

**PRÉSENTATION LORS DE L'AUDIENCE
TARIFS ET CONDITIONS DU SERVICE DE TRANSPORT**

RÉPONSE D'HYDRO-QUÉBEC À L'ENGAGEMENT NUMÉRO 78

Engagement 78 :

Vérifier si la Procédure de plainte - lettre à PG&E Energy se retrouve sur un site Web en anglais

RE-78 : En date du 15 juin 2001, la version anglaise de la “ Procédure d’examen des plaintes des clients de TransÉnergie ” (la "Procédure") n’était pas affichée sur le site OASIS de TransÉnergie.

Bien que l'affichage de la Procédure sur son site OASIS ne fait pas l'objet d'une exigence émise par la Régie dans sa décision D-98-25, TransÉnergie a procédé audit affichage le 21 juin 2001.

Enfin, TransÉnergie produit, à la suite de la présente réponse, copie d'une lettre datée du 27 août 1998 où PG&G a été informée, pour la première fois, de la Procédure dans les semaines qui ont suivi la décision D-98-25 de la Régie. La lettre du 5 août 1999, déjà produite comme pièce HQT-4, document 1.1.2, était au même effet.

August 27, 1998

Mr. Wolfgang H. Mueller
Operations Manager
PG&E Energy Trading
7500 Old Georgetown Road
Bethesda, Maryland 20814-6161
USA

Robert Benoît
Director
Commercialisation
TransÉnergie, une division d'Hydro-
Québec


Complexe Desjardins
9^e étage, C.P. 10 000
Montréal (Québec)
H5B 1H7

RE: Procedure for examining complaints from TransÉnergie's clients

Dear Client:

In accordance with decision D-98-25 rendered by the *Régie de l'énergie* on May 13, 1998, you will find enclosed a leaflet explaining the procedure for examining complaints from TransÉnergie's clients.

Yours truly,


Robert Benoît