

**RÉPONSES D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION  
À LA DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS N° 1  
DE L'ACEF DE L'OUTAOUAIS**



Q .1

**Demande d'ordre général:**

- a) Quelle est la durée moyenne d'interruption de l'alimentation en électricité sur le réseau de HQD?

**Réponse :**

**Comme l'indique la note 3 au bas de la page 6 de la pièce HQD-1 document 1, « Les pannes et interruptions de service ne sont pas traitées dans ce document car cela ne fait pas partie de la qualité de l'onde. La continuité de service est considérée par la Régie dans le cadre des dossiers tarifaires (HQD-7, document 2 de la demande R-3708-2009, pages 8 à 11) et dans les rapports annuels (HQD-7, document 2 du Rapport annuel 2008) ».**

- b) La durée moyenne d'interruption de l'alimentation en électricité ne rend-elle pas compte de la qualité de l'onde desservie aux clients ?

**Réponse :**

**La qualité de l'onde et les interruptions sont deux choses indépendantes. Ainsi, lors d'orages violents, des clients peuvent subir une interruption de service. Cette interruption pourrait avoir eu lieu sans que la qualité de l'onde ne soit affectée. Dans le cas où la foudre frappe un équipement du Distributeur à proximité de l'installation électrique, il est aussi possible que des fluctuations de tension aient été provoquées en plus de l'interruption ou de la panne. Il n'y a donc pas de lien entre la durée moyenne des interruptions et la qualité de l'onde.**

- c) Quelle est la durée maximale d'une interruption programmée par HQD ?

**Réponse :**

**Voir la réponse à la question 1 a).**

- d) Les clients de HQD sont-ils bien informés sur leurs droits, tout comme ils le sont sur leurs obligations en ce qui a trait aux mesures à prendre pour se protéger contre la dégradation de la qualité de l'onde ?

**Réponse :**

Lorsqu'un client souscrit à un abonnement, le Distributeur lui envoie systématiquement une brochure intitulée « Votre abonnement au service d'électricité » qui contient des informations sur sa responsabilité de protéger ses équipements contre le risque de variations de tension. Aussi, le Distributeur communique des informations au client par le biais de la brochure Hydro-Contact afin de le prévenir des mesures à prendre ainsi que par des notes informatives sur ses factures. Les clients sont donc informés de leur responsabilité de se prémunir contre les variations de tension.

Annuellement, les clients sont informés de leur droit de déposer une plainte par le biais de la brochure Hydro-Contact. De plus, lorsqu'ils appellent les services à la clientèle pour signaler une insatisfaction, les représentants les informent de leur droit de déposer une plainte s'ils ne sont pas satisfaits de la solution proposée à leur situation.

- e) Veuillez indiquer si le réseau du Distributeur et ses composantes peuvent générer des perturbations de l'onde ?

**Réponse :**

Le réseau du Distributeur et ses composantes peuvent générer des perturbations. Par exemple, la manœuvre de lignes amène des surtensions transitoires comme la mise sous tension de batteries de condensateurs. L'opération des changeurs de prises sous charge amène des variations rapides de la tension.

De plus, les perturbations créées par les différentes installations des clients ou par des événements extérieurs (par exemple, foudre ou poteau brisé par une voiture) peuvent être transmises aux différentes installations des clients sur le réseau du Distributeur.

- f) Parmi les perturbations générées par le réseau du Distributeur, en existe-t-il qui peuvent affecter les équipements des clients résidentiels ?

**Réponse :**

Les perturbations pouvant être générées par les opérations habituelles du Distributeur respectent des limites établies à la conception comme, par exemple, la variation rapide de la tension associée à la manœuvre d'une batterie de condensateur (3%).

Par ailleurs, il peut arriver que des perturbations véhiculées sur le réseau affectent les équipements des clients résidentiels. Il s'agit toutefois de cas rares.

Le Distributeur souligne également que les perturbations puisent leur origine de plusieurs sources dont la production, le transport et la distribution, incluant celles générées par les installations des autres clients raccordés.

- g) HQD enregistre-t-elle des cas d'équipements de clients résidentiels qui subissent des dommages du fait des perturbations générées ou véhiculées par le réseau du Distributeur ?

**Réponse :**

**Voir la réponse à la question 1 f).**

- h) Comment HQD traite-t-elle le cas d'un client qui estime que le réseau de HQD est en cause dans l'endommagement d'un de ses équipements ?

**Réponse :**

**Lorsqu'un client constate qu'un équipement est endommagé et qu'il est d'avis que le réseau du Distributeur est à l'origine du problème, il peut présenter une réclamation.**

**Voir également la réponse à la question 16 b) de l'ACEF de Québec à la pièce HQD-2, document 3.**

- i) HQD a-t-elle un service en charge du traitement de ce genre de réclamations des clients ?

**Réponse :**

**Le Distributeur a un service chargé du traitement des réclamations.**

- j) Des mesures de protection contre les variations de l'onde sont-elles appliquées sur le réseau de HQD ?

**Réponse :**

Comme il est indiqué dans le tableau 2 de la pièce HQD-1, document 1, certaines caractéristiques sont contrôlées en temps réel, d'autres caractéristiques sont contrôlées à la conception et enfin, certaines sont reliées à des perturbations aléatoires. Le Distributeur cherche à diminuer l'impact de ces dernières en utilisant, par exemple, des automatismes de protection pour réduire les risques de bris et maintenir l'alimentation pour le plus grand nombre de clients.

- k) Est-il déjà arrivé à HQD de s'engager sur un niveau de qualité de l'électricité fournie à ses clients à travers des contrats ? HQD prévoit-elle également dans ces contrats une indemnisation des dommages occasionnés en cas de non-respect des seuils fixés ?

**Réponse :**

Oui, de façon exceptionnelle, le Distributeur s'est engagé en regard de la tension en régime permanent mais il n'y avait pas d'indemnisation prévue au contrat. Il s'agit d'un cas historique de conversion de tension découlant des compagnies d'électricité d'avant la nationalisation de l'électricité.

Par ailleurs, des projets pilotes ont été menés pour explorer la possibilité d'offrir à certains clients une qualité de l'onde supérieure, en mettant en place, à leurs frais, différentes technologies de mitigation des creux de tension et des interruptions. Ces projets n'ont pas conduit à la signature de contrats avec les clients concernés.

**Q .2**

**Référence :**

HQD-1, document 1, page 23

**Demande:**

- a) Le tableau 2 de la page 23 donne la synthèse des caractéristiques électriques et les impacts possibles de leurs variations. Il mentionne les clients principalement affectés et les clients résidentiels y sont rarement cités. Cela signifie-t-il pour autant que cette catégorie n'est pas affectée par le problème de la qualité de l'onde ?

**Réponse :**

**Le tableau 2 identifie le type de clients généralement touchés par les variations de la qualité de l'onde. Toutefois, les clients résidentiels peuvent être également affectés par des variations quoique dans une moindre mesure que d'autres comme, par exemple, les clients industriels qui peuvent subir des arrêts de leur production.**

**Q .3**

**Référence :**

HQD-1, Document 1, pages 7, 8.

*«Enfin, l'article 14.7 prévoit des règles afin de protéger le réseau contre les appels brusques de courant qui pourraient affecter la qualité de l'onde d'autres clients. Cet article prévoit qu'Hydro-Québec Distribution peut autoriser le raccordement d'appareils susceptibles de causer des appels brusques de courant, ce qui se fait suite à une analyse des problématiques causées dans chaque cas particulier et des impacts associés à l'utilisation de ces équipements perturbateurs, tant pour le réseau que pour les autres clients».*

**Demande :**

- a) HQD peut autoriser le raccordement d'appareils susceptibles de causer des appels brusques de courant. Peut-il en résulter des perturbations pour les équipements des clients résidentiels?

**Réponse :**

**Tel que précisé en preuve, le Distributeur procède, avant le raccordement chez un client d'appareils susceptibles de causer des appels brusques de courant, à l'analyse des problématiques causées dans chaque cas particulier et des impacts associés à l'utilisation des équipements perturbateurs. Quand l'étude effectuée par le Distributeur montre que le niveau de papillotement pour les autres clients déjà raccordés serait trop élevé, d'autres solutions de raccordement peuvent être proposées au client, par exemple, la mise en place d'un transformateur de distribution dédié à ce seul client.**

**Par cette façon de faire, le Distributeur s'assure que le raccordement de ces appareils, susceptibles de causer des appels brusques de courant, ne perturbe pas les appareils des autres clients.**

- b) Quels sont les impacts de ces perturbations sur les équipements des clients résidentiels ?

**Réponse :**

**Voir la réponse à la question 3 a).**

- c) Des moyens de protection sont-ils mis en œuvre par HQD pour protéger les clients en général et les clients résidentiels en particulier ?

**Réponse :**

**Voir la réponse à la question 3 a).**

**Q .4**

**Référence :**

HQD-1, Document 1, page 8.

*«Enfin, malgré les mesures mises en place pour assurer la qualité de l'onde sur le réseau, des phénomènes hors du contrôle du Distributeur peuvent causer des pertes de production ou des bris d'équipement chez certains clients. Le Distributeur informe donc le client, par le biais des Conditions de service, de son obligation de se prémunir contre les variations de tension (article 18.12) afin de minimiser de tels risques, s'il le juge nécessaire».*

**Demande :**

- a) Quels sont ces phénomènes qui peuvent causer des bris d'équipement chez certains clients ?

**Réponse :**

**Les creux de tension représentent le type de perturbation le plus souvent en cause lors d'arrêts imprévisibles pouvant amener des bris d'équipement. Les surtensions transitoires ainsi que des déséquilibres importants de tension sont aussi susceptibles d'entraîner des bris d'équipement.**

**Les conséquences des surtensions transitoires ne sont généralement pas documentées et peuvent différer d'un équipement à un autre de sorte qu'un équipement peut résister à une perturbation et même préserver son opération alors qu'un autre équipement peut être définitivement endommagé.**

**La conséquence du déséquilibre de tension sur les moteurs électriques triphasés est mieux documentée et les normes des fabricants donnent une courbe indiquant la puissance limite pouvant être utilisée pour un moteur exposé à des niveaux de déséquilibre de tension allant jusqu'à 5 %. Au-delà de 5 % de déséquilibre, la norme recommande de ne pas faire fonctionner les moteurs électriques (Voir la norme NEMA MG 1 disponible à l'adresse [<http://www.nema.org/stds/mg1.cfm>]).**

- b) Les clients résidentiels en font-ils partie ?

**Réponse :**

Oui. Les équipements utilisés de façon courante par les clients résidentiels sont fabriqués en grande série et le Distributeur observe que, généralement, les fabricants conçoivent leurs équipements afin qu'ils fonctionnent adéquatement et d'une façon sécuritaire. Par contre, le Distributeur constate que, parfois, certains équipements seraient mal immunisés aux surtensions transitoires.

- c) Comment HQD peut-elle s'assurer que l'information transmise atteint tous les clients ?

**Réponse :**

Voir la réponse à la question 1 d). Toutefois, le Distributeur ne peut que transmettre l'information, il n'a pas de contrôle sur sa réception et sa compréhension par les clients.

- d) HQD a-t-elle pris suffisamment de mesures de protection pour demander aux clients résidentiels de se prémunir contre de tels risques ? Quelles sont ces mesures de protection et comment sont-elles mises en application, particulièrement en ce qui a trait aux consommateurs résidentiels ?

**Réponse :**

D'une part, le Distributeur informe les clients. Voir la réponse à la question 1 d).

D'autre part, le Distributeur intègre des mesures de protection à la conception de ses réseaux. Par exemple, Hydro-Québec a conçu la plupart de ses réseaux (à basse, moyenne et haute tension) avec un régime de neutre directement mis à la terre ou mis à la terre à travers une faible résistance inductive, pour limiter, à la conception, l'importance des surtensions temporaires.

Par contre, il est très important que l'installation du client soit faite en respectant le *Code de l'électricité* (voir la pièce HQD-1 document 1, à la page 24) pour la mise à la terre et les liaisons équipotentielles entre les différents réseaux auxquels un équipement peut être relié pour que cet équipement ne soit pas soumis à des surtensions dangereuses. Les principaux équipements concernés sont les téléviseurs et ordinateurs qui sont reliés au réseau électrique et à des réseaux de communication (lignes téléphoniques ou câbles de communication).

- e) Ces phénomènes hors du contrôle de HQD ne sont-ils tout de même pas véhiculés par son réseau vers les clients ?

**Réponse :**

**Oui, c'est la propriété d'un réseau électrique de relier entre eux les différents points qui le composent.**

**Q .5**

**Référence :**

HQD-1, Document 1, page 9.

*«De façon générale, le Distributeur fournit un produit qui satisfait sa clientèle. Il existe cependant des cas d'exceptions, c'est-à-dire des cas où les besoins de certains clients en matière de qualité de l'onde sont plus importants. Des solutions sont alors disponibles afin d'aider les clients à obtenir un produit électrique adapté à leurs besoins particuliers. L'expérience montre qu'il y a toujours des solutions techniques disponibles pour satisfaire des besoins particuliers et que le choix de les implanter ou non repose sur une analyse économique du point de vue du client.»*

**Demande :**

HQD indique ici qu'il y a toujours des solutions techniques disponibles pour satisfaire des besoins particuliers en fournissant une tension de qualité satisfaisante. Malgré cela, des clients résidentiels ont-ils des équipements qui sont perturbés ou qui subissent des dommages du fait des perturbations générées ou véhiculés par le réseau de HQD ?

**Réponse :**

**Voir les réponses aux questions 1 f) et 4 b).**

**Q .6**

**Référence :**

HQD-1, Document 1, page 10.

*«L'une des particularités exceptionnelles de l'électricité est que, par rapport à certaines de ses caractéristiques, sa qualité est affectée tant par le distributeur d'électricité que par les clients. Le distributeur d'électricité n'est donc pas totalement en contrôle de toutes les caractéristiques de l'électricité et de ce fait, les clients du réseau sont des partenaires importants dans le maintien de la qualité du produit électrique.»*

**Demande :**

- a) Quel est le degré de contribution de HQD et de chaque catégorie de clients à la dégradation de la qualité de l'onde ?

**Réponse :**

Voir la réponse à la question 1 e).

Par ailleurs, d'une façon générale, le Distributeur considère que plus une charge est importante pour le réseau qui l'alimente plus elle risque de créer des perturbations pour ce réseau et les réseaux avoisinants. C'est la raison pour laquelle le Distributeur a un processus d'accueil et d'intégration (voir la section 5 de la pièce HQD-1, document 1) et dispose de règles comme celle visant à limiter les appels brusques de tension prévue à l'article 14.7 des *Conditions de service*.

En outre, le Distributeur considère que les clients résidentiels, dont les charges sont importantes, peuvent aussi perturber le réseau de basse tension qui les alimente.

- b) Les clients résidentiels y contribuent-ils au même degré que le Distributeur et les autres clients ?

**Réponse :**

Voir la réponse à la question 6 a).

**Q .7**

**Référence :**

HQD-1, Document 1, page 11.

*« De nombreuses autres caractéristiques peuvent perturber ou endommager les équipements d'un client du réseau ou avoir un impact sur ses activités. Certaines de ces caractéristiques sont liées à des phénomènes transitoires inévitables inhérents au réseau lui-même, causés par des courts-circuits, des manœuvres ou des phénomènes atmosphériques (foudre). D'autres, qui sont le résultat de diverses utilisations de l'électricité modifiant la forme de l'onde de la tension, imposent une valeur particulière de leur amplitude ou lui superposent des distorsions. En outre, la prolifération récente des équipements produisant ces effets s'accompagne d'une augmentation du nombre d'équipements utilisant des modules électroniques sensibles à ces perturbations ».*

**Demande :**

- a) HQD reconnaît que le fonctionnement de son réseau peut perturber ou faire subir des dommages aux équipements de ses clients. Les clients résidentiels sont-ils concernés et quels en sont les causes ?

**Réponse :**

Voir les réponses aux questions 1 e) et 1 f).

- b) Pourquoi le tableau 2 de la page 23 du document 1 de HQD (HQD-1 doc.1 p.23) donnant la synthèse des caractéristiques électriques et des impacts possibles de leurs variations ne fait-il pas cas des possibilités que les équipements de clients résidentiels subissent des dommages ?

**Réponse :**

**Voir la réponse à la question 2 a).**

**Q .8**

**Référence :**

HQD-1, Document 1, ANNEXE A.

**Demande :**

- a) HQD indique la qualité de l'onde à livrer aux clients dans les *Conditions de service d'électricité* (article 14.1 et 14.2) sans que cela ne soit explicite. Dans ces conditions de service d'électricité (articles 18.8, 18.11, 18.12 et 18.18), il fait obligation aux clients de ne pas causer de perturbation au réseau, de ne pas nuire au service d'électricité des autres clients, de ne pas mettre en danger la sécurité des représentants d'Hydro-Québec, etc. Cependant, à la lumière de telles conditions de service, y a-t-il un équilibre entre ces obligations faites aux clients et HQD ?

**Réponse :**

**Le Distributeur a proposé à la Régie et cette dernière a accepté (D-2007-81) le retrait des normes techniques des *Conditions de service* dans le cadre du dossier R-3535-2004 dans le but d'en simplifier la compréhension. L'inclusion de normes techniques complexes qui requièrent une formation et des connaissances particulières n'améliorerait pas l'équilibre entre les obligations des clients et celles du Distributeur. Les *Conditions de service* prévoient que le Distributeur doit respecter la norme CAN3-C235 F83 (C2006).**

**La qualité de l'onde est un sujet technique d'une grande complexité. Lorsqu'elle constitue un enjeu, les experts des clients et du Distributeur conviennent ensemble des modes d'alimentation appropriés.**

**De plus, les normes de qualité de l'onde évoluent avec le temps. Leur inclusion directe dans les *Conditions de service* aurait pour effet de limiter la capacité du Distributeur à s'adapter rapidement à l'évolution des normes internationales. Le Distributeur croit que la meilleure solution consiste à référer à la norme canadienne applicable, ce qui est fait à l'article 14.1 des *Conditions de service*.**

- b) Le réseau de HQD ne génère-t-il pas des perturbations affectant les équipements des clients ?

**Réponse :**

**Voir la réponse à la question 1 e).**

- c) Le réseau de HQD ne véhicule-t-il pas des perturbations générées par les clients ?

**Réponse :**

**Voir la réponse à la question 1 e).**

- d) Pourquoi ne pas indiquer de façon explicite dans les *Conditions de service* la qualité de l'onde à livrer aux clients ?

**Réponse :**

**Voir la réponse à la question 8 a).**

**Q .9**

**Référence :**

HQD-1, Document 1, page 36.

*«Les clients sont en général satisfaits des efforts du Distributeur pour réduire les variations de tension. La satisfaction des clients résidentiels est continuellement à la hausse depuis 1999, année post-verglas. Dans l'ensemble, un tel niveau de satisfaction tend à confirmer que la qualité de l'alimentation électrique n'est pas problématique pour les clients».*

**Demande :**

- a) Veuillez fournir les sondages effectués et qui lui permettent de conclure que « la satisfaction des clients résidentiels est continuellement à la hausse depuis 1999, année post-verglas » ?

**Réponse :**

**Le tableau R-9 a) fournit les résultats de l'indice de satisfaction de la clientèle résidentielle sur la période 1999 à 2009. Sur l'ensemble de la période, l'indice de satisfaction de la clientèle s'est globalement accru**

de 4,2 %. Les résultats obtenus pour l'ISC de 2004 s'expliquent par le dégel des tarifs après une longue période de gel. Ceux de 2009 font suite à l'implantation de SIC.

**TABLEAU R-9 A)  
INDICE DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE RÉSIDENIELLE**

Clientèle résidentielle	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
<b>Indice de Satisfaction de la Clientèle (ISC) - combiné</b>	7,09	7,30	7,39	7,42	7,41	7,29	7,33	7,32	7,45	7,49	7,39

- b) Veuillez fournir les indices de satisfaction de la clientèle en lien avec la qualité de l'onde et leur évolution depuis 1999 ?

**Réponse :**

Les résultats de l'indice de satisfaction de la clientèle résidentielle sur la période 1999 à 2009 liés à l'attente relative à la qualité de la tension « réduire les variations de tension » figurent au tableau R-9 b). En termes d'importance et de niveau de satisfaction par rapport à cette attente, on notera que cette attente s'est accrue sur les deux dimensions au cours de cette période.

**TABLEAU R-9 B)  
INDICE DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE RÉSIDENIELLE RELATIVE  
À L'ATTENTE LIÉE À LA QUALITÉ DE L'ONDE**

Clientèle résidentielle		1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Réduire les variations de tension	imp.	7,68	7,84	7,95	8,04	7,90	7,68	7,92	8,03	8,12	8,05	7,88
	sat.	7,4	7,7	7,8	7,9	7,9	7,8	7,9	7,9	8,0	8,0	8,1

- c) Veuillez fournir les statistiques quand au nombre de clients résidentiels qui subissent annuellement les impacts des variations de la qualité de l'onde ?

**Réponse :**

Voir la réponse à la question 1 de la Régie à la pièce HQD-2, document 1.

**Q.10**

**Référence :**

HQD-1, document 1, Tableau 2, page 23.

HQD indique que les effets possibles des surtensions transitoires sont « *les arrêts des procédés industriels et le mauvais fonctionnement des équipements* ». « *Les clients principalement touchés étant les clients industriels.* »

**Demande :**

- a) Cela signifie-t-il pour HQD que les surtensions transitoires causent seulement des disfonctionnement d'appareils ?

**Réponse :**

Voir la réponse à la question 4 a).

Les surtensions transitoires conduisent parfois à un mauvais fonctionnement des équipements comme indiqué au tableau 2 de la pièce HQD-1, document 1 à la page 23. Par contre, dans des situations beaucoup plus rares, comme mentionné à la page 21 de la pièce HQD-1 document 1, lignes 13-14, « *les surtensions transitoires... peuvent endommager les isolants de l'appareillage ou des composantes électroniques* ».

- b) Ces surtensions transitoires ne causent-elles pas aussi des pannes et des destructions d'appareils ?

**Réponse :**

**Voir la réponse à la question 10 a).**

- c) Les clients résidentiels ne sont-ils pas touchés par ces perturbations ?

**Réponse :**

**Voir la réponse à la question 2 a).**

- d) Veuillez indiquer comment un client résidentiel ayant subi un dommage pour son équipement électrique peut-il s'assurer que ce n'est pas la dégradation de la qualité de l'onde de HQD qui était à l'origine du problème ?

**Réponse :**

**Dans le cas où un seul équipement subit des dommages, il faut s'attendre à ce que cela soit dû à une faiblesse de celui-ci ou à la fin de sa vie utile. En effet, une perturbation sur le réseau aurait pour effet de toucher tous les équipements des différents clients alimentés par le tronçon. Une dégradation de la qualité de l'onde pourrait ainsi causer des dommages à divers appareils de plusieurs clients.**

- e) Veuillez indiquer si HQD dispose des moyens nécessaires pour identifier dans le temps et dans l'espace toute dégradation de la qualité de l'onde ayant eu lieu sur son réseau de distribution ?

**Réponse :**

**Comme indiqué au tableau 2 à la page 23 de la pièce HQD-1, document 1, certaines caractéristiques sont contrôlées en temps réel et d'autres à la conception du réseau, c'est-à-dire lorsque le réseau est conçu initialement ou est modifié, entre autres, pour alimenter de nouvelles installations chez les clients.**

**D'autre part, le changement d'états (ouverture, fermeture) des différents disjoncteurs et les autres modifications de réseaux (ajout ou retrait de transformateurs) sont enregistrés.**

Toutes ces informations permettent de suivre adéquatement les différentes caractéristiques et de prendre, au besoin, les mesures nécessaires pour rétablir les valeurs de certaines caractéristiques.

- f) Le client de HQD peut-il accéder à tout moment à l'information dont il est question en (e) ci-dessus ? Si oui, comment ? Sinon, pourquoi ?

**Réponse :**

Les informations sur la qualité de l'onde, auxquelles réfère la réponse à la question 10 e), sont de nature très technique. Pour être utiles, ces informations doivent être analysées et interprétées. De ce fait, il n'est pas possible de rendre disponible aux clients, à tout moment, de telles informations,

**Q.11**

**Référence :**

HQD-1, document 1, page 35.

*« Le Distributeur sonde les clients, de façon régulière et depuis plusieurs années, afin de connaître leurs attentes et d'en évaluer la satisfaction.*

*De façon générale, la réduction des variations de tension est citée par les différentes clientèles comme une de leurs attentes. Cependant, les clients résidentiels classent cette attente parmi les dernières en ce qui a trait au rang d'importance (41e sur 44). Les clientèles commerciales et d'affaires la situent dans la deuxième moitié de leurs attentes (25e et 18e respectivement sur 36). Cette attente est plus importante pour les clients d'affaires et, dans une moindre mesure, pour les clients commerciaux que pour les clients résidentiels. Le Distributeur est d'avis que le peu d'importance accordée par les clients à cette attente, signifie que les variations de tension ne constituent pas une problématique majeure pour eux. ».*

**Demande :**

Veuillez déposer les questionnaires utilisés dans le cadre des sondages.

**Réponse :**

Les questions qui traitent de la réduction des variations de tension sont les suivantes :

**Questions pour la clientèle résidentielle :**

- Quelle importance accordez-vous aux aspects suivants du service:

**Dans quelle mesure est-ce important qu'Hydro-Québec réduise les variations de tension (fluctuations de courant électrique)?**

**Le répondant répond sur une échelle de 1 à 10 où 10 signifie *extrêmement important* et 1 signifie *aucune importance*.**

- **Quel est votre degré de satisfaction par rapport à l'absence de variations (de la tension) du courant (pouvant se manifester par des lumières qui clignotent ou "jaunissent", etc.).**

**Le répondant répond sur une échelle de 1 à 10 où 10 signifie *extrêmement satisfait* et 1 signifie *pas du tout satisfait*.**

**Questions pour les clientèles commerciale - agricole et pour la clientèle Affaires :**

- **Quelle importance accordez-vous aux aspects suivants du service: Dans quelle mesure est-ce important qu'Hydro-Québec réduise les fluctuations de tension (de voltage)?**

**Le répondant répond sur une échelle de 1 à 10 où 10 signifie *extrêmement important* et 1 signifie *aucune importance*.**

- **Quel est votre degré de satisfaction par rapport à la stabilité de la tension du courant (pas de fluctuations de voltage).**

**Le répondant répond sur une échelle de 1 à 10 où 10 signifie *extrêmement satisfait* et 1 signifie *pas du tout satisfait*.**

**Voir également les réponses aux questions 2.1 et 2.2 de la Régie à la pièce HQD-2, document 1.**

**Q .12**

**Référence :**

HQD-1, documents 2, pages 16, 17.

*« L'absence de modalités de la nature de sanctions dans plusieurs articles des Conditions de service comportant une obligation de la part du Distributeur n'implique pas pour autant que le client n'a aucun recours en cas de manquement du Distributeur. En effet, le client insatisfait du service reçu peut faire une plainte. Une fois la plainte analysée à la lumière des Conditions de service ou des tarifs, le Distributeur peut, dans certains cas, apporter des correctifs au niveau du traitement de ce type de situation. De plus, dans le cas où le client est toujours insatisfait de la réponse du Distributeur, il peut formuler une plainte auprès de la Régie qui pourra trancher le différend, souvent après une séance de conciliation entre le Distributeur et le client. Le processus de plainte permet donc, à la fois au Distributeur et à la Régie, de suivre les sources d'insatisfaction de la clientèle et d'intervenir au besoin. »*

**Demande :**

- a) Le Distributeur reconnaît l'absence de modalités de la nature de sanctions dans plusieurs articles des *Conditions de service* comportant une obligation de la part du Distributeur. Cependant, des perturbations peuvent être générées ou véhiculées par le réseau de HQD. Si un client subit des dommages et en informe le Distributeur, existe-t-il des règles applicables, autres que celles relevant du droit civil, qui permettent une réparation ?

**Réponse :**

**Le Distributeur ne connaît aucune règle applicable, autre que celles relevant du droit civil, qui permette une réparation.**

- b) Veuillez (1) fournir les détails de ces règles si elles existent et (2) indiquer la façon dont elles sont communiquées aux clients, particulièrement en ce qui a trait à la clientèle résidentielle.

**Réponse :**

**Voir la réponse à la question 12 a).**

**Q.13**

**Référence :**

HQD-1, documents 2, page 17.

*«Des rencontres avec des groupes de protection des consommateurs et la Régie ont été organisées pour examiner les processus d'affaires en place chez le Distributeur, dont le processus de traitement des plaintes, comme cela a été fait dans le cas du recouvrement. À la lumière des échanges, le Distributeur estime que le mécanisme de traitement des plaintes en place répond aux besoins des clients dans le cas de manquement du Distributeur aux Conditions de service. »*

**Demande :**

Veuillez indiquer si les sujets en lien avec la qualité de l'onde : les besoins des clients et les cas de manquement du Distributeur à ses obligations en la matière ont été abordés lors de ces rencontres. Veuillez déposer l'ordre du jour de ces rencontres.

**Réponse :**

**Il n'y a pas eu de consultation sur ces sujets avec les groupes de protection des consommateurs. Le Distributeur rappelle que l'attente relative à la qualité de l'onde figure au 41<sup>e</sup> rang d'importance pour la clientèle résidentielle.**

**Q.14**

**Référence :**

HQD-1, documents 2, page 17.

*«Par ailleurs, l'analyse des plaintes reçues par le Distributeur ne permet pas de cerner de problématiques particulières qui nécessiteraient l'ajout de conséquences de la nature de sanctions. Par exemple, pour l'année 2008, le Distributeur a enregistré 8 883 plaintes. De ce nombre, un peu plus de 3 500 étaient liées à l'implantation du Système d'information clientèle (SIC). Le nombre de ces plaintes devrait diminuer dans les années futures. »*

**Demande :**

Dans ce nombre de 8 883 plaintes enregistrées par le Distributeur en 2008, quel a été la contribution des clients résidentiels ayant évoqué des sujets en lien avec la qualité de l'onde, les pannes ou les dysfonctionnements de leurs appareils ?

**Réponse :**

**Le Distributeur a recensé 133 plaintes reliées aux pannes et aux variations de tension pour la clientèle résidentielle en 2008. Le Distributeur ne dispose pas de données concernant les plaintes relatives au dysfonctionnement des appareils.**

**Q.15**

**Référence :**

HQD-1, document 2, page 16.

*« Le Distributeur reçoit peu de plaintes et de réclamations au niveau de la continuité du service, ce qui permet de conclure à l'absence de réels problèmes à cet égard. »*

**Demande :**

1. Veuillez expliquer ce que le Distributeur entend ici par continuité de service.

**Réponse :**

**La continuité du service est la durée moyenne d'interruption de service par client pour l'ensemble de la clientèle desservie. La qualité du service électrique est mesurée à l'aide de l'indice de continuité de service (IC) qui correspond à la somme des clients-heures interrompus divisés par la somme des clients alimentés. L'IC est déposé à la Régie dans les rapports annuels du Distributeur. (Voir la pièce HQD-7, document 2 du Rapport annuel 2009 du Distributeur)**

2. Veuillez recenser les activités d'information de HQD destinées à sa clientèle résidentielle pour leur expliquer les problèmes en lien avec qualité de l'onde et leurs conséquences sur la qualité du service rendu par le Distributeur et sur le fonctionnement de leurs appareils.

**Réponse :**

**Le Distributeur ne dispose pas d'une liste exhaustive des activités d'information qui ont lieu relativement à la qualité de l'onde. Il a transmis des informations relativement à l'utilisation de barres de surtension dans certains numéros du bulletin Hydro-Contact qui est joint à la facture du client. L'information contenue dans le bulletin Hydro-Contact est aussi disponible sur le site Internet du Distributeur.**

**Voir également la réponse à la question 1 d).**