>	27
<i>Contestation de la garantie de dépôt</i>	10
<i>Recouvrement</i>	8
<i>Facturation</i>	6
<i>Autres</i>	10
Total Plaintes	149

Décisions de la Régie de l'énergie

Selon notre évaluation, la Régie de l'énergie a rendu 164 décisions en 2002 dans des dossiers en appel.

Les 164 décisions rendues sont réparties comme suit :

La Régie accueille la plainte du client	7
<i>La Régie cesse son intervention</i>	13
<i>Déclarations de règlement hors cour (confirmées par la Régie)</i>	89
<i>Le client retire sa plainte</i>	6
<i>La Régie accueille partiellement la plainte du client</i>	4
<i>La Régie rejette la plainte du client</i>	42
La Régie n'a pas juridiction	3
TOTAL	164

**PLAINTES ÉCRITES ET PLAINTES EN APPEL 2002
PAR NATURE ET PAR SEGMENTATION DE CLIENTS**

	GLOBAL			CII		RESIDENTIEL	
	Reçues		En appel *	Reçues	En appel *	Reçues	En appel *
	Nbre	%					
RESPONSABILITÉ	828	29%	52	84	7	744	45
CONSOMMATION	446	16%	30	67	9	379	21
TARIF & DÉPÔTS	441	15%	48	199	27	242	21
FACTURATION AUTRE	335	12%	9	34	1	301	8
RÉSEAU ENTRETIEN	326	11%	23	54	3	272	20
RECOUVREMENT	179	6%	32	28	3	151	29
ENVIRONNEMENT	125	4%	9	8	0	117	9
AUTRES	167	6%	4	6	0	161	4
TOTAL	2 847	100%	207	480	50	2 367	157
Par 100 000 abonnements	79,45		5,78	154,02	16,04	72,35	4,80
Nombre d'abonnements	3 583 449			311 638		3 271 811	

* En appel à la Régie ou aux directeurs régionaux Services à la clientèle.

ANNEXE 1

DÉFINITIONS DES NATURES DE PLAINTES

- Recouvrement :** Toute plainte relative aux modes de recouvrement dont : entente de paiement, interruption du service d'électricité, lettres d'avis, faillite, frais de rétablissement, firmes de recouvrement externes, virement de solde, paiement...
- Responsabilité :** Toute contestation de la responsabilité du client face au service d'électricité, totale ou partielle dont: date de début et/ou de fin de responsabilité, contestation unilatérale de la responsabilité.
- Consommation :** Toute contestation de la consommation d'électricité facturée pour différents motifs dont: appareil de mesurage défectueux, estimation erronée, lecture inexacte ...
- Facturation :** Toute plainte relative à la facturation pour d'autres motifs que la consommation d'électricité ou la responsabilité du service dont : frais d'administration, périodicité, croisement de compteurs, information, irrégularité, longue période de facturation, rétro facturation ...
- Tarifs et Dépôts :** Toute plainte relative à la tarification d'Hydro-Québec ou à sa politique de garantie de paiement.

Motifs de contestations de tarif : frais de services prévus au règlement tarifaire, coût du ou des tarifs, tarif appliqué à la facturation.

Motifs de contestations de la garantie de paiement: contestation de la demande de dépôt par un nouveau client ou par un client dont le crédit est douteux, demande de remboursement du dépôt ...

Réseau et entretien: Toute plainte relative à la qualité de la fourniture d'électricité, la fiabilité du réseau, la continuité du service d'électricité.

Principaux motifs évoqués: interruptions planifiées, équipements défectueux, émondage, travaux d'entretien, fréquence des pannes ou variations de tension, délais de rétablissement des pannes ou de réalisation des travaux...

Environnement : Toute plainte qui se rapporte à l'environnement dont: contamination de l'eau, de l'air ou du sol causée par un déversement d'huile ou d'autre substance chimique; perte de qualité de vie due au bruit; l'éclairage; l'esthétique; les champs magnétiques; les interférences radio / télévision; les tensions parasites; l'émondage excessif ou mal fait ...

Autres : Toute autre nature de plaintes parmi lesquelles figurent: attitude ou comportement dans la conduite d'un véhicule