Hydro Québec

Le 7 mai 2012

Jean-Olivier Tremblay
Avocat

Hydro-Québec – Affaires juridiques
4e étage
75, boul. René-Lévesque Ouest
Montréal (Québec) H2Z 1A4

Tél. : (514) 289-2211, poste 4683
Téléc. : (514) 289-2007
C. élec. : tremblay.jean-olivier@hydro.qc.ca

Par courriel et par poste

Me Véronique Dubois
Secrétaire
RÉGIE DE L'ÉNERGIE
800 Place Victoria, bur. 255
Montréal (Québec) H4Z 1A2

***OBJET*: Examen des normes de qualité de l'onde et des modalités applicables aux manquements aux Conditions de service d'électricité**
Dossier Régie : R-3725-2010
Notre dossier : R043842 TJO

Chère consoeur,

La présente fait suite à la décision de la Régie D-2011-042 rendue le 8 avril 2011 dans le dossier mentionné en objet, où la Régie indiquait ce qui suit :

> [33] **En conséquence, la Régie demande au Distributeur de fournir annuellement, à tous ses clients, un document d'information sommaire sur les caractéristiques de l'électricité livrée et sur la qualité de l'onde électrique.**
>
> [34] Ce document d'information devra être acheminé selon les moyens de communication habituellement utilisés avec la clientèle. Le niveau d'information et le langage utilisé dans ce document devront être adaptés à chacune des catégories de clientèle. Ce document devra notamment aborder les sujets suivants :
>
> - les caractéristiques et cibles de l'électricité livrée ;
> - les droits et obligations d'Hydro-Québec et des clients en matière de qualité de l'onde ;
> - les impacts potentiels des perturbations et les moyens de s'en prémunir ;
> - les moyens de protection de l'installation électrique et des appareils ;
> - le soutien et les services offerts par le Distributeur ; et
> - les recours.

> [35] La Régie ne juge pas opportun de demander au Distributeur de lui soumettre, pour approbation, le document d'information qu'il transmettra à ses clients. Elle lui demande, par contre, de le transmettre à la Régie et aux intervenants, à titre d'information. Enfin, la Régie demande au Distributeur d'afficher sur son site internet le document pour chaque catégorie de clientèle, comme il le fait actuellement pour la clientèle d'affaires de moyenne puissance et la clientèle d'affaires de grande puissance. **Le Distributeur devra se conformer à ces demandes de la Régie dans un délai de 12 mois de la présente décision. Par la suite, le Distributeur devra fournir le document d'information à tout nouveau client.**

Le Distributeur s'est conformé à ces demandes en ce que les informations pertinentes sont disponibles sur le site Web d'Hydro-Québec depuis le 29 mars 2012. Pour chacune des catégories de clients, ces informations peuvent être consultées aux adresses suivantes :

http://www.hydroquebec.com/residentiel/qualite-onde.html
http://www.hydroquebec.com/affaires/typique/qualite-onde.html
http://www.hydroquebec.com/affaires/moyen/qualite_onde.html
http://www.hydroquebec.com/grandesentreprises/qualite-onde.html

Les informations équivalentes en anglais apparaissent également sur le site Internet du Distributeur.

De plus, en ce qui concerne le document d'information qui doit être transmis annuellement à la clientèle, le Distributeur fera paraître les informations appropriées dans une prochaine parution du bulletin HydroContact en 2012. Les clients y seront invités à consulter le site Internet où se trouvent toutes les informations à jour.

Espérant le tout conforme, nous vous prions de recevoir, chère consœur, l'expression de nos sentiments les meilleurs.

Jean-Olivier Tremblay
/amg

c.c. Intervenants (par courriel seulement)