

**BILAN DES PLAINTES DES CLIENTS
REÇUES PAR
HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION
EN 2003**

TABLE DES MATIÈRES

FAITS SAILLANTS.....	5
VOLUME DE PLAINTES PAR NATURE (VERBALES ET ÉCRITES)	6
VOLUME DE PLAINTES ÉCRITES PAR NATURE	6
PLAINTES PAR NATURE PAR SEGMENTATION (VERBALES ET ÉCRITES) 2003	7
VOLUME DE PLAINTES EN APPEL PAR NATURE	7
DOSSIERS EN APPEL À LA RÉGIE DE L'ÉNERGIE EN 2003.....	8
NATURE DES DOSSIERS EN APPEL À LA RÉGIE	8
DÉCISIONS DE LA RÉGIE DE L'ÉNERGIE	8
PLAINTES ÉCRITES ET PLAINTES EN APPEL 2003 PAR NATURE ET PAR SEGMENTATION DE CLIENTS	9
ANNEXE 1 - DÉFINITIONS DES NATURES DE PLAINTES	10

FAITS SAILLANTS

1
2 En 2003, Hydro-Québec Distribution a enregistré un total de **4 687 plaintes**
3 **verbales et écrites** comparativement à 4 601 en 2002, ce qui constitue une
4 **hausse de 2 %**.

5
6 La majorité des plaintes reçues en 2003 concernent les sujets (natures) suivants:

- 7 • plaintes relatives aux modes de recouvrement (18,6 %);
- 8 • plaintes relatives à la facturation (15,9 %);
- 9 • contestations de responsabilité du service d'électricité (15,4 %);
- 10 • plaintes relatives au réseau et son entretien (13,2 %);
- 11 • contestations de consommation (12,4 %).

12
13 En hausse de 38 %, les plaintes reliées à la facturation ont connu la plus forte
14 augmentation, passant de 539 dossiers en 2002 à 746 cette année. Par ailleurs,
15 les plaintes affichant la plus forte diminution sont attribuables aux contestations
16 de responsabilité du service d'électricité avec 1 014 dossiers en 2002
17 comparativement à 723 pour 2003, soit une baisse de 29 %.

18 Des 174 plaintes portées en appel en 2003, 141 plaintes ont été déposées à la
19 Régie de l'énergie, les autres aux directeurs régionaux Services à la clientèle du
20 Distributeur.

Volume de plaintes par nature ¹ (verbales et écrites)

1

	2001	2002	2003	Variation ²	Part 2003
<i>Recouvrement</i>	1093	802	873	9%	18,6%
<i>Facturation</i>	524	539	746	38%	15,9%
<i>Responsabilité</i>	917	1014	723	-29%	15,4%
<i>Réseau et entretien</i>	604	619	618	0%	13,2%
<i>Consommation</i>	517	539	582	8%	12,4%
<i>Tarifs et Dépôts</i>	501	513	540	5%	11,5%
<i>Environnement</i>	170	285	270	-5%	5,8%
<i>Autres</i>	251	290	335	16%	7,1%
Total	4577	4601	4687	2%	100%

2

3

4

Volume de plaintes écrites par nature ¹

5

	2001	2002	2003	Variation ²	Part 2003
<i>Responsabilité</i>	706	828	606	-27%	20,9%
<i>Consommation</i>	417	446	507	14%	17,5%
<i>Facturation</i>	318	335	504	50%	17,4%
<i>Tarifs et Dépôts</i>	420	441	467	6%	16,1%
<i>Réseau et entretien</i>	341	326	314	-4%	10,8%
<i>Recouvrement</i>	211	179	206	15%	7,1%
<i>Environnement</i>	86	125	136	9%	4,7%
<i>Autres</i>	152	167	161	-4%	5,5%
Total	2651	2847	2901	2%	100%

6

1 Voir Annexe 1 : Définitions des natures de plaintes

2 Variation entre 2002 et 2003

Plaintes par nature par segmentation (verbales et écrites) 2003

	Résidentielle	C.I.I. ¹	Total	Part
<i>Recouvrement</i>	787	86	873	18,6%
<i>Facturation</i>	686	60	746	15,9%
<i>Responsabilité</i>	640	83	723	15,4%
<i>Réseau et entretien</i>	543	75	618	13,2%
<i>Consommation</i>	516	66	582	12,4%
<i>Tarifs & Dépôts</i>	343	197	540	11,5%
<i>Environnement</i>	260	10	270	5,8%
<i>Autres</i>	320	15	335	7,1%
Total	4095	592	4687	100%

¹ Commercial, industriel et institutionnel

Volume de plaintes en appel³ par nature⁴

	2001	2002	2003	Variation ⁵	Part 2003
<i>Réseau et entretien</i>	16	23	33	43%	19,0%
<i>Tarifs et Dépôts</i>	36	48	31	-35%	17,8%
<i>Responsabilité</i>	45	52	28	-46%	16,1%
<i>Facturation</i>	23	9	25	178%	14,4%
<i>Consommation</i>	41	30	24	-20%	13,8%
<i>Environnement</i>	3	9	18	100%	10,3%
<i>Recouvrement</i>	40	32	9	-72%	5,2%
<i>Autres</i>	17	4	6	50%	3,4%
Total	221	207	174	-16%	100%

³ En appel à la Régie ou aux directeurs régionaux Services à la clientèle

⁴ Voir Annexe 1 : Définitions des natures de plaintes

⁵ Variation entre 2002 et 2003

DOSSIERS EN APPEL À LA RÉGIE DE L'ÉNERGIE EN 2003

Nature des dossiers portés en appel à la Régie en 2003

1 Les dossiers se dénombrent ainsi, par nature de plainte :

2

Plaintes

<i>Contestation de responsabilité</i>	25
<i>Réseau et entretien</i>	24
<i>Contestation de la consommation</i>	24
<i>Facturation</i>	20
<i>Tarifs</i>	16
<i>Contestation de la garantie de dépôt</i>	15
<i>Environnement</i>	8
<i>Recouvrement</i>	7
<i>Autres</i>	2
Total	141

Décisions de la Régie de l'énergie

3 Selon notre estimation, en 2003 la Régie de l'énergie a rendu 152 décisions
4 concernant les dossiers en appel. Ces décisions se répartissent comme suit :

5

<i>Déclarations de règlement hors cour (confirmées par la Régie)</i>	71
<i>La Régie rejette la plainte du client</i>	47
<i>La Régie cesse son intervention</i>	24
<i>Le client retire sa plainte</i>	5
<i>La Régie accueille la plainte du client</i>	2
<i>La Régie n'a pas juridiction</i>	2
<i>La Régie accueille partiellement la plainte du client</i>	1
Total	152

1

**PLAINTES ÉCRITES ET PLAINTES EN APPEL 2003
PAR NATURE ET PAR SEGMENTATION DE CLIENTS**

2

3

4

	GLOBAL			C.I.I.		RÉSIDENTIEL	
	Reçues		En appel ⁶	Reçues	En appel	Reçues	En appel
	Nbre	%					
<i>Responsabilité</i>	606	20,9%	28	73	6	533	22
<i>Consommation</i>	507	17,5%	24	59	4	448	20
<i>Facturation</i>	504	17,4%	25	49	2	455	23
<i>Tarifs et dépôts</i>	467	16,1%	31	179	23	288	8
<i>Réseau et entretien</i>	314	10,8%	33	43	2	271	31
<i>Recouvrement</i>	206	7,1%	9	32	3	174	6
<i>Environnement</i>	136	4,7%	18	5	1	131	17
<i>Autres</i>	161	5,5%	6	7	0	154	6
Total	2 901	100%	174	447	41	2 454	133
Par 100 000 abonnements	79,9		4,8	143,2	13,1	73,9	4,0
Nombre d'abonnements	3 632 605			312 152		3 320 453	

⁶ En appel à la Régie ou aux directeurs régionaux Services à la clientèle

ANNEXE 1

DÉFINITIONS DES NATURES DE PLAINTES

- 1 **Recouvrement :** Toute plainte relative aux modes de recouvrement dont : les
2 ententes de paiement, les interruptions du service d'électricité,
3 les lettres d'avis, les faillites, les frais de rétablissement, les
4 firmes de recouvrement externes, les virements de solde, les
5 paiements ...
- 6 **Responsabilité :** Toute contestation de la responsabilité du client face au service
7 d'électricité, totale ou partielle dont : la date de début et/ou de
8 fin de responsabilité, les contestations unilatérales de la
9 responsabilité.
- 10 **Consommation :** Toute contestation de la consommation d'électricité facturée
11 pour différents motifs dont : les appareils de mesurage
12 défectueux, les estimations erronées, les lectures inexactes ...
- 13 **Facturation :** Toute plainte relative à la facturation pour d'autres motifs que la
14 consommation d'électricité ou la responsabilité du service dont :
15 les frais d'administration, la périodicité, le croisement de
16 compteurs, l'information, les irrégularités, les délais de
17 facturation, la rétro facturation ...
- 18 **Tarifs et Dépôts :** Toute plainte relative à la tarification d'Hydro-Québec ou à sa
19 politique de garantie de paiement.
- 20 **Motifs de contestations de tarif :** les frais de services prévus
21 au règlement tarifaire, le coût du ou des tarifs, le tarif appliqué à
22 la facturation.

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20

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: les interruptions planifiées, les
équipements défectueux, l'émondage, les travaux d'entretien, la
fréquence des pannes ou les variations de tension, les délais de
rétablissement des pannes ou de réalisation des travaux ...

Environnement : Toute plainte qui se rapporte à l'environnement dont : la
contamination de l'eau, de l'air ou du sol causée par un
déversement d'huile ou d'autre substance chimique; la 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 :
l'attitude ou le comportement dans la conduite d'un véhicule.